

# MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD

---

EDICIÓN 6



<b>Edición</b>	<b>Fecha</b>	<b>Motivo del cambio</b>
1	11/03/09	Primera edición del procedimiento
2	20/05/11	Cambios producidos a partir de la evaluación AUDIT
3	19/07/12	Revisión y versión reducida del manual
4	08/01/15	Revisión y cambios de formato al manual
5	15/01/17	Revisión y cambios de formato al manual
6	12/02/19	Revisión y cambios de formato al manual

<b>Equipo y fecha de creación</b>	<b>Propietario</b>	<b>Aprobado</b>
VICKY G�MEZ XIMO G�MEZ	XIMO G�MEZ Responsable de Calidad	MERCEDES HERRERO Responsable del SGIC
Fecha: 24-01-08		Fecha: 12-02-19

## INDICE

<b>1. SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE CALIDAD .....</b>	<b>4</b>
1.1 Introducción .....	4
1.2 Objetivos del SGIC .....	5
1.3 Alcance del SGIC .....	6
1.4 Documentación del SGIC .....	7
1.5 Equivalencia del SGIC de Florida Universitària y el Programa AUDIT .....	9
<b>2. PRESENTACIÓN DE FLORIDA UNIVERSITÀRIA .....</b>	<b>11</b>
2.1 Florida Grup Educatiu .....	11
2.2 Florida Universitària .....	13
2.3 Instalaciones .....	15
2.4 Servicios .....	15
2.5 Organización de Florida Universitària .....	17
2.6 El camino de la Calidad en Florida .....	20
<b>3. RESPONSABLES DEL SGIC .....</b>	<b>23</b>
3.1 Equipo de Dirección .....	23
3.2 Responsable de Calidad .....	24
3.3 Comité de Garantía de Calidad .....	24
3.4 Equipo de Titulación .....	25
<b>4. POLÍTICA DE CALIDAD Y GRUPOS DE INTERÉS .....</b>	<b>26</b>
4.1 Política de calidad .....	26
4.2 Identificación de los grupos de interés .....	27
4.3 Cauces de participación de los grupos de interés .....	28
4.4 Rendición de cuentas a los grupos de interés .....	29
<b>5. CÓMO FLORIDA GARANTIZA LA CALIDAD DE SUS PROGRAMAS FORMATIVOS .....</b>	<b>31</b>
<b>6. CÓMO FLORIDA GARANTIZA LA ORIENTACIÓN AL APRENDIZAJE .....</b>	<b>33</b>
<b>7. CÓMO FLORIDA GESTIONA SUS RECURSOS HUMANOS .....</b>	<b>36</b>
<b>8. CÓMO FLORIDA GESTIONA SUS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS .....</b>	<b>41</b>
<b>9. CÓMO FLORIDA MIDE Y ANALIZA LOS RESULTADOS Y COMO SE TOMAN DECISIONES .....</b>	<b>43</b>
<b>10. CÓMO FLORIDA GARANTIZA LA PUBLICACIÓN DE SUS TITULACIONES Y PROGRAMAS ...</b>	<b>48</b>

---

## 1. SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE CALIDAD

---

*“Las universidades deben garantizar que sus actuaciones est n en la dirección apropiada para lograr los objetivos asociados a las enseñanzas que imparten”*

ANECA

### 1.1 Introducción

---

Actualmente los Centros Universitarios han de responder al compromiso de satisfacer las necesidades y expectativas generadas por la sociedad. En el presente contexto de una sociedad del conocimiento y con la creciente internacionalización de la oferta universitaria, asegurar la calidad de la formación es un reto ineludible que deben afrontar las instituciones universitarias.

La reforma de la LOU, en su artículo 31 dedicado a la Garantía de la Calidad, recoge la necesidad de establecer criterios de garantía de calidad que faciliten la evaluación, certificación y acreditación, y considera la garantía de calidad como un fin esencial de la política universitaria.

Así mismo, la nueva organización de las enseñanzas universitarias, propuesta por el Ministerio de Educación y Ciencia (MEC) en su documento del 26 de septiembre del 2006, incorpora la garantía de calidad como uno de los elementos básicos que un plan de estudios debe contemplar.

Esta consideración se hace más patente en el documento Directrices para la elaboración de títulos universitarios de grado y master, publicado por el MEC el 21 de diciembre de 2006. En los principios generales propuestos para el diseño de nuevos títulos, se incluye la necesidad de introducir un Sistema de Garantía de la Calidad como uno de los elementos imprescindibles de las futuras propuestas de títulos.

Por tanto es necesario que los centros universitarios incorporen “Sistemas de Garantía Interna de Calidad”, es decir, estrategias que garanticen la mejora continua y la satisfacción de sus grupos de interés, pero ordenadas de un modo sistemático para que contribuyan efectivamente a la garantía de la calidad. Estas estrategias pueden aportar un nuevo sentido a las diferentes actuaciones que ya se realizan en materia de evaluación de enseñanzas, servicios y profesorado, de análisis de la satisfacción de estudiantes y egresados, de análisis de la inserción laboral o de información a la sociedad.

La Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) promueve la iniciativa del programa AUDIT con el objetivo de orientar, facilitar y en definitiva apoyar a los centros universitarios para la definición de dichos sistemas.

El programa AUDIT persigue dos objetivos básicos: facilitar a los Centros orientaciones para el diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de las enseñanzas que imparten y poner en

práctica un procedimiento que conduzca al reconocimiento del diseño de dichos sistemas, por parte de las agencias de garantía externa de la calidad.

En la elaboración del programa AUDIT se han tomado en consideración los sistemas de garantía de calidad presentes en la actualidad en las universidades españolas, derivados en buena medida de los programas de evaluación orientados a la mejora, realizados en la última década, así como las directrices del Ministerio de Educación y Ciencia, los criterios y directrices europeas en materia de garantía de calidad y las experiencias de las universidades europeas en este ámbito.

Florida Universitària coherente con su cultura y consciente de su compromiso con la sociedad apuesta por el desarrollo e implantación de un Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) basado en el programa AUDIT de ANECA, que asegure el nivel de calidad necesario en las titulaciones impartidas y que facilite su acreditación y mantenimiento en el sistema universitario español.

## 1.2 Objetivos del SGIC

---

Los objetivos básicos del SGIC de Florida Universitària son garantizar la calidad de todas las titulaciones de la que es responsable, grados y másteres, revisando y mejorando siempre que se considere necesario sus programas formativos, basados en las necesidades y expectativas de sus grupos de interés a los que se tendrá puntualmente informados y manteniendo permanentemente actualizado el propio SGIC.

Con ello se espera:

- Responder al compromiso de satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por la sociedad.
- Ofrecer la transparencia exigida en el marco del EEES.
- Incorporar estrategias de mejora continua.
- Ordenar sus iniciativas docentes de un modo sistemático para que contribuyan de modo eficaz a la garantía de calidad.
- Facilitar el proceso de acreditación de las titulaciones implantadas en Florida Universitària.

En la elaboración de su SGIC, Florida Universitària contempla, entre otros, los siguientes principios de actuación:

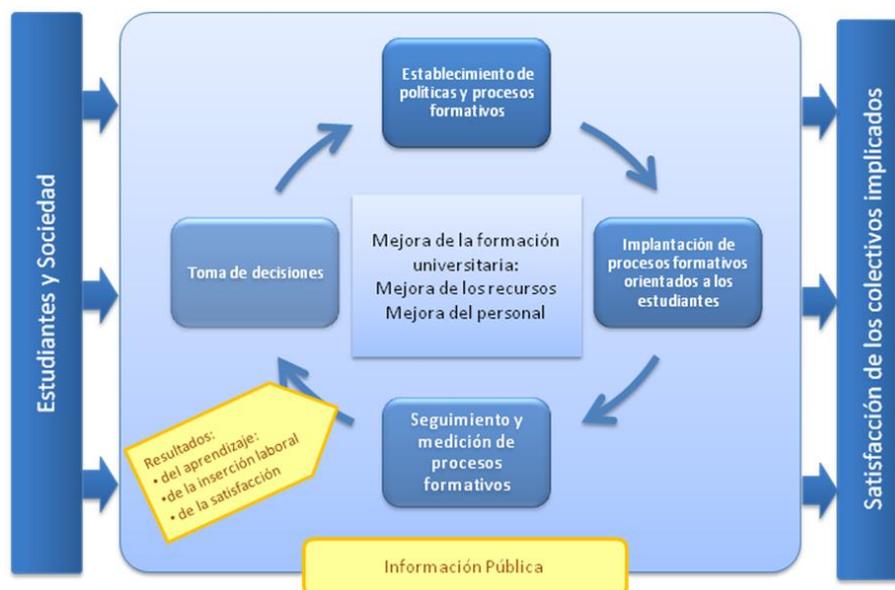
- Legalidad y seguridad jurídica: Florida Universitària diseña su SGIC de acuerdo con la legislación universitaria vigente y con los criterios y directrices para la garantía de la calidad establecidas en el Espacio Europeo de Educación Superior.

- Publicidad, transparencia y participación: Florida Universitària dar  difusión al proceso de elaboración de su SGIC, establecer  procedimientos para facilitar el acceso a las propuestas e informes que se generen durante dicha elaboración y hará posible la participación de todos los grupos de interés implicados.

### 1.3 Alcance del SGIC

El Alcance del SGIC de Florida Universitària incluye a todas las titulaciones adscritas a la Universitat de València y a la Universitat Polit cnica de València, de las que es responsable, tanto de Grado como de Postgrado o Máster universitario.

En conjunto, el SGIC de Florida Universitària contempla la planificación de la oferta formativa, la evaluación y revisión de su desarrollo, así como la toma de decisiones para la mejora de la formación, como se resume en la figura siguiente, en la que se representa el "ciclo de mejora de la formación Universitaria" (adaptada de la Guía para el diseño de SGIC de la formación universitaria. Programa AUDIT).



## 1.4 Documentación del SGIC

---

El SGIC de Florida Universitària se diseña desde el Comité de Garantía de Calidad, garantizando el cumplimiento de los requisitos contenidos en la propuesta de acreditación elaborado por ANECA dentro del programa AUDIT.

El documento básico del SGIC implantado en Florida Universitària es el Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad (MSGIC). En este documento se definen las características generales del sistema, incluyendo una presentación del SGIC, de Florida Universitària, la descripción de la estructura para el diseño, implantación y seguimiento del SGIC, y la política de objetivos de calidad, y de cada directriz una descripción, los requisitos que atiende y las referencias a los procedimientos que lo desarrollan:

- Cómo Florida garantiza la calidad de sus programas formativos
- Cómo Florida garantiza la orientación al aprendizaje
- Cómo Florida gestiona sus recursos humanos
- Cómo Florida gestiona sus recursos materiales y servicios
- Cómo Florida mide y analiza los resultados y como se toman decisiones a partir de los mismos
- Cómo Florida garantiza la publicación periódica de información relativa al desarrollo de sus titulaciones y programas

En un segundo nivel de la documentación se encuentran los procedimientos que forman parte del SGIC, en ellos se describen los procesos definidos para garantizar la calidad del sistema, identificando de cada uno de ellos:

- Objeto y alcance: se describen los objetivos del proceso y el alcance de aplicación del mismo.
- Documentos de entrada y normativa aplicable: se relacionan los reglamentos o normas, y documentos que regulan o complementan el proceso.
- Definiciones, se incluye un vocabulario con las palabras o siglas que precisan una definición para su correcto uso o interpretación.
- Responsables, se indican las responsabilidades asignadas a cada uno de los participantes.
- Grupos de interés y necesidades, se identifican los grupos de interés y las necesidades que se cubren y a las que debe dar respuesta el proceso.

- Diagrama del proceso, diagrama de flujo que refleja de forma gráfica entre otros aspectos la secuencia de las actividades y evidencias que se generan
- Descripción del proceso, descripción de las actividades que contempla el proceso y que se han representado en el diagrama.
- Registro y archivo, se identifican las evidencias o registros que genere la ejecución del proceso, indicando el responsable y lugar de archivo.
- Anexos, documentos adicionales que se generan para la puesta en práctica del diagrama del proceso.

En un tercer nivel se encuentran los formatos y plantillas, así como los registros y evidencias que se van a utilizar y generar durante la aplicación y utilización del SGIC. Estas evidencias nos informan del grado de implantación del sistema, ya que se originan como consecuencia de la utilización y aplicación de los procedimientos que forman parte del SGIC.

En un cuarto nivel se encuentran los indicadores que se recogen en el SGIC, y que se utilizan para realizar el análisis de resultados de aprendizaje, inserción profesional y satisfacción de los grupos de interés, así como para realizar la revisión y mejora de cada uno de los procesos.

Cada uno de los procesos, subprocesos, formatos e indicadores se encuentran codificados para facilitar su identificación, según se establece en el proceso PR00.01 Proceso de gestión de la documentación.

Asimismo, forma parte de la documentación del SGIC la política y objetivos de calidad del Centro, que se define y revisa según el procedimiento PR10.01 Defini n política y objetivos de calidad.

La Dirección de Florida Universitària procura que todos los miembros del Centro –personal docente e investigador, de administración y servicios y alumnado - tengan acceso a la documentación del SGIC que les sean de aplicación. Entre otras actuaciones se dispone en la página web del centro una sección de Calidad, donde se podrá consultar una versión actualizada del MSGIC, la política de calidad, objetivos de calidad y los resultados obtenidos.

Así mismo, toda la documentación del SGIC se encontrará centralizada y accesible a través de la Intranet del centro para el profesorado, personal de apoyo y personas con responsabilidad directiva de Florida Universitària, estableciendo diferentes niveles y permisos de acceso. Desde la intranet se podrá consultar la descripción, formatos, e indicadores de los procesos asociados a cada una de las directrices, al MSGIC, a las auditorías internas y a los informes generados resultado de la revisión del sistema.

### 1.5 Equivalencia del SGIC de Florida Universitària y el Programa AUDIT

Directriz AUDIT	Proceso AUDIT	Proceso SGIC Florida Universitària
1.0. Cómo el centro define su política y sus objetivos de calidad	Proceso para definir la Política y Objetivos de calidad	PR10.01 Política y objetivos de calidad
1.1. Cómo el centro garantiza la calidad de sus programas formativos	Proceso para garantizar la calidad de los programas formativos	PR11.01 Garantía de calidad de los programas formativos PR11.02 Diseño nueva oferta formativa PR11.03 Suspensión del título
1.2. Cómo el centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes	Proceso de definición de perfiles de admisión de estudiantes	PR12.01 Objetivos, perfil ingreso y egreso
	No contemplado explícitamente en AUDIT	PR12.02 Planificación Académica
		PR12.03 Selección, admisión y matriculación
		PR12.04 Campaña difusión y captación alumnado
	Proceso de orientación al estudiante y desarrollo de la enseñanza	PR12.05 Planificación docente
		PR12.06 Programación de asignatura
		PR12.07 Desarrollo enseñanza
		PR12.08 Evaluación enseñanza
Proceso de gestión de la orientación profesional	PR12.09 Orientación estudiantes	
Proceso de gestión de la movilidad del estudiante	PR12.10 Orientación profesional	
Proceso de gestión de las prácticas externas	PR12.11 Movilidad estudiantes y profesorado	
Proceso de gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias	PR12.12 Practicas Externas	
1.3. Cómo el centro garantiza y mejora la calidad del personal académico	Proceso de definición de la política de personal académico / administración y servicios	PR12.14 Gestión incidencias
	Proceso de captación y selección de personal académico / administración y servicios	PR13.01 Definición Política de PAS y PDI
		PR13.02 Captación y Selección de Personal

<b>Directriz AUDIT</b>	<b>Proceso AUDIT</b>	<b>Proceso SGIC Florida Universitària</b>
	Proceso de Formaci3n del personal académico / administraci3n y servicios	PR13.03 Formaci3n PDI y PAS
	Proceso de Evaluaci3n, promoci3n y reconocimiento del personal académico / administraci3n y servicios	PR13.04 Evaluaci3n PDI y PAS
1.4. C3mo el centro gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios	Proceso de gesti3n de los recursos materiales	PR14.01 Gesti3n de los recursos materiales
	Proceso de gesti3n de los servicios	PR14.02 Gesti3n de los servicios
1.5. C3mo el centro analiza y tiene en cuenta los resultados	Proceso de análisis de los resultados	PR15.01 Análisis de resultados
1.6. C3mo el centro publica la informaci3n sobre las titulaciones	Proceso de publicaci3n de informaci3n sobre titulaciones	PR16.01 Informaci3n pública
No contemplado explícitamente en AUDIT		PR00.01 Gesti3n documentaci3n
		PR00.02 Auditorías internas

## 2. PRESENTACIÓN DE FLORIDA UNIVERSITÀRIA

---

*“Nuestra misión es la formación de la persona, potenciando sus capacidades de iniciativa, autonomía y crecimiento personal, para conseguir su correcta inserción social y profesional”*

**Misión de Florida**

### 2.1 Florida Grup Educatiu

---

Florida Grup Educatiu, denominación actual de Florida Centre de Formació Coop. V. Es una Cooperativa valenciana de trabajo asociado creada en 1977, que cuenta con una larga trayectoria y experiencia en formación en distintos niveles educativos: formación superior - estudios universitarios y de formación profesional -, formación postgrado, formación para el empleo – continua y ocupacional - y secundaria.

Actualmente Florida Grup Educatiu cuenta con más de 200 profesionales trabajando en un campus ubicado en Catarroja, municipio del área metropolitana de Valencia. Formado por seis edificios con una superficie de 26.869 m<sup>2</sup>, en el que cada año estudian más de 3.700 alumnos y alumnas. Florida, desde sus órdenes, ha continuado creciendo y apostando por un proyecto educativo de calidad, por la participación y la innovación.

Florida se define como una institución innovadora y dinámica, concedora de las necesidades de las empresas y la sociedad, en la que la formación a jóvenes y profesionales se fundamenta en la adquisición de las habilidades y conocimientos que les permitan participar con éxito en los nuevos escenarios empresariales, profesionales y sociales de la sociedad actual.

Florida es una experiencia educativa, cooperativa y de relación con su entorno. Como cooperativa se caracteriza por ser una asociación autónoma de personas que se han unido de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales en común mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática. De este modo, la práctica totalidad de los trabajadores de Florida son a su vez socios de la misma.

En las Cooperativas el objetivo principal es proporcionar, repartir y consolidar el empleo entre los/as socios/as. Se caracterizan porque la propiedad, control y beneficios se encuentran en manos de los socios, y porque las decisiones se toman teniendo en cuenta los beneficios para la empresa, pero también las necesidades de los miembros y los intereses de la comunidad.

La gestión en Florida Grup Educatiu se caracteriza por ser democrática ya que todos los socios se encuentran representados, con voz y voto, en la Asamblea General. La Asamblea General es el órgano supremo de expresión de la voluntad social de la cooperativa, cuyos acuerdos son de aplicación a todos los socios. La Asamblea General tiene delegada su responsabilidad en el Consejo Rector,  rgano de gobierno, representación y gestión de Florida que actúa siguiendo la política

fijada por la Asamblea. El Consejo Rector es el encargado de nombrar a la Dirección General, quien constituye el Equipo de Dirección, responsable de dirigir, gestionar y ejecutar el Plan de Gestión anual.

### Misión

“Nuestra misión es la formación de la persona, potenciando sus capacidades de iniciativa, autonomía y crecimiento personal, para conseguir su correcta inserción social y profesional”

### Principios

- La formación, como actividad central de nuestra empresa. Una formación integrada en la realidad social y cultural más próxima, que se proyecta hacia una sociedad sin fronteras y que potencia la inserción y la profesionalidad.
- La calidad, entendida como elemento clave en la satisfacción de nuestros usuarios y la adaptación a los mercados.
- La generación de riqueza y su reinversión, ya que consideramos que es la garantía fundamental de nuestro futuro, de nuestro compromiso social, y del crecimiento de nuestra empresa cooperativa.
- La creencia en la persona y en su profesionalidad como elemento fundamental de nuestra organización.
- La corresponsabilidad de las personas dentro de la organización, según los Principios Cooperativos, que se concreta mediante su participación en la gestión.
- El respeto y la contribución a la conservación y la mejora del patrimonio natural y cultural, que está presente en nuestra actividad educativa y empresarial.

### Valores

- La diversidad. Nuestra actuación está basada en la aceptación de la diversidad interna como un elemento enriquecedor.
- La tolerancia, el diálogo, la solidaridad, el compromiso y la superación de prejuicios y discriminaciones, están presentes en nuestra organización y los consideramos fundamentales en el progreso social.
- La actitud abierta al cambio. Nuestra organización ha de responder de manera flexible y con actitudes positivas ante los cambios constantes de la sociedad, permitiéndonos adaptarnos a ellos en las mejores condiciones.

- La creatividad en el trabajo, que favorece el desarrollo tanto de conocimientos como del espíritu crítico y emprendedor, y que potencia la autonomía y la madurez personal.
- La actualización profesional permanente, que permite nuestra mejora constante, mediante la investigación y la continua actualización de conocimientos y recursos.
- La actuación equilibrada, que está presente en nuestra organización para atender las diferentes necesidades y deseos de clientes, proveedores, colaboradores, trabajadores y socios.
- La intercooperación como elemento estratégico, que permite a nuestra organización actuar aprovechando las fuerzas internas de las diferentes áreas, así como las externas, a nivel social y empresarial.

## 2.2 Florida Universitària

El centro Florida Universitària nace en 1993 como parte del proyecto de Florida, reconocido como centro adscrito según el Decreto 79/1993 por el Gobierno Valenciano, en el que se imparten titulaciones universitarias oficiales reconocidas por las dos universidades públicas a las que se encuentra adscrita: la Universitat de València y la Universitat Polit cnica de València.

La misión, principios y valores de Florida Universitària, así como muchos de los aspectos de funcionamiento del centro son propios de la entidad a la que pertenece, Florida Grup Educatiu Cooperatiu. Por ello en este punto se ha considerado relevante profundizar en aquellos aspectos que caracterizan a Florida y por consiguiente a Florida Universitària.

Evolución de Florida Universitària

Fechas	Descripción
1993	Florida Universitària inicia su actividad como centro adscrito a la Universitat de València, impartiendo la titulación de Diplomado en Ciencias Empresariales
1996	Ampliación de la adscripción a la Universitat de València, impartiendo la titulación de Licenciado en Administración y Dirección de Empresas.  Asimismo, Florida Universitària se adscribe a la Universitat Polit�cnica de València para la impartición de la Ingeniería Técnica Industrial especialidad Mecánica.
2000	Ampliación de la adscripción a la Universitat de València, impartiendo la titulación de Diplomatura en Turismo.

Fechas	Descripci3n
2001	Ampliaci3n de la adscripci3n a la Universidad Polit�cnica de Valencia, impartiendo la titulaci3n de Ingeniería Técnica Industrial, especialidad Electr3nica.
2009-10	Ampliaci3n de la adscripci3n a la Universitat de València, impartiendo el grado en Maestro/a de educaci3n infantil y el Máster Universitario en Innovaci3n y Desarrollo de Proyectos de Negocio.
2010-11	Se hace la adecuaci3n a los nuevos grados de las titulaciones de la UPV y la UV que ya se impartian. Ampliaci3n de la adscripci3n a la Universitat de València, impartiendo el grado en Maestro/a de educaci3n primaria y el Máster Universitario en Profesor/a de Educaci3n Secundaria.
2012-14	Se realizan los primeros seguimientos de las titulaciones por parte de la AVAP y basándose en el SGIC de Florida Universitària
2014-18	Se realizan las primeras reacreditaciones de todas las titulaciones por parte de la AVAP, siendo todas positivas.

Florida Universitària ha diversificado su actividad desde sus inicios, especializándose en estudios técnicos y de gesti3n. El número de alumnos matriculados en la actualidad se encuentra entorno a los 1.000 estudiantes.

El modelo formativo de Florida Universitària se basa en los siguientes pilares:

- Desarrollo de actitudes emprendedoras entre sus estudiantes con la finalidad de facilitar su inserci3n profesional.
- Florida Universitària como centro innovador y dinamizador fomenta el contacto con la realidad empresarial desde la etapa formativa mediante la utilizaci3n de metodologías innovadoras, realizaci3n de proyectos, prácticas en empresa, juegos de simulaci3n empresarial, el club de bolsa o el aula de emprendedores.
- Formaci3n práctica y orientada a la empresa.

Además del trabajo en el aula, Florida Universit ria organiza un gran número de actividades formativas fuera del aula: cursos de libre opci3n, seminarios, conferencias, visitas a empresas, presentaciones de empresas. La formaci3n tiene un marcado carácter práctico.

- Programas de intercambio con universidades europeas y prácticas en el extranjero que amplian las oportunidades formativas del alumno y contribuyen a mejorar su empleabilidad.

- Acci3n tutorial y orientaci3n académica y laboral. Tiene como objetivo guiar a los estudiantes en su actual trayectoria docente y futura proyecci3n profesional.
- Atenci3n directa y personalizada, con un alto grado de dedicaci3n y disponibilidad del profesorado para atender a la diversidad del alumnado y potenciar la comunicaci3n efectiva del centro con los alumnos y las familias.

### 2.3 Instalaciones

---

El Campus Florida ocupa una superficie de 26.869 m<sup>2</sup>. Cuenta con cinco edificios dedicados a aulas, laboratorios, talleres, bibliotecas, salas de estudio, etc. y un pabell3n deportivo cubierto de 1.500 m<sup>2</sup>. De entre todas las instalaciones, podemos destacar los siguientes recursos:

- Conexi3n WIFI en todo el campus
- Aulas de informática: más de 200 ordenadores ubicados en 11 aulas de informática con conexi3n a Internet al servicio de nuestros estudiantes universitarios.
- Laboratorios y talleres: equipados con maquinaria y software de simulaci3n específicos para cursar los estudios de los grados de ingeniería.
- Página web: [www.floridauniversitaria.es](http://www.floridauniversitaria.es) con la informaci3n sobre las titulaciones, noticias, etc.
- Correo electr3nico para todos los estudiantes
- Campus virtual y online: desde el cual pueden descargarse materiales, ejercicios y comunicarse con el profesor y sus compañeros.
- Portal de Empleo (<http://www.floridaempleo.com>): portal desde el que los alumnos y exalumnos pueden consultar las ofertas de prácticas y empleo activas, inscribirse en ellas, mantener actualizado su curriculum y acceder a servicios de orientaci3n laboral. Así mismo, en el caso de las empresas, cuentan con la posibilidad de insertar sus ofertas de trabajo de forma rápida y c3moda.

### 2.4 Servicios

---

- **Servicio de Orientaci3n e Inserci3n Profesional (OIP):** su objetivo es facilitar el acceso al mundo laboral. Bolsa de trabajo, prácticas laborales nacionales y en el extranjero, presentaciones de empresas, edici3n Cd currículos.

- **Biblioteca:** ofrece servicios de informaci3n bibliográfica y de referencia, préstamo domiciliario y formaci3n de usuarios. Dispone de salas de trabajo en grupo y de una sala de referencia.
- **Servicio de Tutoría y Orientaci3n Profesional:** cada alumno que se matricula en Florida dispone de un tutor o asesor académico que le guía en su trayectoria académica y profesional. Los alumnos de segundos y posteriores cursos cuentan con el apoyo del asesor de titulaci3n y laboral.
- **Relaciones Internacionales:** facilita y tramita la posibilidad de cursar parte de la titulaci3n en el extranjero, la realizaci3n de prácticas y/o trabajo en el extranjero.
- **Centro de autoaprendizaje de idiomas (CAI):** el alumno puede completar sus conocimientos de cualquier idioma a su propio ritmo y en el horario que más le convenga. Es un servicio gratuito que consta de servicio de tutoría, biblioteca, CDs, películas en versi3n original, ejercicios autocorrectivos, etc.
- **Aula de emprendedores:** servicio que se encarga de dar soporte y ayudar a desarrollar proyectos e iniciativas empresariales; análisis y planes de negocio, apoyo en trámites para la constituci3n de una empresa, búsqueda de ideas, socios, financiaci3n, ...
- **Aula de Informática de Libre Acceso (ALA):** aula dotada con ordenadores de libre disposici3n, conexi3n a Internet y todas las aplicaciones que se requieren para el aprendizaje, con un amplio horario de apertura.

Además, contamos con:

- Servicio de informaci3n al estudiante (SIE)
- Asociaci3n de Representantes de alumnos/as (AdR)
- Secretaría Académica
- Servicio de Informática

y los siguientes servicios complementarios:

- Servicio de alojamiento
- Autobús, gratuito desde la estaci3n de metro de Picanya y tren de Catarroja
- Pabell3n deportivo y gimnasio, Restaurante y cafetería
- Reprografía y papelería

- Zona de aparcamiento

Todos los servicios arriba definidos no son de uso exclusivo del alumnado universitario. De este modo, los usuarios de estos servicios son alumnos y alumnas de los diferentes productos formativos de Florida Grup Educatiu.

## 2.5 Organizaci3n de Florida Universitària

---

Florida Grup Educatiu, se estructura en tres áreas principales de formaci3n:

- Secundaria, de la que dependen los estudios de ESO y Bachilleratos.
- Innovaci3n y Estudios Superiores, de la que dependen los estudios oficiales universitarios (grado y máster) y de formaci3n profesional específica (ciclos formativos de grado medio y superior).
- Desarrollo, de la que dependen los estudios de formaci3n profesional para el empleo (formaci3n continua y ocupacional) y estudios de postgrado.

Así mismo, existe una estructura central que ofrece servicios a todas las áreas de formaci3n:

- Staff de Servicios Generales, tales como, Calidad, Marketing, Recursos Humanos (RR.HH.), Sistemas y Relaciones Internacionales (RR.II.).
- Administraci3n y Servicios de Apoyo, donde se incluye la gesti3n de los recursos materiales realizada por la sociedad Gescosa.
- Fundaci3n Florida.

La actividad desarrollada por Florida Universitària se lleva a cabo desde el área de Innovaci3n y Estudios Superiores, y se apoya en los servicios transversales ofrecidos por la estructura central.

### 2.5.1  rganos de gobierno

Florida Universitària dispone de Estatutos que regulan su organizaci3n y funcionamiento, conformes con los principios constitucionales, por lo que respetan y garantizan de forma plena y efectiva el principio de libertad académica, teniendo nuestros profesores libertad de cátedra, de investigaci3n y estudio.

Cabe señalar que Florida Universitària dispone de órganos de gestión que garantizan la representatividad de toda la comunidad universitaria: estudiantes, personal docente e investigador y personal de administración y servicios, a través de la Asociación de Representantes de Alumnos/as (AdR) y la Asamblea de Juntas de Centro. Las funciones y representación de ambos órganos se recogen en los Estatutos de Florida Universitària, aunque a continuación se introduce una pequeña referencia.

La Asociación de Representantes de Alumnos/as (AdR) es el máximo órgano de representación de los estudiantes. El AdR está formado por los representantes de cada clase y por los estudiantes miembros de la Asamblea de Juntas de Centro.

La Asamblea de Juntas de Centro, es el órgano de participación de la comunidad universitaria en la gestión del centro. A ella pertenecen los/as profesores/as y estudiantes electos, así como los Directores de las titulaciones y representantes de las Universidades a las que estamos adscritos.

La responsabilidad de la dirección y gestión de Florida Universitària recae sobre la dirección del área de Innovación y Estudios Superiores. El principal órgano de gobierno es el Equipo de Dirección del área, integrado por el director del área, de Enseñanza-Aprendizaje y de Organización Académica. El Equipo de Dirección es el encargado de desarrollar las estrategias, políticas y procedimientos del área, elaborar el plan de gestión anual y realizar su seguimiento, rindiendo cuentas sobre los resultados a los grupos de interés. Así mismo, el Equipo de Dirección, es el principal responsable del Sistema de Garantía de Calidad.

El personal docente – investigador se encuentra integrado en Unidades de titulación, estas unidades son estructuras equivalentes a la de un departamento, de carácter interdisciplinar y responsables de las titulaciones impartidas en Florida Universitària de una misma rama del conocimiento. Estas unidades est n compuestas por todo el equipo docente de las titulaciones de la que es responsable la Unidad, garantizando la visión interdisciplinar en la titulación, la coordinación entre las áreas de conocimiento y el compromiso de todos y todas por la calidad del título.

Para la gestión de cada titulación se dispone de un equipo de titulación encargado de gestionar todos los aspectos del título. Este equipo es equivalente a la Comisión de Coordinación Académica (CCA).

Así mismo, existen diferentes equipos de trabajo y de coordinación de las actividades de formación que se llevan a cabo desde Florida Universitària:

- Equipo de Organización Académica.
- Equipo de Enseñanza – Aprendizaje.
- Comité de Prácticas Externas.
- Equipo de Tutores académicos y de titulación.

- Equipo Erasmus.
- Comité de Garantía de Calidad.

Así mismo, además de los órganos de representación y participación anteriores, Florida dispone de los órganos societarios anteriormente explicados: Asamblea General y Consejo Rector. A través de dichos órganos, los trabajadores socios (personal directivo, administración y servicios, y docente-investigador) se encuentran representados como grupos de interés y a través de ellos se rinden cuentas sobre los resultados del área.

### ***2.5.2 Personal académico y personal de administración y servicios***

El Personal Académico y de Administración y Servicios de Florida Universitària dispone de una larga trayectoria profesional, que en muchos casos se originó con el comienzo de la actividad universitaria en Florida. Gran parte del personal es socio de la cooperativa o tiene dedicación completa, con una baja rotación laboral, lo que ha permitido una consolidación de los puestos de trabajo y un desarrollo profesional orientado hacia la mejora continua. Florida Universitària cuenta con profesorado socio, a tiempo completo, y en menor medida profesorado asociado (a tiempo parcial) que provienen del mundo empresarial.

El personal académico de Florida Universitària distribuye su dedicación en docencia, gestión e investigación. Estando todas las personas implicadas en mayor o menor medida en funciones de gestión académica (tutoría laboral, tutoría académica y de titulación, coordinación de seminario, coordinación relación con alumnos, coordinación servicio tutorías, coordinaciones de prácticas en empresa, dirección de departamento, etc....), además de las docentes que le son propias. En lo que se refiere a investigación, Florida adoptó una política de impulsar el desarrollo investigador de nuestros docentes, facilitando recursos de tiempo y económicos para ello.

Todo el personal académico de Florida Universitària cumple con los requisitos de titulación necesaria para impartir una docencia de calidad, y dispone de la “*venia docendi*” otorgada por los departamentos de las Universidades Públicas a las que se encuentra adscrita.

En lo que se refiere al Personal de Administración y Servicios, se caracteriza por tener formación universitaria en su mayoría o de técnico superior, acordes con el puesto que desempeñan. Asimismo, Florida ha adoptado la política de facilitar la mejora de su cualificación facilitándoles el acceso a estudios universitarios.

Cabe señalar que la fórmula jurídica cooperativa supone un doble compromiso con la organización de la cuál forman parte la mayoría de trabajadores de Florida Centre de Formació, y particularmente de Florida Universitària: la profesional y la empresarial.

- El compromiso profesional está determinado por la aportación a la cooperativa, concretada en la capacidad mental y física, con las diferentes maneras de ser y de sentir. En este sentido, los socios aportan su trabajo.

- El compromiso empresarial está determinado por la aportación al capital social de la cooperativa y por la participación en las decisiones empresariales y sociales.

### **2.5.3 Reglamentos y normas**

A continuación, se señala la normativa interna de Florida Centre de Formació, y de Florida Universitària, que intervienen en el desarrollo del SGIC. Se excluye la normativa y legislación vigente.

- Estatutos de Florida Centre de Formació, SCV, estatutos legales que definen entre otros aspectos la forma jurídica, el objeto social, y funcionamiento de Florida.
- Reglamento de Régimen Interno de Florida Centre de Formació, SCV, documento que regula la organización del trabajo, el régimen económico, la política de remuneración salarial y el desarrollo de la función cooperativa. Esta normativa es de aplicación a los socios trabajadores de Florida.
- Estatutos de Florida Universitària, son los estatutos que regulan el funcionamiento de Florida Universitària, sus órganos de gestión y representación universitaria, de la estructura y funciones de los departamentos, de los recursos y apoyo a la investigación, y los derechos y deberes del personal docente-investigador y los estudiantes.
- Convenios de adscripción con las Universidades. La adscripción de un centro requiere la celebración de un convenio con la universidad correspondiente, de acuerdo con lo previsto en sus estatutos universitarios y la legislación vigente. De este modo, Florida Universitària se rige por las normas que establece la ley, el convenio de adscripción y sus propias normas de organización y funcionamiento.

## **2.6 El camino de la Calidad en Florida**

---

Florida, desde sus orígenes, ha fomentado una cultura orientada a la mejora continua y la satisfacción de las necesidades y expectativas de quienes utilizan nuestros productos y servicios. Nuestra apuesta por la excelencia y la calidad nos ha llevado a implantar herramientas y sistemas de gestión que nos han ayudado a conseguir los objetivos que nos hemos propuesto en cada momento.

Actualmente, en Florida Universitària, tenemos implantado un Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) basado en el programa AUDIT y que fue evaluado positivamente en el año 2009 por la ANECA (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación). Este modelo de gestión establece procesos y protocolos que optimizan el funcionamiento interno del centro, así como canales para la participación de todos nuestros grupos de interés en la mejora del sistema, todo ello con el objetivo de preparar buenos profesionales con una formación integral para que puedan insertarse de forma adecuada en el mundo laboral.

Paralelamente tenemos implantados otros sistemas de gestión que nos ayudan, complementan y enriquecen nuestra política de calidad. De entre ellos podemos destacar los siguientes que tenemos certificados:

- Certificación ISO 9001:2008 para la actividad de "Diseño e impartición de actividades formativas no regladas, con el objetivo de posibilitar el acceso y/o mantenimiento en el mercado laboral" desde el año 2001.
- Certificación ISO 9001:2015 para la actividad de "Prestación de servicios para el empleo al alumnado actual y ex-alumnos y ex-alumnas de los centros educativos vinculados a Florida Centre de Formació Coop.V, empresas y demandantes de empleo en general", desde el año 2004.
- Certificación ISO/IEC 27001:2007 para la actividad de "Gestión y mantenimiento TIC de los servicios de campus virtual y web corporativa de acuerdo con la Declaración de Aplicabilidad v.1."
- Certificación QUALICERT - Quality in professional education and training (based in ExperO Model) "Higher Degree Training Cycle Industrial Equipment Maintenance Speciality"
- Certificación de EXCELENCIA EDUCATIVA otorgada por el Instituto de Calidad y Excelencia (ICAE) vinculado a la Fundación Europea de Educación y Libertad (FUNDEL), tanto para Florida Secund ria, como para Florida Universitària. Este certificado es un modelo de calidad que mide el nivel de aprendizaje y rendimiento del alumnado en el centro, la eficacia del proceso educativo y la eficiencia de la gestión organizativa.

Florida también pertenece al CLUB DE CALIDAD de ACADE que está formado por una treintena de centros de enseñanza de toda España pertenecientes a la asociación ACADE y que han aplicado sistemas de calidad para la gestión. El club tiene como misión: Fortalecer el funcionamiento de los Centros-miembros para garantizar su estabilidad y crecimiento de cara al futuro, impulsando la cultura de mejora permanente ya adquirida.

### ***Modelo EFQM de Excelencia***

Florida realizó en el año 2001 su primera autoevaluación basada en el modelo Europeo de Calidad (EFQM), obteniendo una excelente puntuación en cada uno de sus centros.

Se ha realizado diferentes actuaciones siguiendo el modelo europeo en las diferentes áreas de Florida. Ya se ha realizado la memoria para el Centro de Educación Secundaria, Bachilleratos y Ciclos Formativos, que sirvió para presentarse a la convocatoria del "Premio a las actuaciones de calidad en educación" del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte en la convocatoria del 2003, así como para presentar la experiencia InnovaTIC a la convocatoria del 2004 en la categoría de "Mejores prácticas educativas", por el que Florida Secundaria ha sido premiada (Premio mejores prácticas: <http://calidad.florida-uni.es/premio.html>).

Este Modelo está basado en una serie de criterios vinculados a la realizaci3n de la actividad - liderazgo, gesti3n personal, planificaci3n y estrategia, recursos y procesos-, así como a otros vinculados a resultados satisfacci3n del personal, satisfacci3n del usuario, impacto en la sociedad y resultados del centro educativo.

**Proyectos Europeos en los que ha participado Florida relacionados con la Calidad**

- Quality Assurance System Improvement: "C3mo asegurar los sistemas de calidad". Proyecto Leonardo da Vinci, que tiene como objetivo impulsar el estudio, la transferencia de competencias y la cooperaci3n en el ámbito de la mejora de los sistemas de la calidad en la educaci3n.
- Q-FORCE: "Formaci3n docente en comunidades de aprendizaje a través de la aplicaci3n de un modelo de calidad". Proyecto Leonardo da Vinci, cuyo objetivo es mejorar la calidad de los centros educativos, diseñando una metodología de formaci3n del profesorado, que permita la adquisici3n de aptitudes y competencias a lo largo de la vida.
- Calidad Laboral La consultora Great Place to Work -GPTW- con la colaboraci3n de ESADE y la financiaci3n de la Comisi3n Europea, ha llevado a cabo un estudio sobre la calidad laboral de las empresas, encaminado a reconocer a las 100 mejores empresas en nuestro país y, posteriormente, en Europa. Florida Centre de Formaci3n se encuentra entre las 25 empresas seleccionadas por GPTW para engrosar la primera lista de estas características en nuestro País.

Para concluir quisiéramos destacar también que nuestro compromiso por la calidad nos ha llevado a contribuir a la divulgaci3n de las experiencias y buenas prácticas de centros educativos de diferentes niveles y titularidad, que est n trabajando decididamente y con acierto en la implantaci3n de estos modelos de gesti3n. En esta línea, y desde hace algunos años, desde Florida ha puesto en marcha seminarios y actividades de debate y reflexi3n, destacando la realizaci3n de las Jornadas sobre CALIDAD Y DIRECCION que se realizaron desde el año 1999 hasta el 2007.



### 3. RESPONSABLES DEL SGIC

---

*“Las personas son las únicas que pueden aportar creatividad, iniciativa, responsabilidad y generosidad, en las dosis precisas para garantizar el éxito futuro”*

**Antonio Cancelo**

#### 3.1 Equipo de Dirección

---

El Equipo de Dirección de Florida Universitària y en particular su Directora D a. Victoria G mez Rodriguez (vgomez@florida-uni.es), como principal responsable del Sistema de Garantía Interna de Calidad, actúa como corresponde a la Dirección de cualquier organización comprometida con el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora de un sistema de gestión de la calidad.

En este sentido asume las responsabilidades que en los diferentes documentos del SGIC se indican, nombrando un Responsable de Calidad, para que lo represente en todo lo relativo al seguimiento del SGIC, nombrando y revisando la composición y funciones de la Comité de Garantía de Calidad, promoviendo la creación de Equipos de Mejora para atender a los resultados de las revisiones y evaluaciones realizadas, liderando en todo momento las actuaciones correspondientes al SGIC.

Como muestra inicial de su compromiso con la gestión de la calidad, la Dirección de Florida Universitària ha desarrollado e implantado un SGIC en el Centro, de acuerdo con las directrices propuestas por el Responsable de Calidad basadas en el programa AUDIT de ANECA, así como la mejora continua de su eficacia.

Como consecuencia de ello, tanto las personas del Centro como cualesquiera otras cuyas funciones tengan relación con los procesos del sistema, están implicadas en la realización de actividades relacionadas con el SGIC, siendo cada una de ellas responsable de la implantación, en su campo de actividad específico.

Por tanto, la Dirección de Florida Universitària exige que todas las personas del Centro actúen de modo diligente y cuidadoso, de manera que no se produzca el más mínimo deterioro en la calidad especificada para los servicios que presta.

Para ello la Dirección establece la Política y los Objetivos de la Calidad para las actividades objeto del alcance del SGIC, comunica a todo su personal la importancia de satisfacer los requisitos de los grupos de interés, así como los legales y reglamentarios de aplicación a sus actividades. Se compromete, además, a llevar a cabo revisiones del SGIC y a asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para que se cumplan los Objetivos de Calidad.

### 3.2 Responsable de Calidad

---

Para ayudar a la Dirección en las tareas correspondientes al diseño, implantación, mantenimiento y mejora del SGIC se nombra un Responsable de Calidad.

Con independencia de las responsabilidades que se le indiquen en el correspondiente nombramiento o que le sean asignadas posteriormente por el Comité de Garantía de Calidad, el Responsable de Calidad tiene la responsabilidad y autoridad suficiente para:

- Asegurarse de que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el desarrollo del SGIC en Florida Universitària.
- Informar al Equipo de Dirección sobre el desempeño del SGIC y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueve la toma de conciencia de los requisitos de los grupos de interés en todos los niveles del Centro.

### 3.3 Comité de Garantía de Calidad

---

El Comité de Garantía de la Calidad de Florida Universitària es un órgano que participa en las tareas de planificación y seguimiento del SGIC, actuando además como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema. Una enumeración no exhaustiva de sus funciones es la siguiente:

- Verifica la planificación del SGIC del Centro, de modo que se asegure el cumplimiento de los requisitos generales del Manual del SGIC, de la Política y los Objetivos de la Calidad y de los requisitos contemplados en las guías de verificación y certificación correspondientes.
- Es informado por la Dirección respecto a la Política y los Objetivos Generales de la Calidad y disemina esta información por el resto del Centro.
- Recibe y, en su caso, coordina la formulación de los objetivos anuales del Centro y realiza el seguimiento de su ejecución.
- Realiza el seguimiento de la eficacia de los procesos a través de los indicadores asociados a los mismos.
- Recibe información de la Dirección sobre los proyectos de modificación del organigrama y se posiciona ante los mismos.
- Controla la ejecución de las acciones correctivas y/o preventivas, de las actuaciones derivadas de la revisión del sistema, de las acciones de respuesta a las sugerencias, quejas y

reclamaciones y, en general, de cualquier proyecto o proceso que no tenga asignado específicamente un responsable para su seguimiento.

- Estudia y, en su caso, aprueba la implantación de las propuestas de mejora del SGIC sugeridas por los restantes miembros del Centro.
- Decide la periodicidad y la duración, dentro de su ámbito de competencia, de las campañas de recogida de encuestas de medida de la satisfacción de los grupos de interés.
- Es informado por el Responsable de Calidad de los resultados de las encuestas de satisfacción y propone criterios para la consideración de las propuestas de mejora que puedan derivarse de esos resultados

El Comité de Garantía de Calidad de Florida Universitària está compuesto por la Dirección, que actuará como Presidente, el Responsable de Calidad, el Director de Organización Académica, el Director de Enseñanza-Aprendizaje, las direcciones de las unidades de titulación, representantes del profesorado, del PAS, de los estudiantes y un representante de la unidad de calidad de la universidad adscrita. En función de los temas a tratar en las reuniones del Comité, serán invitados agentes externos (empleadores, egresados y/o familias), lo que garantiza la participación de todos los grupos de interés en el Sistema de Garantía de Calidad. Como Secretario del Comité actuará el Responsable de Calidad del Centro.

El Comité se reúne tres veces a lo largo del curso académico, aunque se puede reunir a lo largo del año en las ocasiones que se consideren oportunas para estudiar otros temas que se planteen.

### 3.4 Equipo de Titulación

---

Florida Universitària está organizada en Unidades de Titulación, estas unidades son estructuras equivalentes a la de un departamento, de carácter interdisciplinar y responsables de las titulaciones impartidas en Florida Universitària de una misma rama del conocimiento. Estas unidades est n compuestas por todo el equipo docente de las titulaciones de la que es responsable la Unidad, garantizando la visión interdisciplinar en la titulación, la coordinación entre las áreas de conocimiento y el compromiso de todos y todas por la calidad del título.

Para la gestión de cada titulación se dispone de un Equipo de Titulación encargado de gestionar todos los aspectos del título. Este equipo es equivalente a la Comisión de Coordinación Académica (CCA) de los títulos de la Universitat de València (UV).

Este equipo gestiona todos los aspectos de la titulación, desde la información previa a la impartición, consultas para la revisión del perfil de egreso y de ingreso, la admisión de los estudiantes, reconocimiento de créditos, la elaboración y revisión de los planes de estudios, la impartición de los módulos, la coordinación docente, seguimiento del alumnado, gestión de las prácticas externas y trabajos fin de grado o máster, obtención y el análisis de los resultados y la toma de decisiones para la mejora del título.

## 4. POLÍTICA DE CALIDAD Y GRUPOS DE INTERÉS

---

*“El Centro debe consolidar una cultura de la calidad apoyada en una política y unos objetivos de calidad conocidos y accesibles públicamente, y en los responsables del Sistema de Garantía Interna de Calidad del plan de estudios. ”*

**ANECA**

### 4.1 Política de calidad

---

Por política de calidad, se entiende el conjunto de intenciones globales y orientación de una organización relativas al compromiso con la calidad del servicio hacia el usuario y hacia las partes interesadas. Asimismo, objetivos de calidad son la relación de aspectos, propuestas e intenciones a lograr con el propósito de mejorar la institución.

En la definición de la política de calidad el equipo directivo debe asegurarse de lo siguiente:

- es adecuada al propósito del Centro
- incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión interna de la calidad
- proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad
- es comunicada y entendida dentro del Centro, y
- es revisada para su continua adecuación.

Florida Universitària es consciente de que ha de consolidar una cultura de la calidad, basada en una política y unos objetivos de calidad conocidos y accesibles públicamente. Para ello se realiza una declaración pública y por escrito de su política y objetivos de calidad, que alcanzan a todas las titulaciones oficiales que se imparten en este Centro Universitario y de la que, por tanto, son responsables.

Para su elaboración, revisión y actualización, se dispone del procedimiento:

#### **PR10.01 Política y objetivos de calidad**

## 4.2 Identificación de los grupos de interés

Para Florida Universitària es muy importante identificar sus grupos de interés y los cauces y canales para que puedan participar en la elaboración y desarrollo de la política y objetivos. En los procedimientos se determina el modo en que se establece y como se rinden cuentas a los grupos de interés sobre el cumplimiento de la política y objetivos de calidad.

Florida Universitària al implantar su SGIC, ha tomado en consideración los requisitos de calidad explícitos o implícitos de los diferentes grupos de interés con relación a la formación que se imparte en los mismos, con especial atención a los estudiantes. Por grupo de interés se entiende toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos.

El análisis de sus necesidades y expectativas, son el punto de partida para el establecimiento de su SGIC, visible no sólo en el interior del Centro Universitario, sino, sobre todo, ante los grupos de interés externos al mismo.

A título ilustrativo se pueden considerar los siguientes grupos de interés y algunos de los principales aspectos objeto de atención:

Grupo de interés	Aspectos a considerar en el SGIC
Estudiantes	Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, resultados de la formación e inserción laboral, etc.
Profesores y personal de apoyo	Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, política de contratación y vinculación societaria del profesorado y personal de apoyo, competencias docentes requeridas, recursos, progreso y rendimiento académico, resultados de la formación e inserción laboral, sistemas de información, etc.
Equipo de Dirección	Oferta formativa, profesorado y personal de apoyo, recursos, análisis de resultados, aporte de información, etc.
Empleadores y Egresados	Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación e inserción laboral de egresados, etc.
Administraciones públicas y universidades a las que estamos adscritos	Oferta formativa, perfil de formación, personal académico y de apoyo, progreso y rendimiento académico, calidad de la formación e inserción laboral de egresados, etc.

Grupo de interés	Aspectos a considerar en el SGIC
Familias	Oferta formativa, perfil de formación, selección y admisión de estudiantes, sistemas de apoyo al aprendizaje, servicios, resultados de la formación e inserción laboral, etc.
Sociedad en general	Oferta y demanda educativa, progreso y resultados académicos, calidad de la formación e inserción laboral de egresados, etc.

### 4.3 Cauces de participación de los grupos de interés

El profesorado y personal de apoyo de Florida Universitària est n representados en la **Asamblea de Juntas de Centro**, y forman parte en su totalidad de los diferentes órganos de gestión del centro, tales como Unidades, Comisiones y Equipos de Trabajo.

Durante el curso, se celebran reuniones de las **Unidades de Equipos de Titulación** a través de las cuales se informa y se recoge la opinión del profesorado. Así mismo, el profesorado participa en reuniones de coordinación de actividades tales como, prácticas externas, tutoría académica y de titulación, unidades docentes de titulación, etc... a través de las cuáles también se canaliza su participación.

El personal socio de la cooperativa, tanto profesorado como personal de apoyo, forma parte de la **Asamblea General** de Florida Grup Educatiu Cooperatiu, máximo órgano de representación de la cooperativa. Así mismo, cualquier socio de la cooperativa puede formar parte del Consejo Rector. Los  rganos cooperativos constituyen en sí mismos, foros de participación en la gestión, del profesorado y del personal de administración y servicios.

Los alumnos y alumnas disponen del **AdR**, Asociación de Representantes de Alumnos/as, para canalizar su participación en el funcionamiento de Florida Universitària. Así mismo, el buzón de sugerencias es otro de los elementos que permiten canalizar la participación de los estudiantes, existiendo tanto en su versión electrónica como papel. Otro cauce de participación lo constituyen los Focus Group y Entrevistas de los Asesores Académicos y de Titulación. Por otra parte, las familias participan en la Jornada de Bienvenida y en las Conferencias a padres, a través de las cuáles se recoge sus opiniones y necesidades, utilizando dinámicas de grupo y encuestas, principalmente.

Además, tanto estudiantes como profesorado y personal de administración y servicios participan como miembros del **Comité de Garantía de Calidad** del centro.

Por último, los empleadores y sociedad en general son consultados por el centro ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas o reuniones mantenidas por el Equipo de Dirección y/o el Comité de Garantía de Calidad. Concretamente, a través de la

realización de prácticas externas, tanto curriculares como extracurriculares por parte de nuestros estudiantes, esta relación es especialmente fluida, tanto con los representantes directos de los organismos como con empresas en las que las realizan, y las personas encargadas de tutelar dichas prácticas. Esta relación recae en el Equipo de Dirección de Florida Universitària, con el apoyo del Servicio de Orientación e Inserción Profesional.

#### 4.4 Rendición de cuentas a los grupos de interés

---

El Equipo de Dirección de Florida Universitària es el responsable de la rendición de cuentas, informando sistemáticamente de los resultados de las titulaciones y de todas las dimensiones del SGIC. En cada uno de los procesos se registra los mecanismos que se utilizan para la rendición de cuentas efectuada a cada uno de los grupos de interés.

- A las Direcciones de Unidades, a través de reuniones celebradas aproximadamente con carácter mensual, en las que se debaten los objetivos y resultados obtenidos en la gestión.
- A la Asamblea de Juntas de Centro (formada por alumnado, profesorado, PAS y directivos), a través de sesiones ordinarias o extraordinarias, en la que se presenta los resultados de las titulaciones y los aspectos de mejora que se han identificado.
- A las Universidades a las que estamos adscritos, a través de una Memoria anual que se elabora a partir de los resultados de los diferentes procesos de la directriz 1.2. de Desarrollo de la Enseñanza, y del proceso de Análisis de Resultados. Esta información se envía a cada Universidad, que contiene básicamente información sobre el curso académico que ha finalizado: organización académica, resultados académicos, personal docente-investigador, estudiantes matriculados, y actividades complementarias desarrolladas por Florida Universitària.
- Al Equipo de Dirección de Florida Grup Educatiu Cooperatiu, y al Consejo Rector, a través de informes de seguimiento del Plan de Gestión anual, presentado en las reuniones periódicas que se convocan. El Plan de Gestión anual incluye el presupuesto económico del área.
- A la Asamblea General, se informa de los objetivos del Plan de Gestión anual, y del grado de consecución de dicho Plan, a través de las asambleas informativas previas a la celebración de la Asamblea General, que se convoca con carácter ordinario o extraordinario.
- A los/las alumnos/as y sus familias, a través Florida Oberta, revista dirigida a estudiantes y familias de Florida Universitària, que se edita con periodicidad trimestral y que incluye una sección de Calidad. Dicha sección informa de los principales objetivos de calidad y

resultados obtenidos, así como de los resultados de las acciones de mejora que se llevan a cabo.

- A los alumnos/as, sus familias y a la sociedad en general, a través de la sección de Calidad en la web de Florida, donde se podrá consultar una versión actualizada del MSGIC, la política de calidad, los principales objetivos de calidad y los resultados obtenidos.
- A todo el personal de Florida Universitària y de Florida Grup Educatiu Cooperatiu, a través de la Intranet del centro, desde la que se podrán consultar entre otros aspectos, el MSGIC, los procesos asociados a las directrices, y los informes generados resultado de la revisión del sistema.
- Al Comité de Garantía de calidad, que se le informa de los resultados, el estado de implantación del sistema, grado de consecución de los objetivos establecidos y de los objetivos para el siguiente año.

En los procedimientos elaborados se incluye un apartado sobre la rendición de cuentas de los aspectos contemplados en los mismos, haciendo referencia a los canales de rendición de cuentas que se han presentado en este apartado.

## 5. CÓMO FLORIDA GARANTIZA LA CALIDAD DE SUS PROGRAMAS FORMATIVOS

---

*“El Centro debe contar con mecanismos que le permitan mantener y renovar su oferta formativa, desarrollando metodologías para la aprobación, el control, la evaluación y mejora periódica de la calidad de sus enseñanzas. Dichos mecanismos contemplarán adicionalmente la eventual suspensión del título, así como la atención a las sugerencias y reclamaciones.”*

**ANECA**

Para garantizar la calidad de sus programas formativos, Florida Universitària cuenta con mecanismos que le permiten mantener y renovar su oferta formativa y desarrollar metodologías para la aprobación, el control y la revisión periódica de sus programas.

A tal fin, en sus diferentes niveles organizativos:

- Determinan los órganos, grupos de interés, y procedimientos implicados en el diseño, control, planificación, desarrollo y revisión periódica de los títulos, sus objetivos y competencias asociadas.
- Disponen de sistemas de recogida y análisis de información (incluida la procedente del entorno nacional e internacional) que le permiten valorar el mantenimiento de su oferta formativa, su actualización o renovación.
- Cuentan con mecanismos que regulan el proceso de toma de decisiones relativa a la oferta formativa y el diseño de los títulos y sus objetivos.
- Se aseguran de que se desarrollan los mecanismos necesarios para implementar las mejoras derivadas del proceso de revisión periódica de las titulaciones.
- Determinan el modo (cómo, quién, cuándo) en que se rinden cuentas a los grupos de interés sobre la calidad de las enseñanzas.
- Definen los criterios para la eventual suspensión del título.

Para cumplir con las anteriores funciones, el SGIC de Florida Universitària tiene definidos los siguientes procedimientos documentados:

**PR11.01 Garantía de calidad de los programas formativos**

**PR11.02 Diseño de una nueva oferta formativa**

**PR11.03 Suspensión del Título**

En estos procedimientos se definen la revisi3n y mejora de los objetivos de la titulaci3n y de sus competencias, los mecanismos para garantizar la calidad de los programas formativos, del proceso de enseñanza-aprendizaje y de la acci3n docente, así como la optimizaci3n de los procesos de coordinaci3n, recogida y de análisis de la informaci3n.

Brevemente el funcionamiento es el siguiente:

- A lo largo del curso, la Direcci3n del Centro y el Equipo de Titulaci3n recogen la informaci3n necesaria para analizar la calidad de la oferta formativa y su adaptaci3n a las necesidades del entorno, dicha informaci3n incluye un análisis sobre las necesidades emergentes de formaci3n, innovaci3n, nuevas tendencias, oportunidades, etc. Tambi3n se recoge informaci3n sobre los resultados obtenidos en las titulaciones de Florida Universitaria.
- Durante el mes de julio, a partir de toda la informaci3n recogida, la Direcci3n del Centro y el Equipo de Titulaci3n, analizan y revisan la oferta formativa decidiendo sobre su adecuaci3n y realizando los cambios oportunos sobre el plan de estudios si fueran necesarios. Si dicha oferta no fuese adecuada, se valorará la posibilidad de realizar los cambios pertinentes, diseñar una nueva oferta formativa o incluso la suspensi3n o extinci3n del Título.
- Calidad, prepara la Informaci3n de análisis de resultados, y los incorpora a la plantilla del Informe de Titulaci3n que servirá para el análisis del título por parte del Equipo de Titulaci3n. Dichas plantillas se encuentran en el espacio de trabajo cooperativo generado en la Intranet de Florida Universitària para la gesti3n documental del SGIC.
- El Equipo de titulaci3n analiza todos los aspectos de la titulaci3n, junto con los resultados, plantean objetivos y acciones de mejora y elaboran el **Informe de Titulaci3n** que como ya hemos dicho con anterioridad, servirá para la revisi3n y mejora del plan de estudios.
- En los meses de diciembre/enero, el Comité de Garantía de Calidad revisa y aprueba el informe de titulaci3n, a partir de la cual, si es necesario, se elabora la documentaci3n para el protocolo de seguimiento de la AVAP. Si los cambios en las titulaciones afectan al VERIFICA de la titulaci3n habría que seguir el proceso establecido de modificaci3n del VERIFICA.
- A final de curso, el Comité de Garantía de Calidad revisa la consecuci3n de objetivos planteados al principio del curso, los resultados obtenidos hasta el momento, el informe de seguimiento emitido por AVAP, y el funcionamiento del SGIC, debatiendo y planteando mejoras para el curso siguiente.

## 6. CÓMO FLORIDA GARANTIZA LA ORIENTACIÓN AL APRENDIZAJE

---

*“El Centro debe dotarse de procedimientos que le permitan comprobar que las acciones que emprende, incluyendo las prácticas externas y la movilidad, tienen como finalidad esencial favorecer el aprendizaje del estudiante.”*

**ANECA**

Florida Universitària, consciente de que los estudiantes son su principal grupo de interés, considera de manera significativa que su práctica docente a de atender a diversos ejes fundamentales:

1. La aplicación de una pedagogía activa y abierta a la diversidad académica, cultural y social en la que nos encontramos.
2. Una investigación y renovación pedagógica constante que responda no solo a la realidad académica, socioeconómica y cultural que envuelve, sino también a la necesaria renovación que llevan aparejados los cambios estructurales que el modelo formativo está generando en el proceso de EEES.
3. La conexión del Centro con el entorno socio productivo con el fin de facilitar una formación integral y de calidad, así como la transición desde la etapa universitaria a la inserción laboral.

Este nuevo escenario no solo conlleva abordar un proceso de reforma a niveles organizativos y administrativos, sino también la necesidad de optimizar al máximo nuestros procesos de coordinación, de acción docente y de análisis de los resultados. Estando con ello especialmente atentos al que es el mayor cambio: la organización de las formas de enseñar y aprender.

Todo proceso formativo en un marco tan complejo como el que supone el ámbito universitario, conlleva a su vez entender la formación como un conjunto de acciones que interactúan en una misma dirección y un fin común: LA FORMACIÓN COMPETENCIAL DEL ALUMNADO. Es por ello que consideramos necesario la puesta en marcha de una “gestión de la docencia” que atienda de manera prioritaria a dos ámbitos fundamentales:

- Alumnado. Cuyo perfil profesional futuro a centrar no solo nuestro trabajo de enseñanza-aprendizaje, sino también el desarrollo de modelos de orientación. La acción tutorial de Florida se desenvuelve tanto en el marco estricto del modelo de tutoría académica (orientación y acompañamiento a lo largo de los procesos de aprendizaje), como en el de un modelo de desarrollo personal (atendiendo aquellos aspectos que puedan influir en su

trayectoria personal como estudiante) y profesional (asesorando a nuestro alumnado hacia escenarios profesionales futuros y su inserción en la vida activa).

- Titulaciones. Entendi ndolas como unidades de trabajo donde los planteamientos, herramientas y resultados se relacionen de manera coordinada y causal.

En este sentido entendemos que la combinación de conocimientos, habilidades, actitudes, valores serán los constructores que capacitaran de manera adecuada a nuestros alumnos para el ejercicio y desarrollo de los roles que la ocupación les exigirá. El Proyecto Curricular de Florida Universitària es pues la proyección de diferentes ámbitos que consideramos fundamentales en su diseño y en la coherente formación de nuestros futuros titulados:

- A. Marco externo. Entorno y realidad socioeconómica y laboral en la que estamos integrados y a la que cabe proyectar el perfil de nuestro alumnado.
- B. Marco Interno. Realidad docente de Florida Universitària en la que integramos los diseños curriculares establecidos en nuestro Proyecto Docente.

En este contexto Florida Universitària considera al profesorado un factor clave en el proceso de transformación de la enseñanza. Dado su carácter dinamizador en todo camino de innovación y reforma, consideramos que sus implicaciones les llevan a un papel que va más allá de la simple aplicación de modelos y les sitúa en una función reflexiva y creadora de su propia práctica.

Como centro comulgamos con una necesidad que abarca en estos momentos a todas las instancias del mundo universitario, la de ser hoy mucho más dinámicas e integradoras de lo que lo han sido hasta el momento, la de asumir el reto de proporcionar oportunidades de aprendizaje enriquecedoras al alumnado, de aprender de manera crítica, de proporcionar instrumentos para mejorar sus habilidades y darles la oportunidad de ejercitar aquello que saben.

En consecuencia:

- Se disponen de sistemas de información, bien directamente dependientes del Centro o de los correspondientes Servicios (OIP, Sistemas, gestión Académica, etc.) que permiten conocer y valorar las necesidades del Centro en materia de:
  1. Defini n de perfiles de ingreso/ egreso
  2. Admisión y matriculación
  3. Alegaciones, reclamaciones y sugerencias
  4. Apoyo y orientación a estudiantes sobre el desarrollo de la enseñanza
  5. Enseñanza y evaluación de los aprendizajes

6. Prácticas externas y movilidad de estudiantes

7. Orientación profesional

- Se dotan de mecanismos que les permitan obtener, valorar y contrastar información sobre el desarrollo actual de los procesos anteriormente citados.
- Se establecen mecanismos que regulan las directrices que afectan a los estudiantes: reglamentos (exámenes, sanciones, petición de certificaciones, convalidaciones, etc.), normas de uso (de instalaciones), calendarios, horarios y beneficios que ofrece el centro.
- Se definen cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora de los procesos y actuaciones relacionados con los estudiantes.
- Se determinan los procedimientos con los que cuentan para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los estudiantes.
- Se identifican en qué forma los grupos de interés participan en el diseño y desarrollo de los procesos relacionados con el aprendizaje de los estudiantes.
- Se rinden cuentas sobre los resultados del aprendizaje de los estudiantes.

Para cumplir con las anteriores funciones, el SGIC de Florida Universitària tiene definidos los siguientes procedimientos documentados:

**PR12.01 Revisión objetivos, perfil de ingreso y egreso de la titulación**

**PR12.02 Planificación académica**

**PR12.03 Selección, admisión y matriculación**

**PR12.04 Campaña difusión y captación de alumnado**

**PR12.05 Planificación docente**

**PR12.06 Programación asignatura**

**PR12.07 Desarrollo enseñanza**

**PR12.08 Evaluación aprendizajes**

**PR12.09 Orientación estudiantes**

**PR12.10 Orientación profesional**

**PR12.11 Movilidad estudiante y profesorado**

**PR12.12 Prácticas externas**

**PR12.14 gestión de incidencias**

## 7. CÓMO FLORIDA GESTIONA SUS RECURSOS HUMANOS

---

*“El Centro debe contar con mecanismos que aseguren que el acceso, gestión y formación de su profesorado y de apoyo a la docencia, se realiza con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias.”*

**ANECA**

En las definiciones básicas de Florida Grup Educatiu, se recoge la misión, principios y valores de la organización, y nuestra forma jurídica como cooperativa de trabajo asociado y sitúan a las personas como el núcleo principal de nuestra actividad. Concretamente, dos de los principios de nuestra organización hacen referencia a las personas: la creencia en la persona, y en su profesionalidad, como elemento fundamental de nuestra organización, y la corresponsabilidad de las personas dentro de la organización, según los Principios Cooperativos, y que se concreta mediante su participación en la gestión.

Consecuentemente la gestión de nuestros recursos humanos se basa en el desarrollo de las personas y en la gestión integral de los equipos que conforman nuestra organización. La responsabilidad de dirigir y desarrollar personas, recae sobre los responsables de equipos, quienes, desde el conocimiento de cada colaborador, evalúa, contrasta, reconoce, desarrolla y, en definitiva, contribuye a la optimización del trabajo de cada una de las personas, mediante la canalización y el impulso de sus competencias.

El sistema troncal de nuestras políticas de recursos humanos es nuestro sistema de Gestión por Competencias. Este modelo de gestión de recursos humanos implica:

- Tener claras y asumidas cuales son nuestras competencias nucleares.
- Definirlas para cada uno de los ámbitos profesionales de las personas de la organización: directivas, docentes, y personal de administración y servicios.
- Capacitarse de forma continua, tanto responsables como colaboradores, para este sistema de gestión.
- Facilitar el desarrollo profesional/ personal de las personas de la organización.
- Articular un sistema claro de evaluación y definición de objetivos.

Las competencias profesionales de Florida Universitària son las siguientes:

AMBITO DIRECTIVO	AMBITO DOCENTE	AMBITO ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS
visión de futuro mejora continua integración trabajo en equipo objetivos y valores visión global	eficacia docente mejora continua organización del trabajo trabajo en equipo visión global	autonomía atención a las personas calidad interrelación profesional trabajo organización

Florida dispone de un inventario de puestos de trabajo que permite estructurar de forma sistematizada y coherente la organización del trabajo ( misión, funciones y perfil por puestos de trabajo). Los criterios de selección que Florida utiliza para cubrir las necesidades de contratación de personal, se basan en nuestro inventario y perfil de competencias. Dichos criterios se centran principalmente, en las capacidades técnicas requeridas, las habilidades personales, la experiencia previa, el dominio de idiomas (principalmente inglés), y el uso de las nuevas tecnologías de la información.

En nuestra organización consideramos la adaptación al cambio como una necesidad permanente que nos obliga a dotarnos de los sistemas y recursos necesarios para garantizar una correcta convergencia entre las necesidades de las personas, nuestro sistema organizativo y nuestro entorno. Esto hace que nos caractericemos por ser un colectivo en aprendizaje permanente. El recurso que utiliza Florida para facilitar a las personas la adaptación al cambio y el desarrollo de las competencias profesionales, es el plan de Formación. Son las personas con responsabilidad sobre equipos, la Dirección de Florida Universitària y el área de RRHH quienes se coordinan en la identificación de necesidades, el diseño de propuestas y el seguimiento de las personas participantes en la formación. El  rea de RRHH se encarga de la definición y ejecución del plan de formación anual de Florida.

Para Florida Universitària es clave el desarrollo continuado de la función directiva, en relación al ejercicio de la responsabilidad de la persona directiva con sus colaboradores. Consideramos que esta relación es la base para atender las necesidades de las personas y orientarlas hacia la mejora continua, y por lo tanto, de la organización.

El proceso de evaluación del personal académico y de servicios se lleva a cabo por las personas con función directiva, y tiene como objetivos:

- Establecer objetivos de desempeño y planes de acción que contribuyan al desarrollo de las funciones hoy y al desarrollo de competencias efectivas para el futuro en Florida.
- Garantizar la convergencia de los objetivos individuales con los de la estrategia del centro.

- Facilitar la oportunidad de diálogo sobre el desempeño actual y el desarrollo profesional futuro.
- Reforzar el proceso de aprendizaje mediante una evaluación objetiva y constructiva y un análisis interactivo de las desviaciones sobre la planificación inicial.
- Reconocer contribuciones, identificar áreas de mejora e iniciar planes para hacerla posible de forma continua.

Nuestro sistema de evaluación integra la evaluación del desempeño al incluir el marco de “Estándares de eficiencia” orientado a valorar los resultados que el personal docente-investigador (PDI) obtiene en su actividad profesional y la revisión continuada de los objetivos de mejora y desarrollo que se fijan anualmente.

El medio principal con el que se realizan estas funciones es por medio de reuniones periódicas y apoyándose tanto en las herramientas de nuestro sistema de gestión por Competencias, como en el asesoramiento de los técnicos del área de Recursos Humanos.

El desarrollo profesional y personal en nuestra organización se ve reforzado por:

- Nuestro sistema salarial propio que prioriza estratégicamente el desempeño de funciones clave para la organización y la valoración de las mismas. El salario se determina a partir de una valoración de los puestos de trabajo mediante la puntuación de factores.
- El sistema de incentivos que refuerza las aportaciones / implicaciones extraordinarias no vinculadas directamente con el desempeño ordinario del puesto de trabajo ocupado o flexibilizando las condiciones laborales (horarios, reducción de carga lectiva, carga de trabajo) de personas que est n en situaciones de desarrollo de Planes de carrera o de capacitación (doctorados, formación reglada, etc.).
- El Sistema de gestión por competencias que refuerza el reconocimiento formal de las mejoras y el desarrollo de las personas por parte de su responsable que recoge las inquietudes y motivaciones profesionales de sus colaboradores.

Por último, señalar que nuestros principales canales para recoger y atender las necesidades de nuestro colectivo de trabajo, se establecen mediante la atención directa de nuestros servicios, áreas funcionales y responsables inmediatos. No obstante la organización está integrando el uso de metodologías que nos permiten conocer de forma más objetiva, participativa y focalizada la opinión e información de las personas de la organización. A continuación se describen algunas de las acciones de consulta y evaluación de la satisfacción del personal:

Florida Universitària, consciente que debe garantizar y mejorar la calidad de su personal académico y de apoyo a la docencia, cuenta con mecanismos que aseguren que el acceso, gestión y

formación de su personal, se realiza con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias.

Para ello:

- Se dotan de procedimientos que le permitan recoger y valorar información sobre sus propias necesidades de personal académico (perfil del puesto, competencias requeridas, etc.), de acuerdo con su política de personal.
- Se cuentan con medios para recoger y analizar información relativa a las competencias y a los resultados actuales de su personal académico, con vistas al acceso, formación, evaluación del desempeño, promoción y reconocimiento.
- Se tienen establecida una sistemática que le permite controlar, revisar periódicamente y mejorar de forma continua su política y actuaciones relacionadas con su personal académico.
- Se dispone de procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con el acceso, evaluación, promoción, formación y reconocimiento.
- Se identifica el modo en que los grupos de interés (en especial profesores y personal de apoyo a la docencia) participan en la definición de la política de personal y en su desarrollo.
- Se indica el procedimiento (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre los resultados de su política de personal.

Para cumplir con las anteriores funciones, el SGIC de Florida Universitària tiene definidos los siguientes procedimientos documentados:

**PR13.01 Definición Política de PAS y PDI**

**PR13.02 Captación y Selección de Personal**

**PR13.03 Formación PDI y PAS**

**PR13.04 Evaluación PDI y PAS**

Brevemente el funcionamiento es el siguiente:

- A finalizar cada asignatura y semestre, el profesor o la profesora es evaluado/a por el alumnado a través de la Encuesta de valoración de la actividad docente.

- Las encuestas son tabuladas por Organización Académica y con el apoyo del Responsable de Calidad se analizan los resultados obtenidos y se elabora un informe global y otro individual que incluye los resultados académicos. Dicho informe se entrega a la Dirección de la Unidad de Titulación a la que pertenece el profesorado de la Titulación y al responsable de Enseñanza – Aprendizaje.
- El responsable de Enseñanza-Aprendizaje elabora el Informe de evaluación resultados del proceso de desarrollo de la enseñanza.
- La Dirección de la Unidad de Titulación, envía una copia de los informes individuales resultado de las encuestas de evaluación de la actividad docente de las asignaturas que imparte, y solicita que elabore el Informe de Evaluación cualitativa del profesorado.
- La Dirección de la Unidad de Titulación, revisa el informe de enseñanza-aprendizaje con sus recomendaciones, y analiza todas las evidencias recogidas sobre el desempeño del profesorado, incluyendo las sugerencias, quejas y felicitaciones recibidas sobre el profesorado.
- Si durante el curso se producen incidencias en el desempeño de un profesor/a, se ponen en conocimiento de la Dirección de la Unidad para analizarlas y tomar las decisiones oportunas que permitan resolver dichas incidencias.
- En el despliegue de los objetivos anuales de cada profesor/a se incluyen acciones de mejora de la calidad de su docencia en función de los resultados obtenidos y el estándar de cumplimiento definido por el centro. Resultado de estas entrevistas se orienta el desarrollo profesional de los colaboradores/as, se aplican los mecanismos de reconocimiento y recompensa existentes, o se toman decisiones sobre la continuidad de los mismos. En cualquier caso, dichas decisiones son contrastadas con la Dirección y el departamento de RRHH.
- Adicionalmente, el Informe de Evaluación de los Resultados del Proceso de Enseñanza-Aprendizaje, se trabaja con cada Dirección de Unidad de Titulación y éstos a su vez lo hacen con los miembros de su unidad en reuniones del equipo, analizando los resultados globales de la unidad y estableciendo objetivos de mejora que afectan a la calidad del título.

## 8. CÓMO FLORIDA GESTIONA SUS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

---

*“El Centro debe dotarse de mecanismos que le permitan diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales para el adecuado desarrollo del aprendizaje de los estudiantes.”*

**ANECA**

Florida Universitària, conoce que no puede alcanzar sus mejores resultados en la enseñanza-aprendizaje en sus titulaciones si no gestionan y mejoran de forma adecuada sus recursos materiales y servicios, para ello se dotan de mecanismos que les permiten diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales para el adecuado desarrollo del aprendizaje de los estudiantes.

Por esta razón los servicios de Florida Universitària, bien ellos mismos o de forma centralizada:

- Disponen de mecanismos que les 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).
- Cuentan con procedimientos que les faciliten información sobre sus sistemas de mantenimiento, gestión y adecuación de los recursos materiales y servicios.
- Tienen definido el sistema para controlar, revisar periódicamente y mejorar de forma continua su política y actuaciones relacionadas con su personal administrativo y de servicios.
- Han establecido cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora de los recursos materiales y los servicios.
- Tienen establecidos los procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los recursos materiales y los servicios.
- Han establecido procedimientos para canalizar las distintas vías de participación de los grupos de interés en la gestión de los recursos materiales y en la prestación de los servicios.
- Disponen de un procedimiento (cómo, quién, cuándo) para rendir cuentas sobre la adecuación de los recursos materiales y servicios al aprendizaje de los estudiantes y su nivel de uso.

Para cumplir con las anteriores funciones, el SGIC de Florida Universitària tiene definidos los siguientes procedimientos documentados:

#### **PR14.01 Gest n de los recursos materiales**

#### **PR14.02 Gest n de los servicios**

Brevemente el funcionamiento es el siguiente:

El equipo directivo y las Direcciones de Unidad analizan las necesidades que requiere el centro en cuanto a mobiliario, infraestructuras materiales y recursos informáticos. Para realizar dicho análisis se usa la documentación sobre el Plan de Gest n, el inventario actual de recursos materiales, los niveles de uso de los recursos y las necesidades provenientes de los grupos de interés de PAS/Profesorado y alumnado. Estos recursos servirán para dotar a las aulas docentes, espacios complementarios y despachos de profesores y de personal directivo/administrativo.

Las áreas de Infraestructuras establecen y priorizan también aquellas actuaciones que vienen dadas por la obsolescencia de los equipamientos del Centro. Tomando como base el inventario de activos informáticos y el de infraestructuras, se detectan los activos susceptibles de ser renovados. Esto se contrasta con las necesidades de recursos previamente identificados para generar el listado de activos que definitivamente serán renovados durante el ejercicio. Está renovación se une a las necesidades anteriormente establecidas.

El  rea de Sistemas planifica las actuaciones necesarias para la ejecución del presupuesto aprobado en cuanto a la adquisición/reposición de bienes informáticos. En función de las necesidades de recursos informáticos indicados y de los recursos financieros, la dirección de Sistemas junto con el responsable de informática docente, realizan la planificación temporal de la ejecución de las adquisiciones. Esto se registra en el documento "Presupuesto General de Sistemas".

El  rea de Infraestructuras planifica las actuaciones necesarias para ir cumpliendo con las adquisiciones/reposiciones de acuerdo al presupuesto aprobado. Esta planificación queda reflejada en el documento de Planificación de Infraestructuras. En el área de infraestructuras se realizan dos tipos de mantenimiento:

- Mantenimiento preventivo
- Incidencias - peticiones

## 9. CÓMO FLORIDA MIDE Y ANALIZA LOS RESULTADOS Y COMO SE TOMAN DECISIONES

---

*“El Centro debe dotarse de procedimientos que le permitan garantizar que se miden, analizan y utilizan los resultados para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas.”*

**ANECA**

Florida Universitària analiza y tiene en cuenta los resultados de la formación. Para ello se dotan de procedimientos que les permitan garantizar que se miden, analizan y utilizan los resultados (del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés) para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas.

En consecuencia, bien bajo la responsabilidad directa del Centro o centralizada en alguno de los Servicios de la Universidad:

- Disponen de mecanismos que les permiten obtener la información sobre las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés en relación con la calidad de las enseñanzas.
- Cuentan con sistemas de recogida de información que faciliten datos relativos a los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los grupos de interés.
- Tienen definido cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua, tanto de los resultados, como de la fiabilidad de los datos utilizados.
- Determinan las estrategias y sistemáticas para introducir mejoras en los resultados.
- Determinan los procedimientos necesarios para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los resultados.
- Tienen identificada la forma en que los grupos de interés se implican en la medición, análisis y mejora de los resultados.
- Indican el procedimiento (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre los resultados (memorias de actividades, informes de resultados, etc.).

Para cumplir con las anteriores funciones, el SGIC de Florida Universitària tiene definido el siguiente procedimiento documentado:

### **PR15.01 Proceso de análisis de resultados**

La información de los resultados e indicadores que se recoge para el análisis posterior es la siguiente:

- Resultados de la Formación
- Satisfacción de los grupos de interés
- Inserción laboral

### **Resultados de la Formación**

Los indicadores que se evalúan para mejorar la calidad de la enseñanza y los resultados de aprendizaje, se obtienen principalmente por parte de Organización Académica. Los indicadores que se calculan para el Máster son los siguientes:

- Tasa de relación entre la oferta y demanda (1  y 2  opción)
- Tasa de relación entre previsión y demanda (1  y 2  opción)
- Tasas de matriculación (sobre oferta)
- Tasa de matriculación sobre previsión
- Forma de acceso
- Tasa de PDI doctor
- Tasa de créditos impartidos por PDI doctor
- Tasa de PDI a tiempo completo
- Tasa de créditos impartidos por PDI a tiempo completo
- Tasa de rendimiento
- Tasa de abandono
- Tasa de eficiencia de los graduados
- Tasa de graduación
- Tasa de éxito
- Tasa de presentados

### **Resultados de la satisfacción de los grupos de interés**

La satisfacción de los grupos de interés se obtiene principalmente a través de encuestas que se realizan con carácter anual. Dichos cuestionarios est n orientados a conocer el grado de satisfacción de los diferentes grupos de interés con la oferta formativa, la actividad docente, los servicios que reciben. Los resultados obtenidos proporcionan información valiosa para elaborar los planes de mejora del centro en las áreas correspondientes.

Los principales mecanismos de recogida de información sobre los grupos de interés de la titulación son los siguientes:

- **Encuesta de valoración de la actividad docente**, recoge la satisfacción del alumnado con el desempeño del profesor/a de cada asignatura de la titulación. La encuesta está organizada en cinco bloques: Normativa, Metodología, Evaluación, Relación y atención alumnos, y Valoración Global.
- **Encuesta de Satisfacción de alumnado**, recoge la satisfacción del alumnado con la titulación. Se cumplimenta una vez al año aproximadamente a mitad del curso. La encuesta está organizada en cinco bloques: Aspectos generales de la Titulación, los servicios del centro valorando la información, funcionamiento y trato recibido, el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje, la organización y la valoración global.
- **Encuesta de Satisfacción del Profesorado con la titulación**, recoge la satisfacción del PDI con la titulación. Es cumplimentada una vez al año por el profesorado que imparte sus clases en este título. Se trata de un cuestionario que pregunta sobre diferentes aspectos de la titulación organizada en cuatro bloques: Programa formativo, Organización y desarrollo de la enseñanza, Instalaciones y recursos y Alumnado.
- **Encuesta de Satisfacción del PAS con la titulación**, recoge la satisfacción del PAS con la titulación. Es cumplimentada una vez al año por el personal de administración y servicios de Florida Universitària. Se trata de un cuestionario de 12 ítems, que pregunta sobre diferentes aspectos de la titulación.
- **Encuesta de Satisfacción del egresado/a** (realizada junto a la encuesta de inserción laboral del primer año) recoge el grado de satisfacción de los/las recién egresados y egresadas con respecto a la titulación, a la calidad docente, a las prácticas, trabajo fin de máster, los servicios y a su percepción sobre la preparación recibida en Florida Universitària sobre empleabilidad y mejora profesional cara al mercado laboral.
- **Sugerencias, quejas y felicitaciones**. Recoge las quejas, sugerencias y felicitaciones que se han producido durante la impartición del título. Su análisis periódico considera también el resultado de las acciones correctivas establecidas para la solución de los fallos detectados.

### **Resultados de la inserción laboral**

Para la información sobre inserción laboral de los titulados, se obtiene a través de encuestas que se realizan en diferentes momentos para valorar la evolución e como se va produciendo la inserción en el mundo laboral. Se obtienen principalmente por parte del Servicio de Orientación e Inserción Profesional. Los principales mecanismos de recogida de información sobre inserción laboral son los siguientes:

- **Encuesta de Inserción Laboral – momento 1**, recoge información del recién titulado/a en el momento de hacer el depósito del título (se realiza junto con la encuesta del egresado/a). Se pregunta sobre la situación laboral, el tipo de empresa en el que se encuentra

trabajando, su sector de actividad, el puesto que desempeña, el tipo de contrato, su relación con los estudios cursados, la forma en que accedió al puesto de trabajo, y en el caso de estar desempleado, cuáles son las razones.

- **Encuesta de Inserción Laboral – momento 2**, recoge información del titulado/a en el momento en el que recoge el título (aproximadamente al año de terminar sus estudios). Se le pregunta sobre la situación laboral, el tipo de empresa en el que se encuentra trabajando, su sector de actividad, el puesto que desempeña, el tipo de contrato, su relación con los estudios cursados, la forma en que accedió al puesto de trabajo, y en el caso de estar desempleado, cuáles son las razones.
- **Encuesta telefónica de Inserción Laboral – momento 3**, recoge información del titulado/a aproximadamente a los dos años de terminar sus estudios. Se le pregunta sobre la situación laboral, el tipo de empresa en el que se encuentra trabajando, su sector de actividad, el puesto que desempeña, el tipo de contrato, su relación con los estudios cursados, la forma en que accedió al puesto de trabajo, y en el caso de estar desempleado, cuáles son las razones.

Toda esta información es recogida por calidad y prepara el **informe de resultados**, que es la suma de diferentes archivos y documentos que contienen la información necesaria para la revisión de las titulaciones. Estos informes, son la base para la elaboración del **Informe de titulación**, herramienta básica en la revisión, que como ya hemos comentado con anterioridad, es utilizado por los Equipos de Titulación responsables de las titulaciones para evaluar y tomar las decisiones oportunas.

En el informe de titulación se ha ido revisando y el formato actual de los informes para el curso 2013-14 consta la siguiente información:

1. **Análisis de los resultados de la formación**, se analizan los resultados de la formación: Organización de la enseñanza, Desarrollo de la enseñanza, Resultados académicos, Prácticas laborales y Movilidad.
2. **Satisfacción grupos de interés**, analizan los resultados de las encuestas de valoración de la actividad docente, satisfacción del alumnado, Encuesta satisfacción egresados/as, Encuesta satisfacción del PDI con la titulación, Encuesta satisfacción del PAS y las Quejas y sugerencias
3. **Inserción laboral**, se analizan los resultados de la inserción laboral
4. **Análisis de los informes externos de evaluación del título**, resultados de los informes de la AVAP si se han producido.
5. **Acciones de mejora del título**, que se plantean las metas de los indicadores que se quieren mejorar, se analizan las acciones de mejora del curso anterior, se plantean objetivos acciones de mejora del título a partir de los análisis realizados en los puntos anteriores

6. **Propuesta de modificaciones de la memoria Verifica del título**, si fueran necesarias.

Los Informe de la Titulación pueden consultarse en el apartado "CALIDAD-SGIC" de la web de la titulación. En este mismo apartado se encuentran también disponibles los indicadores y resultados de las encuestas de los grupos de interés.

## 10. CÓMO FLORIDA GARANTIZA LA PUBLICACIÓN DE SUS TITULACIONES Y PROGRAMAS

---

*“El Centro debe dotarse de mecanismos que le permitan garantizar la publicación periódica de información actualizada relativa a las titulaciones y a los programas.”*

**ANECA**

Para Florida, la comunicación es un pilar básico en su desarrollo. Como Cooperativa, el derecho de participación de los socios no puede existir sin información. Los valores en los que está basado nuestro proyecto empresarial son públicos e impregnan nuestros resultados.

Nuestra notoriedad pasa por que nos conozcan; queremos que se conozca lo que hacemos, por qué lo hacemos y cómo lo hacemos. Florida, a través de diversos medios de comunicación, internos y externos, trabaja constantemente para dar a conocer su “saber hacer” y los objetivos alcanzados, manteniendo informados a todos los grupos de interés sobre el funcionamiento del centro.

Florida Universitària publica la información sobre sus titulaciones y los diferentes procedimientos que integran su SGIC, para lo que se dota de mecanismos que les permitan garantizar la publicación periódica de información actualizada.

Los diferentes canales de comunicación con los profesores/as y personal de apoyo, los alumnos/as, egresados/as, futuros alumnos/as y exalumnos/as, las familias, las empresas y la sociedad en general, son los siguientes:

- Web de Florida ([www.floridauniversitaria.es](http://www.floridauniversitaria.es)) donde se puede consultar información actualizada sobre Florida Universitària (sección Titulaciones Universitarias de la web), así como la sección de calidad.
- Web del título ([www.floridauniversitaria.es](http://www.floridauniversitaria.es)) es un espacio web especialmente dirigido a los estudiantes, en la que se puede consultar información académica actualizada, las noticias y agenda, y acceder a diferentes servicios, entre ellos el buzón de sugerencias.
- Campus Virtual, ([www.floridacampus.com](http://www.floridacampus.com)) herramienta de apoyo a la formación en Florida Universitària, desde la que el alumno accede a las asignaturas a las que est  matriculado, y puede consultar entre otros, la guía docente y el material de cada asignatura.
- SMS – notas en el móvil, los alumnos pueden recibir las calificaciones finales de cada asignatura en el móvil de manera inmediata a que el profesor decida hacerlas públicas.
- E-mail: todos nuestros alumnos disponen de e-mail de forma que se utiliza este medio para contactar e informar puntualmente a los alumnos. Adicionalmente, todo el personal de Florida dispone de e-mail por lo que es la herramienta de comunicación habitual.

- Portal Empleo: web gestionada por el Servicio de Orientaci3n e Inserci3n Profesional, desde la que los alumnos pueden consultar las ofertas de prácticas y empleo vigentes, e inscribirse en ellas, y las empresas dar de alta ofertas. Así mismo, puede encontrarse informaci3n de interés tanto para empresas como alumnos.
- Boletín de Empleo: informaci3n de la Bolsa de Trabajo de Florida Universitària que se edita con carácter quincenal. Básicamente contiene un extracto informaci3n de las ofertas de trabajo y prácticas vigentes, e informaci3n de noticias y eventos de interés.
- Florida Oberta: revista de informaci3n de las actividades desarrolladas por Florida Universitària que se dirige a todos los alumnos y familias que se encuentran matriculados. Tiene carácter trimestral e incluye una secci3n de calidad.
- Agenda Universitaria: agenda de utilidad para la planificaci3n del estudiante, y soporte de informaci3n de las diferentes áreas y servicios de Florida Universitària.
- Boletín de Antiguos Alumnos: boletín informativo de novedades de Florida Universitària, ofertas de trabajo, becas, cursos de formaci3n, etc...
- Carta postal: este es otro medio utilizado para comunicarnos con los alumnos y las familias, informándoles de cuestiones de interés.
- Intranet y carpetas compartidas: el personal de Florida accede a la documentaci3n pública o compartida para grupos de trabajo, a través de la Intranet o carpetas compartidas de la red de área local de Florida.

Así mismo, Florida Universitària dispone de un Servicio de Informaci3n al Estudiante, gestionado por alumnos becados estudiantes de Florida Universitària, y que atienden el servicio en un horario fijo. La informaci3n que se ofrece abarca diversos campos, no solo se pueden consultar temas académicos (becas, normativas, horarios, ...) esenciales para cualquier estudiante, sino que se pretende que estos puedan completar su formaci3n con todo tipo de actividades ya sean de tipo cultural (cursillos, masters, seminarios, cursos de libre opci3n...) como deportivas y de ocio (alojamiento, fiestas estudiantiles, premios y concursos etc...).

También se ofrecen otra serie de temas relacionados con las inquietudes de los estudiantes universitarios como alojamiento, cultura, premios y concursos, asociaciones juveniles, etc...

En consecuencia, bien bajo su responsabilidad directa o de forma centralizada para el conjunto de la Universidad:

- Disponen de mecanismos que les permitan obtener la informaci3n sobre el desarrollo de las titulaciones y los programas, así como de cada uno de los procesos que integran el SGIC.

- Determinan un procedimiento para informar a los grupos de inter`es (incluyendo los distintos niveles de la estructura organizativa del Centro) acerca de:
  - Oferta formativa.
  - Objetivos y planificaci3n de las titulaciones.
  - Pol`iticas de acceso y orientaci3n de los estudiantes.
  - Metodolog`ias de ense`anza, aprendizaje y evaluaci3n (incluidas las pr`acticas externas).
  - Movilidad.
  - Alegaciones, reclamaciones y sugerencias.
  - Acceso, evaluaci3n, promoci3n y reconocimiento del personal acad`emico y de apoyo.
  - Los servicios y la utilizaci3n de los recursos materiales.
  - Los resultados de la ense`anza (en cuanto al aprendizaje, inserci3n laboral y satisfacci3n de los distintos grupos de inter`es).

Para cumplir con las anteriores funciones, el SGIC de Florida Universit`aria tiene definido el siguiente procedimiento documentado:

#### **PR16.01 Informaci3n P`ublica**