

**MANUAL DEL SISTEMA DE
ASEGURAMIENTO INTERNO
DE LA CALIDAD**

MASIC EDICIÓN 3

**Universidad Europea
de Canarias**

MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PÁGINAS
1	12/02/2013	VERSIÓN INICIAL	TODAS
2	31/07/2015	Actualización del Manual	TODAS
3	15/10/2021	Actualización del Manual. Cambio denominación SGIC a SAIC y MAGIC a MASIC	TODAS
4			
5			

Elaborado por:



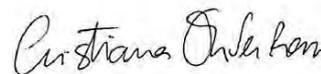
Doali Rodríguez
Responsable de Calidad y
Compliance Académico

Revisado por:



Olga Castelao
Directora de Calidad y Compliance
Académico

Aprobado por:



Cristiana Pereira
Rectora

Fecha: 08/11/2021

Fecha: 08/11/2021

Fecha: 08/11/2021

CAPÍTULO 00
ÍNDICE

Nº CAPÍTULO	TÍTULO DEL CAPÍTULO	Pág.
00	ÍNDICE	3
0	ABREVIATURAS Y DEFINICIONES	5
	Abreviaturas	4
	Definiciones	4

OBJETO, ALCANCE Y ORGANIZACIÓN

1	INTRODUCCIÓN	7
	1.1 Objeto y campo de aplicación	7
	1.2 Alcance	7
	1.3 Documentos para consulta	7
2	DESCRIPCIÓN DE LA UNIVERSIDAD Y ESTRUCTURA DE LOS CENTROS	10
	2.1 La Universidad	10
	2.2 Estructura organizativa	11
	2.3 Estructura del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad	15
3	MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	18
4	DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA	20
	4.1 Generalidades	20
	4.2 Control de documentos	20
	4.3 Control de registros	20

DESARROLLO DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

5	POLÍTICA, COMPROMISO Y CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	22
	5.1 Compromiso con la Dirección	23
	5.2 Política	24
	5.3 Objeto y planificación	24
6	GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS	26
7	ORIENTACIÓN A LA FORMACIÓN	28
8	CALIDAD DEL PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE	30
9	GESTIÓN DE RECURSOS TÉCNICOS Y SERVICIOS	32
10	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	33
	10.1 Comunicación interna	33
	10.2 Información pública	33

SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

11	MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	35
12	SEGUIMIENTO DEL SAIC, REVISIÓN Y MEJORA	37
	12.1 Satisfacción con los grupos de interés	37
	12.2 El sistema de encuestas	38
	12.3 Sugerencias y Reclamaciones	39
	12.4 Auditorías Internas	39
	12.5 Revisión del sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad	39
	12.6 Mejora continua	41

ANEXOS

I	Lista de documentos y referencias cruzadas
----------	---



- II Definiciones del Sistema**
- III Mapa de procesos del SAIC**
- IV Política de Calidad de la Universidad Europea de Canarias**
- V Indicadores**

 Universidad Europea CANARIAS	MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Página 5 de 53
		EDICIÓN 03

CAPÍTULO 0

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

1.1 ABREVIATURAS

A lo largo de este manual constan una serie de abreviaturas de uso común en la **Universidad Europea de Canarias** y que se ordenan a continuación por orden alfabético para facilitar su búsqueda y comprensión:

UCCA: Unidad de Calidad y Compliance Académico

ACCUEE: Agencia Canaria de Calidad Universitaria y Evaluación Educativa

ANECA: Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

ATE: Servicio de Atención al Estudiante

BOE: Boletín Oficial del Estado

CD: Consejo Directivo

EEES: Espacio Europeo de Educación Superior

CG: Consejo de Gobierno

CGC: Comité de Garantía de la calidad

CT/DD: Coordinador/a de Titulaciones/Director/a de Departamento

CA: Coordinador/a Académico/a (grado y postgrado)

DU: Defensor/a Universitario/a

UdP: Unidad de Prácticas

IPGC: Instrucción de proceso de Gestión de Calidad

LOMLOU: Ley Orgánica de Modificación de la Ley Orgánica de Universidades

MASIC: Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la calidad

MAPIC: Manual de procedimientos e instrucciones de calidad

MEFP: Ministerio de Educación y Formación Profesional

MIUN: Ministerio de Universidades

NET UEC: Campus Virtual de la Universidad Europea de

Canarias **OTRI:** Oficina de Transferencia de los Resultados de

Investigación **PE:** Plan Estratégico

PES: Prueba Específica que tiene el objetivo de valorar el nivel de aptitudes, habilidades o conocimientos previos. Son requeridas para el acceso en determinadas titulaciones.

PGC: Procedimiento de Gestión de calidad

PR: Programa de la asignatura

PRL: Prevención de Riesgos Laborales

RRHH: Recursos Humanos

RRII: Relaciones Internacionales

RUCT: Registro de Universidades, Centros y Títulos

SA: Secretaría Académica

SB: Servicio de biblioteca

S&D: Selección y Desarrollo

SAIC: Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad

SIGECA: Sistema de gestión de calificación académica

 Universidad Europea CANARIAS	MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Página 6 de 53 EDICIÓN 03
--	--	---

SSTT: Servicios Técnicos

TIC: Tecnologías de la Información y Comunicación

UEC: Universidad Europea de Canarias

UEM: Universidad Europea de Madrid

UEV: Universidad Europea de Valencia

VPD: Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo

SG: Secretaría General

R: Rectorado

1.2 DEFINICIONES

Para el propósito del presente manual de la calidad y a fin de mejorar la comprensión del mismo, son aplicables los términos y definiciones dados en:

- ISO 9000 (2015): “Sistemas de gestión de calidad – Fundamentos y Vocabulario”.
- Glosario de términos del proceso de evaluación ANECA. Glosario de términos del documento 02 del programa AUDIT de ANECA.
- Glosario de términos de indicadores del Consejo de Universidades.

Además, los principales términos utilizados en este manual aparecen en el **Anexo II/Definiciones esenciales del SAIC**.

 Universidad Europea CANARIAS	MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Página 7 de 53
		EDICIÓN 03

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

1.1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objeto del presente Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (MASIC) consiste en especificar las directrices de su Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) que aplican a los procesos estratégicos, clave y operativos de la Universidad Europea de Canarias (UEC) para garantizar que los servicios y actividades desarrollados responden a los requisitos establecidos por el estudiantado, cumplen con los requerimientos legales, y las directrices establecidas por el programa AUDIT de ANECA, haciendo realidad la Misión de la Universidad.

La Universidad Europea de Canarias es consciente de la importancia de implantar y desarrollar un SAIC, acorde a lo expuesto en la normativa aplicable a nivel europeo, nacional, regional y local, junto con los decretos que las desarrollan, los cuales en términos generales establecen la necesidad de someter todas las titulaciones oficiales a un proceso de acreditación, que será llevado a cabo por ANECA (o los órganos competentes de las Comunidades Autónomas, en algunos casos), en dos periodos sucesivos, tal y como se refleja en el procedimiento PGC24/Verificación, Implantación, Seguimiento, Acreditación y Extinción de títulos:

- El momento de presentar la propuesta para su implantación (Implantación).
- El momento de presentar la propuesta de desarrollo de la titulación (Verificación).
- Una vez que se considere completamente implantada (Acreditación).

Asimismo, la disponibilidad de un SAIC certificado facilitará la verificación de los futuros títulos universitarios, dado que el SAIC atiende a los requerimientos normativos de autorización y registro de los títulos de grado y máster.

Por otro lado, los requisitos del SAIC de la universidad se centran en lograr la satisfacción de los distintos grupos de interés y en aumentar dicha satisfacción, mejorando continuamente y poniendo las medidas oportunas para la prevención de no conformidades. Para ello, toma como referencia los requisitos establecidos en la UNE-EN ISO 9001: 2015.

El SAIC de la Universidad Europea de Canarias, toma como punto de partida el aseguramiento de la calidad y avanza hacia una gestión global de la calidad, entendida como un *“conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad”* y que engloba el propio aseguramiento de la calidad, junto a la planificación, el control y la mejora del sistema.

En conjunto, el SAIC 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, cumpliendo el *“ciclo de mejora de la formación universitaria”* (Guía para el Diseño del SAIC de la Formación Universitaria. Programa AUDIT) que es coherente con el ciclo de la mejora continua PDCA (Planificar-Realizar-Evaluar-Mejorar).

1.2. ALCANCE

El alcance del SAIC incluye todas las titulaciones oficiales que se imparten en cada uno de sus Centros y de las que la Universidad es responsable, ya sean de Grado, Máster Universitario, Postgrado y Doctorado. Asimismo, el sistema incluye los servicios transversales de la Universidad, necesarios para hacer realidad su Misión.

En conjunto, el SAIC contempla la Política de Calidad, que aplica a todas las actividades de la Universidad y, más concreto, a la cadena de valor de la oferta formativa. Dicha oferta incluye el diseño del portfolio, su implantación, así como la toma de decisiones para la mejora, cumpliendo el *“ciclo de mejora de la formación Universitaria”* que es coherente con el ciclo de la mejora continua PDCA (Planificar-Realizar-Evaluar-Mejorar).

De forma específica, el desarrollo de este ciclo incluye:

 Universidad Europea CANARIAS	MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Página 8 de 53 EDICIÓN 03
--	--	---

- Determinar la política y los objetivos que sustenten la cultura de calidad en la Universidad Europea de Canarias.
- Detectar y dar respuesta a las necesidades de los diferentes grupos de interés a través de una oferta formativa innovadora y centrada en el estudiantado.
- Desarrollar los distintos planes formativos de grado, postgrado, y doctorado, comprobando que las acciones que se llevan a cabo dentro de los mismos tienen como finalidad favorecer el aprendizaje del estudiantado.
- Garantizar la excelencia, tanto del personal docente como del personal no docente, a través del impulso a la formación y el desarrollo de las habilidades necesarias para cumplir con las funciones que le son propias.
- Establecer, implantar y mejorar continuamente sus planes de recursos materiales y de servicios para asegurar el adecuado desarrollo del aprendizaje de sus estudiantes.
- Analizar los resultados obtenidos de la medición de sus procesos y productos y utilizar la información obtenida para la toma de decisiones que mejoren la calidad del aprendizaje.
- Informar a los distintos grupos de interés del estado de sus titulaciones y programas.

Estas directrices, a las que se hace mención más adelante, se despliegan en los diferentes procesos que en la Universidad Europea de Canarias ha identificado y cuya secuencia e interacción se encuentra en el mapa de procesos que se muestra en el Anexo III_Mapa de Procesos. La dirección de la Universidad Europea de Canarias garantiza la disponibilidad de recursos para el desarrollo de todos ellos y la existencia de criterios y métodos necesarios para asegurar que, tanto la operación como el control de procesos, sean eficaces.

Todos los procesos identificados son sometidos periódicamente a seguimiento, medición y análisis, implantando las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y mejorar continuamente en relación con los siguientes aspectos clave:

- Respuesta a la misión y visión de la Universidad.
- Atender a las expectativas generadas por los grupos de interés.
- Compromiso de cumplimiento de los requisitos legales y otros aplicables.
- Sistematización de acciones en materia de calidad de la oferta formativa, acorde al marco EEES.
- Información, difusión y comunicación activa, transparente y multilateral de los resultados obtenidos y las acciones propuestas para alcanzar la excelencia.
- Dotación de los recursos técnicos y humanos necesarios para desarrollar el sistema.

1.3. DOCUMENTACIÓN PARA LA CONSULTA

Para la elaboración del presente manual y del resto de la documentación del sistema, se han tenido en cuenta un conjunto de normas, leyes y documentos, entre los que destacan:

- UNE-EN ISO 9001:2015. “Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos”.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales por el que se aprueba el reglamento de desarrollo del Reglamento (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos

	MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Página 9 de 53 EDICIÓN 03
---	--	---

- datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE
- Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios.
 - Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
 - Documentos editados por ANECA del Programa AUDIT, VERIFICA y ACREDITA.
 - Documentos editados por ANECA para el diseño e implantación del SAIC en las Universidades Españolas.
 - Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado.
 - UNE-EN ISO 19011:2002 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental.
 - UNE 66915:2001 de directrices para la formación.
 - UNE 66181:2012 de directrices para la formación virtual.
 - Documentos editados por ACCUEE.
 - Normativa interna de la Universidad Europea de Canarias.

Por su parte, para asegurar el correcto desarrollo del SAIC, la **Universidad Europea de Canarias** establece un conjunto de políticas, normas y protocolos internos que son de aplicación en las distintas áreas y departamentos, o bien en las distintas áreas y departamentos, o bien de forma genérica para todo el personal de la Universidad.

Además, el Departamento Legal garantiza la identificación, registro, actualización y aplicación de requisitos legales y otros requisitos que conlleven cambios en la normativa interna mediante la metodología correspondiente.

 Universidad Europea CANARIAS	MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Página 10 de 53
		EDICIÓN 03

CAPÍTULO 2

DESCRIPCIÓN DE LA UNIVERSIDAD Y ESTRUCTURA DE LOS CENTROS

2.1 LA UNIVERSIDAD

La Universidad Europea de Canarias es una universidad privada que está reconocida por Ley 9/2010, de 15 de julio, de reconocimiento de la universidad privada “Universidad Europea de Canarias”, con sede en la Villa de La Orotava, Tenerife, y modificada por la Ley 6/2015 de 26 de marzo, de modificación del reconocimiento de la universidad privada “Universidad Europea de Canarias”, con sede en la Villa de La Orotava, Tenerife, cuyo fin primordial es el de contribuir a la mejora de la educación superior fomentando la excelencia en la enseñanza universitaria.

Actualmente la Universidad Europea de Canarias forma parte del grupo de universidades y centros de educación superior Europa Education Group, que acoge a las Universidad Europea de Madrid, la Universidad Europea de Canarias, la Universidad Europea de Valencia, el centro de estudios Garriges, la Escuela Universitaria del Real Madrid y la Universidade Europeia en Portugal.

En la Universidad Europea de Canarias se desarrolla un **modelo educativo** centrado en el aprendizaje experiencial que responde a las necesidades del mundo profesional y a las tendencias de la Educación Superior. Proporciona al estudiantado una experiencia educativa que le permite adquirir los conocimientos, habilidades y competencias que faciliten su máxima empleabilidad en un mundo global, a través de un aprendizaje integrado dentro de una visión holística del ejercicio profesional.

Este modelo garantiza un perfil competencial del titulado que se refleja en cuatro dimensiones: intelectual, profesional, internacional y ético-social. La dimensión intelectual tiene como pretensión tanto la adquisición como la aportación e innovación del conocimiento en las diferentes áreas. La dimensión profesional atiende a las demandas de la sociedad y pretende formar profesionales capaces de dar respuesta a las necesidades de un entorno complejo, incierto, ambiguo y volátil. La dimensión internacional persigue dotar al estudiantado de una visión global, que les permita adaptarse fácilmente a entornos interconectados y multiculturales, tanto personales como profesionales, y comunicarse con personas de ámbitos diversos, valorando el impacto íntegro y global de sus decisiones. La dimensión ético-social busca formar a ciudadanos comprometidos social y emocionalmente, conscientes de las desigualdades y sensibles a la diversidad y al desarrollo sostenible.

En la actualidad, la Universidad Europea de Canarias tiene su sede en el término municipal de la Orotava, inicialmente se ubica en los inmuebles conocidos como Casa Salazar y Extensión Casa Salazar, sitios en el casco histórico de la ciudad.

La Orotava es un municipio perteneciente a la provincia de Santa Cruz de Tenerife. Ocupa unos 218 Km² de un valle del primitivo Menceyato (reino) de Taoro. Gran parte del Parque Nacional del Teide pertenece a este municipio. Tiene una población de unos 41.400 habitantes dividida en varios núcleos poblacionales. El principal núcleo de población es La Orotava o "La Villa". Sin embargo la población está muy repartida entre numerosos núcleos como: La Perdoma, San Antonio, Benijos, Barroso, La Florida, Pinoleris y Aguamansa.

El casco antiguo de la villa, fue declarado en 1976 Monumento de Interés Histórico Artístico Nacional.

El edificio conocido como Casa Salazar, es un inmueble histórico que se encuentra en la calle Inocencio García, número 1, bocacalle de la conocida calle Tomás Zerolo, en pleno centro de la ciudad. Fue mandada construir por Tomás Salazar y Cologan en el año 1910 al arquitecto Mariano Estanga, que diseñó un curioso edificio combinando los estilos modernista y neogótico.

Se trata de un edificio de dos plantas con una superficie construida de 1.200,47 m² entre zonas cerradas y atrios cubiertos. Además, cuenta con una superficie de terraza de 106,72 m².

La Casa Salazar se complementa con 510m² ubicados justo en frente, a escasos 5 m lineales, incrementando

 Universidad Europea CANARIAS	MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Página 11 de 53
		EDICIÓN 03

su capacidad en laboratorios y aulas, que se conoce con el nombre de Extensión de la Casa Salazar I y II.

La Casa Salazar y la Extensión de la Casa Salazar I y II han sufrido sendas rehabilitaciones recientemente, coincidiendo con la implantación de titulaciones en la Universidad. Todas las instalaciones son de última generación y cumplen con la normativa vigente. La accesibilidad para personas con movilidad reducida está garantizada en el edificio. Los espacios de la casa permiten la implantación de nuestras aulas, las salas de profesorado, personal de administración y servicios, biblioteca, laboratorios. Así como otros espacios auxiliares necesarios para el desarrollo docente de las titulaciones implantadas en la actualidad.

Las aulas están diseñadas para grupos reducidos y con mobiliario flexible, fácilmente adaptable a necesidades que exige las nuevas metodologías docentes. Todas están equipadas con pizarras electrónicas y disponen de conexión a internet sin cable (existente en todo el campus). Asimismo, cumplen con la ratio de 1,5 metros cuadrados por estudiante que exige el R.D 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios. Los laboratorios cumplen con la ratio de 7 metros cuadrados por estudiante y los que se destinan a investigación 15 m² por profesor o investigador, de acuerdo con lo previsto en la citada normativa.

Durante el curso 2020-2021, la Universidad Europea de Canarias amplió sus instalaciones en Santa Cruz. Este centro se encuentra en funcionamiento con la autorización provisional de la Conserjería de Universidades, Educación, Cultura y Deportes a través de la Orden del 11 de agosto de 2020 (Boletín Oficial de Canarias núm. 172). Estas instalaciones están situadas en la Calle Valentín Sanz, 27, consta de 1415 m² construidos sobre rasante. El edificio está configurado en 2 plantas, y sus condiciones arquitectónicas permiten el acceso y la movilidad a personas con discapacidad.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Razón social: Universidad Europea de Canarias S.L.U.

Domicilio Social: C/ Inocencio García, 1. 38300 La Orotava (Santa Cruz de Tenerife)

C. I. F. (de la UNIVERSIDAD): CIF B57257263

e-mail: www.universidadeuropeadecanarias.es

Teléfono: (+34) 922 985 013/010

Telefax: (+34) 922 980 571

2.2 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA:

La estructura sobre la que se sustenta el sistema ha sido aprobada por el Consejo Directivo a propuesta de la persona titular de la Presidencia, Rectoría, representantes de los centros. Las funciones, las responsabilidades y la autoridad de los perfiles que la componen, han sido definidas por el departamento de Recursos Humanos y aprobadas por la Dirección, estando documentadas en los organigramas con los que cuenta la universidad y en la relación de perfiles de puestos definidos por RRHH.

Asimismo, las funciones directamente relacionadas con el SAIC quedan definidas en los distintos procedimientos que despliegan la acción formativa. Para asegurar la comunicación de los vínculos, ya sea entre departamentos, áreas y/o facultades, una copia de los organigramas está presente de forma permanente en la intranet de la Universidad.

El esquema organizativo de la **Universidad Europea de Canarias** se despliega a partir del equipo directivo y de los órganos responsables de las distintas áreas docentes y no docentes, garantizando que la coordinación e interrelaciones entre todos ellos den como resultado una oferta formativa acorde a los requisitos del

 Universidad Europea CANARIAS	MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Página 12 de 53
		EDICIÓN 03

estudiantado, las instituciones oficiales y la sociedad de manera continua y sistemática.

2.2.1 ÓRGANOS DE GOBIERNO

De conformidad a lo previsto en las Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad Europea de Canarias, aprobadas por la Comunidad Autónoma de Canarias, en virtud el Decreto 95/2021 de 30 de septiembre (BOC Nº 211, miércoles 13 de octubre de 2021), la dirección, la supervisión y la gestión de la universidad corresponde al Consejo de Gobierno.

Consejo Directivo

El Consejo Directivo es el órgano colegiado supremo de representación y gobierno de la Universidad Europea de Canarias y, como tal, ejerce todas las funciones inherentes a esta condición.

Entre las funciones del Consejo Directivo se distinguen:

- a) Aprobar, interpretar y modificar las Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad, así como las normas reglamentarias que las desarrollen, haciendo especial hincapié en el cumplimiento de los fines fundacionales de la Universidad, que son los de su entidad promotora.
- b) Diseñar y establecer las líneas estratégicas y programáticas de la Universidad.
- c) Aprobar el presupuesto de la Universidad y controlar su ejecución.
- d) Nombrar y remover a la persona titular del Rectorado, oído el Consejo Académico. 9
- e) Nombrar y remover, a propuesta de la persona titular del Rectorado, a la persona titular del Vicerrectorado o, en su caso, a las personas titulares de los Vicerrectorados de la Universidad, a las personas titulares de los Decanatos de las Facultades y de la Dirección de Escuelas, de la Escuela de Doctorado, de programas y de los Institutos Universitarios de Investigación.
- f) Nombrar y remover a las personas titulares de la Secretaría General, de la Gerencia de la Universidad y de las vocalías del Consejo de Gobierno.
- g) Aprobar, en su ámbito de influencia, la creación, modificación o extinción de Escuelas, Departamentos, Centros Universitarios e Institutos Universitarios de Investigación, así como la integración en la Universidad de centros o institutos universitarios de titularidad distinta. Estas decisiones, tomadas por parte del Consejo Directivo, se someterán a los acuerdos legalmente previstos por la comunidad autónoma.
- h) Proponer el establecimiento o supresión de títulos universitarios de carácter oficial al órgano competente de la comunidad autónoma. Solicitar al Consejo de Gobierno la modificación de los planes de estudio de títulos universitarios de carácter oficial por razones de índole económica.
- i) Aprobar el establecimiento o supresión de títulos propios de la universidad. Solicitar al Consejo de Gobierno la modificación de los planes de estudio de títulos propios de la Universidad por razones de índole económica.
- j) Nombrar al profesorado tras analizar las propuestas de la persona titular del Rectorado.
- k) Aprobar la plantilla de la Universidad y su remuneración.
- l) Determinar la política de becas y los criterios para su concesión.
- m) Establecer las líneas generales de las relaciones de la Universidad con las administraciones públicas y con otras universidades e instituciones.
- n) Aprobar las normas que regulen el régimen disciplinario, aplicable en el seno de la comunidad universitaria, a instancia del Consejo de Gobierno.
- o) Nombrar y remover a los miembros del Consejo Asesor. 10
- p) Nombrar y remover a los miembros del Consejo Asesor Académico.

 Universidad Europea CANARIAS	MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Página 13 de 53
		EDICIÓN 03

El Consejo Directivo actúa como corresponde a la dirección de cualquier organización comprometida con el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora de un Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad. En este sentido, es el órgano que establece la Política y Objetivos de la Universidad en materia de calidad.

Consejo de Gobierno

El Consejo de Gobierno es el órgano colegiado del gobierno ordinario de la Universidad Europea de Canarias. En el ámbito de su competencia, sus decisiones serán vinculantes para cualquier otro órgano unipersonal o colegiado de la Universidad.

Las competencias del Consejo de Gobierno son:

- a) Velar por el cumplimiento de los fines fundacionales.
- b) Presentar, en su caso, al Consejo Directivo la reforma de las Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad.
- c) Elaborar y proponer al Consejo Directivo su propio reglamento de régimen interno y el de los demás órganos colegiados, para su posterior aceptación, así como las normas reglamentarias que se desarrollen en las presentes Normas de Organización y Funcionamiento.
- d) Disponer las normas que regulan el régimen disciplinario, aplicable en el seno de la comunidad universitaria, para su aprobación por el Consejo Directivo.
- e) Someter al Consejo Directivo la creación, modificación o supresión de escuelas, institutos universitarios u otros centros o estructuras o campus necesarios para el desempeño de sus funciones y la implantación de títulos oficiales y propios.
- f) Aprobar o modificar los planes de estudio reconocidos por el Gobierno de la Nación y sometidos a las leyes relativas a los títulos universitarios oficiales y de validez en todo el territorio español a propuesta del Consejo Académico o del Consejo Directivo.
- g) Aprobar o modificar los planes de estudio de titulaciones propias de la Universidad a propuesta del Consejo Académico o del Consejo Directivo.
- h) Proponer al Consejo Directivo la creación o supresión de departamentos y definir su composición y organización.
- i) Diseñar y someter al Consejo Directivo la configuración y las modificaciones de la plantilla del personal docente e investigador, así como su sistema de selección y promoción.
- j) Presentar al Consejo Directivo la propuesta de nombramiento de profesorado emérito.
- k) Plantear al Consejo Directivo los criterios para la concesión de permisos, excedencias y años sabáticos al profesorado universitario.
- l) Elevar al Consejo Directivo el proyecto de presupuesto anual de la Universidad y las directrices de su programación económica plurianual para su aprobación.
- m) Proponer al Consejo Directivo la configuración y modificación de la plantilla del personal de administración y servicios, así como la política de selección, evaluación, retribuciones y promoción del mismo.
- n) Presentar al Consejo Directivo la creación y supresión de servicios universitarios y los criterios para su evaluación, así como la aprobación de sus normas de organización.
- o) Resolver los conflictos de competencias que se planteen entre centros o servicios universitarios.
- p) Establecer el régimen de admisión del alumnado y las condiciones de su permanencia de acuerdo con la legislación vigente.
- q) Aprobar la política de colaboración con otras universidades, personas físicas y entidades públicas o privadas, estando obligado a conocer los correspondientes convenios, así como los contratos que suscriba la persona titular del Rectorado en nombre de la Universidad.
- r) Aprobar los programas de doctorado a propuesta de la Comisión de Doctorado.
- s) Conceder el grado de Doctor Honoris Causa, con el visto bueno del Consejo Directivo, así como otorgar

 Universidad Europea CANARIAS	MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Página 14 de 53
		EDICIÓN 03

medallas y otras distinciones de la Universidad de acuerdo con su Reglamento de Honores y Distinciones. t) Validar el calendario académico.

u) Aprobar la memoria de la Universidad de cada curso académico.

v) Cualquier otra competencia que le sea atribuida por las presentes Normas de Organización y Funcionamiento y demás disposiciones que le sean aplicables.

Consejo Académico

Las competencias del Consejo Académico son:

- a) Promover y coordinar el desarrollo de los planes de estudio y de la metodología docente, así como proponer al Consejo de Gobierno los títulos propios y nuevas titulaciones.
- b) Participar en la programación de las actividades de extensión universitaria.
- c) Informar al Consejo Directivo de la propuesta de la persona titular del Rectorado.
- d) Cualquier otra competencia que le pueda ser atribuida en el desarrollo en las Normas de Organización y Funcionamiento.

El Consejo Directivo actúa como corresponde a la dirección de cualquier organización comprometida con el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora de un sistema de garantía de calidad. En este sentido, es el órgano que establece la Política y Objetivos de la Universidad en materia de calidad.

2.2.2. AREAS DOCENTES Y NO DOCENTES DE APOYO A LA DOCENCIA

La **Universidad Europea de Canarias** asegura que el personal cuyo trabajo afecta a la calidad educativa sea competente tanto en formación, como en habilidades y experiencia apropiadas. Además, supervisa que la motivación, formación, evaluación y promoción del equipo humano de la universidad sea la necesaria para proporcionar satisfactoriamente al estudiantado la formación académica y los servicios que demanda.

Área docente

En la actualidad existen diferentes facultades/escuelas que cuentan con sus correspondientes Directores Académicos, Coordinadores académicos de Estudiantes y Asistentes de Programa Online. El personal docente depende de los Directores de Departamento.

Los Decanos y el Director de Escuela (en el caso de la Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseños) son los máximos responsables de la dirección de los Centros, de la planificación estratégica, de acuerdo a la estrategia de la Universidad y al despliegue de la formación, aplicando criterios de calidad y excelencia.

Vicedecanos/Directores de Grado y de Postgrado lideran el crecimiento y aseguran la mejora continua de sus áreas de responsabilidad, para lo que participan en la generación de nuevos productos, la mejora continua de los existentes y la vinculación con los sectores profesionales de referencia.

Los Directores de Departamento gestionan los recursos humanos y materiales del departamento, coordinan las actividades y tareas de los profesores del departamento y de otros departamentos docentes y no docentes, garantizan la calidad de la docencia universitaria e impulsan las acciones de mejora necesarias para hacer altamente competitiva la titulación de la Facultad a la que se adscribe.

Coordinadores de Titulación: son responsables del despliegue de los programas formativos atendiendo a los principios de calidad y mejora continua.

 Universidad Europea CANARIAS	MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Página 15 de 53
		EDICIÓN 03

Los Asistentes de Programa llevan a cabo la gestión operativa (logística y de calidad) de los programas online asignados, para asegurar un correcto desarrollo de los mismos y contribuir a un alto nivel de satisfacción del estudiantado.

El profesorado son los mayores expertos en el área de conocimiento en el que imparten clase y son la referencia del estudiante. Son invitados a las reuniones de coordinación horizontal y vertical y a las Comisiones de la Calidad de las Titulaciones (CCT) para aportar sugerencias de mejora de los títulos.

Área no docente de apoyo a la docencia

La principal misión del área no docente es dar soporte al proceso de enseñanza y aprendizaje de la Universidad Europea de Canarias en cada una de sus áreas de actuación.

Las personas responsables de coordinación académica contribuyen al adecuado funcionamiento y mejora continua de la Facultad o Escuela en lo relativo a las cuestiones de logística académica y de coordinación de los procesos que afectan a estudiantes y profesorado de su área de responsabilidad.

La Universidad Europea de Canarias determina la competencia necesaria para la realización de las funciones del personal no docente, documentándolas sobre los perfiles de puestos y asegurándose de que el personal cumple con las competencias que se le presuponen, mediante los registros de formación y experiencia adquirida que acompañan su historial. Las competencias relacionadas con la implementación y desarrollo del SAIC son, además, especificadas en los diferentes procedimientos existentes.

2.3 ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

Para asegurar la implantación del Sistema de Garantía de Calidad, la Universidad cuenta con los siguientes mecanismos de coordinación entre departamentos a distintos niveles, cuyo desarrollo pormenorizado se encuentra descrito en el procedimiento **PGC16/Análisis, Medición de Resultados y Mejora**:

2.3.1 COMITÉ DE GARANTÍA DE CALIDAD

El Comité de Garantía de la Calidad (CGC) de la Universidad Europea de Canarias es un órgano transversal que participa en las tareas de planificación y seguimiento del SAIC, actuando, además, como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de la Universidad en materia de Calidad. Este Comité está presidido por la persona titular del Vicerrectorado de Profesorado e Investigación y actúa como representante la persona titular de la Dirección de la Unidad de Calidad y Compliance Académico.

Entre sus funciones se encuentran:

- ✓ Comunicar cambios relacionados con la documentación del SAIC.
- ✓ Coordinar la formulación de los objetivos anuales en materia de calidad de la Universidad Europea de Canarias llevando a cabo el seguimiento de su ejecución.
- ✓ Identificar las acciones transversales para la mejora de la Universidad que afecten tanto al área académica como al área de servicios.
- ✓ Recoger información y sugerencias planteadas en el comité para elevarlas a Comité de Dirección, como la aprobación de la política, de los objetivos generales de calidad y de las modificaciones del SAIC.
- ✓ Estudiar y, en su caso, aprobar la implantación de las propuestas de mejora del SAIC sugeridas por los

 Universidad Europea CANARIAS	MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Página 16 de 53
		EDICIÓN 03

restantes miembros de la Universidad.

Componen el CGC las siguientes personas:

- ✓ Titulares de Decanatos, Vicedecanatos o subdirecciones de los centros.
- ✓ Vicerrectorado de Profesorado e Investigación
- ✓ Vicerrectorado de Relaciones Institucionales y Vida Universitaria
- ✓ Oficina de Transformación
- ✓ Marketing
- ✓ Negocio Online
- ✓ Titular de Defensoría Universitaria
- ✓ Recursos Humanos
- ✓ Departamento Legal
- ✓ Estudiantes
- ✓ TIC
- ✓ Egresados/as
- ✓ Empleadores/as

2.3.2 JUNTA DE FACULTAD (CENTRO)

La Junta de Facultad/Escuela es un tipo de reunión en la cual se traslada la estrategia a los títulos y se recogen acciones y necesidades de mejora de los títulos a niveles superiores de la organización.

En la Junta participan las personas titulares de Vicedecanatos/Dirección de Grado y de Postgrado, Dirección de Departamento y Decanato/Dirección que lidera la reunión. Estudiantes o representantes de los estudiantes son invitados a participar en las Juntas de Facultad cuando los temas tratados requieran de su participación. Normalmente, son convocados trimestralmente para hacerles partícipes de los temas que se tratan en la Universidad. El presidente de la Junta es el Decano que tendrá como misión principal asegurar el adecuado funcionamiento del Centro en lo que respecta a la formación de los estudiantes de todos los niveles educativos y a su satisfacción global.

Entre las funciones principales de la Junta de Facultad/Escuela (Centro) relacionadas con el despliegue del SAIC, destacan:

- ✓ Definir, implantar y evaluar la estrategia del Centro con la colaboración de los Vicedecanos/Directores de Grado y Directores de Departamento.
- ✓ Establecer, impulsar y evaluar el rendimiento del Centro en lo referente a los criterios transversales de calidad.
- ✓ Mantener y mejorar el SAIC.
- ✓ Liderar, junto con la Unidad de Calidad, el proceso de toma de datos y de procesamiento de la información clave para la adecuada gestión del Centro.
- ✓ Liderar el proceso de implantación de planes de mejora de la titulación y que los objetivos planteados son acordes con los que marcados por la Universidad.
- ✓ Liderar la consecución de distinciones, certificaciones y acreditaciones tanto a nivel nacional como internacional por parte del Centro. La Junta de Facultad/Escuela se reúne con periodicidad variable en función del Centro y de las necesidades del mismo. La frecuencia máxima es cada 15 días.

 Universidad Europea CANARIAS	MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Página 17 de 53 EDICIÓN 03
--	--	--

2.3.3 COMISIÓN DE CALIDAD DE TÍTULO (CCT)

Las Comisiones de Calidad de los Títulos son reuniones cuyo propósito es analizar el funcionamiento de cada programa en su totalidad. Se celebran al menos dos veces al año con diferentes grupos de interés, junto con un seguimiento intermedio de las acciones definidas a comienzo de cada ciclo académico.

Las directrices para su ejecución se encuentran descritas en el procedimiento PGC16/Análisis, Medición de Resultados y Mejora.

Las Comisiones de Calidad de Título buscan contar con la participación representativa de los grupos de interés, para que puedan exponer en este foro sugerencias de mejora. Independientemente de que en ellos pueda tratarse cualquiera de las cuestiones que afecten a los grupos de interés, se parte de un guión previo que aborda distintas posibles áreas implicadas en el desarrollo del título. De este modo, se garantiza que se trata de forma global la calidad de la totalidad del programa. En cualquier caso, en las Comisiones se utilizarán como input de análisis los resultados de las encuestas de satisfacción e indicadores de rendimiento del título emitidas a profesorado, estudiantes, egresados, empleadores y PAS, para orientar las preguntas hacia aspectos llamativos que hayan arrojado dichos resultados.

El presente manual (MASIC) configura el documento marco de la Universidad Europea de Canarias y da soporte a la gestión de la calidad de nuestra oferta formativa.

El MASIC se estructura en 3 bloques y 12 capítulos. El primero de los bloques sirve de introducción al SAIC de la Universidad, siendo el segundo el que desarrolla los distintos elementos que afectan a la formación universitaria según la propuesta del programa AUDIT. El último bloque explica la metodología que emplea la Universidad Europea de Canarias para el control y análisis de los resultados y la toma de medidas hacia la mejora continua de la oferta formativa y de la propia organización.

CAPÍTULO 3
MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD (MASIC)

DIRECTRIZ	Capítulo Nº
POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	5
El centro debe consolidar una cultura de la calidad apoyada en una política y unos objetivos de calidad conocidos y accesibles públicamente, así como compromiso con el aseguramiento de la calidad.	
DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA	6
El centro debe contar con mecanismos que le permitan mantener y renovar su oferta formativa, desarrollando metodologías para el diseño, aprobación, control, y revisión periódica (interna y externa) de los programas. de la calidad de sus enseñanzas.	
DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y OTRAS ACTUACIONES ORIENTADAS A LOS ESTUDIANTES	7
El centro debe dotarse de procedimientos que le permitan comprobar que las acciones que emprende tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del estudiante y su acceso a las normas que regulan todas las fases del proceso formativo, desde su admisión, adquisición de competencias y habilidades, hasta la certificación de los resultados de aprendizaje adquiridos.	
PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA	8
La universidad debe contar con mecanismos que aseguren que el acceso, gestión, desarrollo y formación de su personal académico y de apoyo a la docencia, se realiza con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias.	
RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS	9
La universidad debe contar con mecanismos que le permitan diseñar, gestionar y mejorar los servicios de apoyo al alumnado, así como de los recursos humanos y materiales necesarios para facilitar un adecuado desarrollo de su aprendizaje.	
INFORMACIÓN PÚBLICA	10
La universidad debe dotarse de mecanismos que le permitan garantizar la publicación y difusión periódica de información fiable, actualizada, y accesible, relativa a los títulos ofertados y sus resultados, así como a otras actividades realizadas en aquel.	
RESULTADOS DE LA FORMACIÓN	11
El centro debe dotarse de procedimientos que le permitan medir, analizar y utilizar los resultados generados por el SAIC, entre otros, del aprendizaje, de la satisfacción de los distintos grupos de interés y de la inserción laboral/empleabilidad, para la toma de decisiones que conduzcan a una mejora de la calidad de las enseñanzas que imparte y del resto de actividades que realiza.	
MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SAIC	12
El centro debe disponer de una metodología de trabajo y de los recursos necesarios para diseñar e implantar un Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) que ayude de manera eficaz al logro y mejora de sus resultados, y posibilite su evaluación externa con carácter periódico.	

Mediante este manual (MASIC), la Universidad Europea de Canarias pone de manifiesto el compromiso de proporcionar los medios para garantizar la calidad de las titulaciones impartidas, y responde a la necesidad de cumplimiento y mejora continua de las expectativas demandadas por el estudiantado y la sociedad en el contexto de la formación docente.

Junto al MASIC se desarrolla el Manual de Procedimientos del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (MAPIC) compuesto por una serie de documentos a los que se hace referencia en el presente. El **Anexo I/Lista de documentos y referencias cruzadas** contiene una relación de todos los procedimientos necesarios para abarcar las acciones de la universidad en materia de calidad de la formación universitaria.

El MASIC se aplica a las actividades desarrolladas por la Universidad Europea de Canarias (procesos del SAIC)

 Universidad Europea CANARIAS	MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Página 19 de 53
		EDICIÓN 03

comenzando por la identificación de los requisitos del estudiantado. El MASIC está disponible para todos los grupos de interés a través de la página web de la Universidad. En esta misma página se notificarán los cambios que se vayan produciendo en su redacción como consecuencia de la revisión y mejora continua.

 Universidad Europea CANARIAS	MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Página 20 de 53
		EDICIÓN 03

CAPÍTULO 4

DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA

4.1 GENERALIDADES

La **Universidad Europea de Canarias** es consciente que para mantener y desarrollar un SAIC es necesario estandarizar aquellos procedimientos e instrucciones que influyen de manera directa en la calidad de los productos y servicios ofertados y documentarlos cuando así se requiera. En la Universidad Europea de Canarias, el control de la documentación incluye:

- Política y Objetivos de Calidad.
- Manual de Aseguramiento Interna de la Calidad (MASIC).
- Manual de Procedimientos e Instrucciones de Trabajo del SAIC (MAPIC).
- Guía Académica (planes de estudios).
- Normativa interna y externa aplicable.
- Documentación complementaria que se considere relevante.

4.2 CONTROL DE DOCUMENTOS

La **Universidad Europea de Canarias** ha definido en el procedimiento **PGC17/Control de Documentos** la forma de realizar el control documental, incluyendo las directrices para:

- a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- c) Asegurar que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- d) Asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles para los puntos de uso.
- e) Asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- f) Asegurar que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución.
- g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

4.3 CONTROL DE REGISTROS

A partir de los documentos del sistema y como queda descrito en el mismo se originan una serie de registros o evidencias a consecuencia de su aplicación e implantación. Cuando se considere necesario para la operación eficaz del SAIC, se elaborarán formatos para recoger aquella información generada por el sistema que necesite ser archivada como evidencia de la conformidad con los requisitos que se establecen por el propio sistema.

La **Universidad Europea de Canarias** ha definido en el procedimiento **PGC18/Control de Registros**, el tratamiento que debe darse a los registros establecidos, de modo que permanezcan legibles,

	MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Página 21 de 53 EDICIÓN 03
---	--	--

fácilmente identificables y recuperables. Asimismo, incluye los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de estos.

Los documentos clave en el control de la documentación son:

POL	Política y Objetivos de Calidad.
POBJ	Programa de Objetivos e Indicadores.
PGC01	Definición y revisión de la Política y Objetivos de Calidad y Plan Estratégico
PGC17	Control de la Documentación.
PGC18	Control de Registros.

 Universidad Europea CANARIAS	MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Página 22 de 53
		EDICIÓN 03

CAPÍTULO 5

POLÍTICA, COMPROMISO Y CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

5.1 ESTRATEGIA

El Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad se alinea de forma coherente con la misión, visión y estrategia de la organización.

Misión

Proporcionar a nuestros estudiantes una educación integral, formando líderes y profesionales preparados para dar respuesta a las necesidades de un mundo global, para aportar valor en sus profesiones y contribuir al progreso social desde un espíritu emprendedor y de compromiso ético. Generar y transferir conocimiento a través de la investigación aplicada, contribuyendo igualmente al progreso y situándonos en la vanguardia del desarrollo intelectual y técnico.

Visión

La Universidad Europea considera la excelencia académica como uno de sus pilares estratégicos. Así, nuestro modelo educativo ha hecho suyos los principios del Espacio Europeo de Educación Superior basado en el aprendizaje holístico de la persona. En este modelo, el profesor es un referente y también un orientador que acompaña al estudiante durante toda su vida universitaria. El estudiante, por su parte, traza su propio recorrido formativo desarrollando los conocimientos, competencias, destrezas y valores que demanda la sociedad actual. Nuestro modelo pone especial énfasis en la madurez y autonomía del estudiante, de forma que éste aprenda a adaptarse a un mundo cada vez más complejo y en perpetuo cambio.

Valores

Colaborativos. Conservamos el sello que nos distingue por nuestro espíritu emprendedor: somos resueltos y audaces, y colocamos al estudiante en primer lugar. Colaboramos y trabajamos juntos para implantar las mejores prácticas en nuestra institución.

Internacionales. Tenemos una vocación y un alcance mundial al tiempo que conservamos unas profundas raíces locales. Ofrecemos recursos internacionales para apoyar y fortalecer la educación local. Somos una organización inclusiva y multicultural que valora la diversidad y respeta todos los puntos de vista y rasgos culturales.

Analíticos. Mediante una rigurosa autoevaluación procuramos ampliar constantemente nuestra información y conocimiento para mejorar nuestro desempeño. Este enfoque reflexivo, basado en el análisis de los datos, nos distingue como institución.

Confiables. Si queremos estar “aquí para siempre”, debemos ganarnos la confianza de nuestros alumnos y sus familias, los empleadores y las comunidades en las que operamos. En todos los niveles de nuestra organización estamos sujetos a las más altas exigencias, actuamos con integridad y asumimos la responsabilidad pertinente por nuestras acciones.

Audaces. Somos emprendedores, y estamos dispuestos a actuar de manera audaz y correr riesgos calculados al tiempo que nuestras decisiones están basadas en una planificación racional y reflexiva. Nos movemos con rapidez para aprovechar las oportunidades y producir cambios positivos con el fin de enriquecer la experiencia de nuestros alumnos. Buscamos nuevas formas de mejorar el aprendizaje sin fronteras y transformar el modelo educativo tradicional. Tenemos mentalidad innovadora y facilitamos a los miembros de la comunidad universitaria la oportunidad de cuestionar el status quo. Aplicamos enfoques creativos en el campo de la educación y en la empresa. Nunca dejamos de explorar nuevos enfoques, nuevas tecnologías, nuevos modelos de negocio y nuevas teorías. Somos líderes, no seguidores.

 Universidad Europea CANARIAS	MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Página 23 de 53
		EDICIÓN 03

Responsables. Asumir la responsabilidad por los resultados de los alumnos es el pilar de la revolución que estamos llevando a cabo en materia de educación. Nos centramos en los alumnos y los empleadores para adaptar nuestros programas a sus necesidades. Nos esforzamos por mantener altos índices de retención, graduación y empleabilidad, para que nuestros alumnos se incorporen al mercado generando un impacto social positivo.

5.2 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

Los órganos de gobierno de la **Universidad Europea de Canarias** son conscientes de la importancia de la gestión de la calidad educativa, de la evidencia y compromiso que supone el desarrollo e implementación del SAIC y de la mejora continua. Por ello, ha establecido una serie de principios que quedan reflejados en la Política y Objetivos de Calidad para las actividades que constituyen el objeto del alcance del SAIC. Dentro de estos principios se refleja 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 SAIC y a asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para que se cumplan los objetivos de calidad.

Todo ello supone un refuerzo orientado hacia la garantía de la calidad y la mejora continua de las titulaciones que ofrece, que facilita el proceso de acreditación de las mismas y coloca a la **Universidad Europea de Canarias** en una situación favorable de cara a la competitividad con otras universidades de su entorno.

Estos principios son comunicados a todo su personal, pues las personas cuyas funciones tengan relación con los procesos del sistema están implicadas en la realización de actividades asociadas al SAIC. Así, cada una de ellas, es responsable de la implantación, en su campo de actividad específico, del sistema establecido en este MASIC.

Por tanto, el CD de la Universidad Europea de Canarias exige a todas las personas de la universidad que actúen de modo diligente y cuidadoso, de manera que no se produzca el más mínimo deterioro en la calidad especificada de los servicios que presta, afectando parcial o totalmente al sistema implantado.

5.3 POLÍTICA

Los órganos de gobierno de la **Universidad Europea de Canarias** son conscientes de la importancia de determinar un marco de referencia que encuadre al SAIC, permitiendo establecer sus objetivos enfocados hacia la misión, visión y valores que la **Universidad Europea de Canarias** entiende como propios.

El compromiso con la calidad de la educación universitaria que ofrece la Universidad Europea de Canarias hacia la personas usuarias y partes interesadas se plasma en su Política de Calidad, en los objetivos que se despliegan a partir de ella y, por extensión, a todo el sistema implantado.

Esta declaración pública y por escrito se basa en cuatro pilares:

- La satisfacción de sus grupos de interés.
- El compromiso de cumplir con las normativas y requisitos que le sean de aplicación.
- La mejora continua de la eficacia del SAIC.
- Las directrices de su Plan Estratégico.

La Política y los Objetivos son de aplicación en todas las titulaciones implantadas en la Universidad y de la que ésta es responsable, pero también alcanza al resto de servicios necesarios para el desarrollo de las mismas, conformando un entramado global sobre el que se desarrolla el resto del SAIC.

La Política de Calidad de la Universidad se difunde a todos los miembros que la componen, a través de diferentes canales que aseguran que es entendida por todos ellos y se publica en la página web de la Universidad. Asimismo, se espera que éstos se sientan partícipes de los principios que en ella se exponen y estén

 Universidad Europea CANARIAS	MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Página 24 de 53
		EDICIÓN 03

motivados para incluirlos dentro de sus objetivos en la organización.

Para la elaboración de la Política de Calidad se tiene en cuenta la opinión de los siguientes grupos de interés en concreto:

- Estudiantes
- Profesorado
- Personal de Apoyo y Servicios
- Egresados
- Empleadores

Mediante el procedimiento **PGC01/Definición y Revisión de Política y Objetivos de Calidad y Plan Estratégico**, tanto la política como los objetivos son comunicados a las distintas áreas y personas que las integran y, además, están accesibles públicamente, tal y como se explicita en el procedimiento **PGC15/Información pública y Rendición de Cuentas**.

Por otro lado, no podemos olvidarnos de la velocidad con la que el entorno cambia, evoluciona y crea nuevas necesidades que satisfacer y, por ello, la Política de Calidad es revisada de manera continua, modificándose cuando se detecten posibilidades de mejora y con una periodicidad mínima anual. La elaboración, revisión y actualización de la Política y Objetivos de Calidad queda descrita en el procedimiento **PGC01/ Definición y Revisión de Política y Objetivos de Calidad y Plan Estratégico**.

Para que la Política de Calidad se despliegue, es preciso concretar sus directrices en objetivos. Estos objetivos se consiguen mediante una planificación que incluya las acciones, recursos, responsables y plazos en los que se van a materializar que quedan recogidos en el **POBJ** Programa de Objetivos. Estos objetivos son medibles, mediante indicadores, y coherentes con la Política de Calidad de la Universidad Europea de Canarias. Se revisan, al menos anualmente, para analizar su cumplimiento y la mejora que ha supuesto en el sistema. En caso de no obtener los resultados esperados se analizan las causas y se establecen las medidas oportunas.

5.4 OBJETIVOS Y PLANIFICACIÓN

Los órganos de gobierno de la **Universidad Europea de Canarias** han determinado una serie de objetivos en cuanto a la calidad del servicio ofrecido, desplegándolos a través de sus procesos, de modo que, al lograrlos, se aumente la satisfacción de todos los grupos de interés asociados a la enseñanza superior de la universidad y se mejore continuamente la estructura del SAIC.

Para poder alcanzar estos objetivos es necesario establecer una planificación que incluya las acciones, recursos, responsables y plazos en los que se van a materializar estos objetivos y el resto de actividades relativas al SAIC. Estos objetivos son medibles, mediante indicadores, y coherentes con la Política de calidad de la Universidad Europea de Canarias. Se revisan, al menos anualmente, para analizar su cumplimiento y la mejora que ha supuesto en el sistema. En caso de no obtener los resultados esperados, se analizan las causas y se establecen las medidas oportunas.

Todo este proceso se asegura mediante el procedimiento **PGC01/ Definición y Revisión de Política y Objetivos de Calidad y Plan Estratégico**.

De igual modo, ante un nuevo servicio a prestar, cambios en procesos o incorporación de nuevas instalaciones, se realizarán los estudios necesarios para verificar la capacidad de los recursos materiales y humanos, así como la del propio sistema, para asegurar que los cambios no afectan a la integridad del mismo, tal y como queda explicado en el **PGC14/Gestión de recursos y servicios**.

Tal es el caso de la implantación y acreditación de estudios de grado y máster universitario, en cuyo caso, se tomarán las acciones descritas en los procedimientos asociados al diseño y desarrollo de programas formativos.

 Universidad Europea CANARIAS	MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Página 25 de 53
		EDICIÓN 03

Los estudios son realizados por quienes designen los órganos de gobierno, los cuales, en función de los resultados del análisis, toman las decisiones oportunas.

Finalmente, la Universidad Europea de Canarias deja evidencia de la comunicación con sus grupos de interés mediante:

- Las conclusiones de las diferentes reuniones de coordinación vertical y horizontal.
- Resultados anuales alcanzados en el SAIC con respecto a la formación.
- Otros cauces que se consideren oportunos dentro de la estructura del sistema, tal y como se describen en los distintos procedimientos del SAIC.

Todas las acciones relativas a la política, compromiso y establecimiento de objetivos dan lugar a una serie de registros que son tratados conforme al **PGC18/Control de Registros**.

De forma resumida, los procedimientos clave en esta directriz son:

POL	Política del SAIC.
POBJ	Programa de Objetivos e Indicadores.
PGC01	Definición y Revisión de la Política y Objetivos de Calidad.
PGC15	Información Pública y Rendición de Cuentas.
PGC16	Análisis, Medición de Resultados y Mejora.
PGC18	Control de Registros

CAPÍTULO 6

GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

Con el fin de asegurar la calidad de los programas formativos y de los servicios asociados que se ofrecen a los diferentes grupos de interés, la Universidad Europea de Canarias establece una serie de procedimientos que describen la sistemática empleada para mantener y renovar su oferta formativa y de servicios, a partir de metodologías adecuadas para la aprobación, seguimiento, medición y la revisión continua de la misma.

La Universidad Europea de Canarias tiene en cuenta los requisitos y expectativas que el estudiantado, como principal cliente, y el resto de los grupos de interés, buscan en los programas de grado y máster universitario. Para ello, despliega sus recursos para lograrlo, desde la revisión, verificación y validación de sus diseños, hasta la medición de resultados y la coordinación de actuaciones frente a las necesidades de mejora detectadas.

Dado que la gestión eficaz de los programas es esencial para una prestación de servicio de calidad, la Universidad Europea de Canarias garantiza, mediante distintos procedimientos:

- ✎ El diseño, control, planificación, desarrollo y revisión periódica de los títulos, sus objetivos y competencias asociadas, determinando los órganos responsables y los grupos de interés implicados (**PGC02/ Diseño de la Oferta Formativa**; **PGC03/Gestión de las prácticas**; **PGC04/Desarrollo de la Enseñanza** y **PGC24/Verificación, Implantación, Seguimiento, Acreditación y Extinción de las Titulaciones**).
- ✎ La recogida y análisis de información (incluida la procedente del entorno nacional e internacional) mediante metodologías apropiadas, que permita evaluar la salud de sus programas y la potencial necesidad de actualizarlos o renovarlos (**PGC16/Análisis, Medición de Resultados y Mejora**).
- ✎ La definición de los criterios para la eventual suspensión del título (**PGC024/Verificación, Implantación, Seguimiento, Acreditación y Extinción de las titulaciones**).
- ✎ Los mecanismos que regulan el proceso de toma de decisiones relativa a la oferta formativa y el diseño de los títulos y sus objetivos (**PGC02/ Diseño de la Oferta Formativa**).
- ✎ Los elementos necesarios para implementar mejoras de manera continua, (**PGC22/Revisión del Sistema**).
- ✎ Los métodos empleados para rendir a los distintos grupos de interés sobre la calidad de las enseñanzas (**PGC15/Información Pública y Rendición de cuentas**).

Como resultado de esta organización, la Universidad Europea de Canarias obtiene una visión de su situación actual en cuanto a su oferta formativa y de la tendencia que sigue, lo que le permite adaptarse a la realidad que el mercado demanda. Como evidencia de todo ello se generan una serie de registros que son tratados conforme al **PGC18/Control de Registros**.

De forma resumida, los procedimientos clave en esta directriz son:



POL	Política del SAIC.
POBJ	Programa de Objetivos e Indicadores.
PGC02	Diseño de la Oferta Formativa
PGC24	Verificación, Implantación, Seguimiento, Acreditación y Extinción de las Titulaciones.
PGC03	Gestión de las prácticas.
PGC04	Desarrollo de Enseñanza.
PGC15	Información Pública y Rendición de cuentas.
PGC16	Análisis, Medición de Resultados y Mejora.
PGC18	Control de Registros.
PGC22	Revisión del Sistema.

CAPÍTULO 7**ORIENTACIÓN A LA FORMACIÓN**

La **Universidad Europea de Canarias**, una vez definidas las características de los programas a impartir, y las metodologías con las que llevarlos a cabo, establece procedimientos que aseguran la orientación de sus enseñanzas hacia la consecución de un aprendizaje en educación superior adecuado a las expectativas del estudiantado y de la sociedad. Para ello:

- ☞ Dispone de una sistemática para obtener y contrastar la información necesaria en la valoración de las necesidades de la Universidad Europea de Canarias en materia de:
 - Definición de perfiles de ingreso y egreso y admisión de estudiantes (**PGC02/ Diseño de la Oferta Formativa** y **PGC05/Selección y Admisión de Estudiantes y Reconocimiento de Créditos**).
 - Alegaciones, reclamaciones y sugerencias (**PGC23/Atención al Estudiante**).
 - Apoyo, orientación de estudiantes en el desarrollo de las enseñanzas (**PGC06/Atención a la Diversidad** y **PGC25/Atención al Estudiante**).
 - Docencia y evaluación de la enseñanza/aprendizaje (**PGC04/Desarrollo de la Enseñanza**).
 - Desarrollo de la enseñanza atendiendo a la formación integral del estudiante (**PGC03/Gestión de las Prácticas** y **PGC25/Actividades de Vida Universitaria**).
 - Movilidad de estudiantes y profesorado (**PGC07/Gestión de la Movilidad**).
 - Orientación profesional (**PGC08/Orientación Profesional**).
- ☞ Establece la metodología empleada para controlar dichos procesos, valorar su estado actual y determinar las acciones de mejora en relación al estudiantado, derivadas de las revisiones periódicas de los mismos. (**PGC16/Análisis, Medición de Resultados y Mejora**).
- ☞ Establece mecanismos que regulan las directrices que afectan al estudiantado: reglamentos (exámenes, sanciones, petición de certificaciones, convalidaciones, etc.), normas de uso (de instalaciones), calendarios, horarios y beneficios que ofrece la Universidad Europea de Canarias (**PGC04/Desarrollo de la Enseñanza**).
- ☞ Determina la secuencia de actuaciones que garantizan la toma de decisiones en los procesos relacionados con el aprendizaje (**PGC/07 Gestión de la Movilidad, PGC08/ Orientación Profesional** y **PGC03/Gestión de las prácticas**).
- ☞ Define el modo en que los grupos de interés participan en el diseño y desarrollo de los procesos y los canales empleados para rendirles cuentas en cuanto a los resultados obtenidos. (**PGC15/Información Pública y Rendición de Cuentas**).

Esta estructura da como resultado una serie de registros que reflejan la implantación y desarrollo de las acciones en materia de orientación al aprendizaje y que se controlan según el procedimiento **PGC18/Control de Registros**.

De forma resumida, los procedimientos clave en la orientación a la formación son:



POL	Política del SAIC.
POBJ	Programa de Objetivos e Indicadores.
PGC02	Diseño de la Oferta Formativa
PGC03	Gestión de las prácticas
PGC04	Desarrollo de Enseñanza.
PGC05	Selección y Admisión de Estudiantes y Reconocimiento de Créditos.
PGC06	Atención a la Diversidad
PGC07	Gestión de la Movilidad.
PGC15	Información Pública y Rendición de Cuentas.
PGC16	Análisis, Medición de Resultados y Mejora.
PGC18	Control de registros
PGC23	Atención al Estudiante
PGC25	Actividades de Vida Universitaria

CAPÍTULO 8

CALIDAD DEL PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE

La Universidad Europea de Canarias presta una especial atención al equipo humano que trabaja en la organización sabiendo que constituye uno de los ejes primordiales para garantizar la excelencia del rendimiento de los servicios, convirtiéndose en el principal aliado para conseguir una organización eficiente y alcanzar los objetivos de cara a la formación integral del estudiantado.

La experiencia, habilidades y competencias del personal determinan la consecución de los objetivos de la organización, por lo que la política de Recursos Humanos se centra en atraer, desarrollar y fidelizar a las personas que trabajan en la institución.

En cuanto a la gestión de los recursos humanos de la Universidad Europea de Canarias se establecen una serie de procedimientos que permiten:

- ✎ Establecer una política de personal, con la participación de los grupos de interés, en especial profesorado y personal de apoyo a la docencia, y definir la sistemática que le permite controlar, revisar y mejorar continuamente su adecuación (incluida su vinculación al Plan Estratégico) y la de todas las actuaciones llevadas a cabo en consecuencia. (**PGC09/Definición de Política de Recursos Humanos**). Para asegurar que la asignación docente se realiza teniendo en cuenta las características de las asignaturas y la experiencia y capacidades del profesorado (**PGC10/Reclutamiento y Selección**)
- ✎ Recoger y analizar la información relativa a la formación, habilidades y experiencia necesarias en cada puesto de trabajo, que garanticen la competencia del personal docente y no docente frente a las tareas que han de desempeñar y que, en cualquier caso, afectan a la calidad del servicio ofrecido (**PGC10/Selección y Desarrollo**).
- ✎ Determinar cómo, mediante técnicas veraces y precisas, se comprueba la situación real de su personal en cuanto a las competencias establecidas en los perfiles y se les proporciona, cuando así se requiera, la formación u otras acciones necesarias para garantizar que todo el personal realiza las funciones que le son propias de manera eficaz (**PGC11/Formación del Personal Docente y no Docente**).
- ✎ Regular y garantizar el proceso de toma de decisiones relativas al acceso, la evaluación del desempeño, la promoción, la formación y el reconocimiento del personal (**PGC11/Formación del Personal Docente y no Docente y PGC12/Gestión del talento y movilidad interna**).
- ✎ Asegurar la existencia de una política de identificación del talento dentro de la organización y establecer los mecanismos de promoción de las personas de la organización (**PGC12/Gestión del talento y de la movilidad interna**).
- ✎ Garantizar que el rendimiento de las personas de la organización alcanza niveles óptimos de desempeño (**PGC13/Evaluación de desempeño**)
- ✎ Establecer las pautas de evaluación de las acciones tomadas en materia de capacitación, promoción y reconocimiento del personal docente y no docente (**PGC16/Análisis, Medición de Resultados y Mejora**).
- ✎ Definir el modo en que se rinde cuentas a los grupos de interés en relación al cumplimiento de su política de personal (**PGC15/Información Pública y Rendición de Cuentas**).

Mediante los registros generados como evidencia de los procesos descritos, la **Universidad Europea de Canarias** asegura que todo su personal cumple con los criterios de formación, habilidades y experiencia necesarios, para proporcionar programas formativos de calidad y para dar servicio conforme a los requerimientos establecidos por los grupos de interés. Estos registros son controlados según **PGC18/Control de Registros**.

Asimismo, la Universidad Europea de Canarias garantiza la toma de conciencia del personal con respecto a la influencia de sus actividades en el logro de objetivos, poniéndolo en su conocimiento a través de los sistemas establecidos para la comunicación interna.

Los procedimientos clave de la calidad del personal docente y no docente son:

POL	Política del SAIC.
POBJ	Programa de Objetivos e Indicadores.
PGC09	Definición de Política de Recursos Humanos.
PGC10	Selección y Desarrollo.
PGC11	Formación del Personal Docente y no Docente.
PGC12	Gestión del talento y la movilidad interna Gestión del
PGC13	Desempeño del Personal Docente y no Docente
PGC15	Información Pública.
PGC16	Análisis, Medición de Resultados y Mejora.
PGC18	Control de Registros.

CAPÍTULO 9**GESTIÓN DE RECURSOS TÉCNICOS Y SERVICIOS**

La Universidad Europea de Canarias, al igual que despliega en otros procesos, para asegurar la calidad docente y no docente también establece los mecanismos oportunos para la adecuación de sus servicios y recursos materiales, de manera que cuente con los medios necesarios para la realización de sus actividades, y en especial, para el aprendizaje del estudiantado.

De forma conjunta, para todas las instalaciones y equipamientos técnico, científico, asistencial y artístico la Universidad Europea de Canarias establece una serie de procedimientos para:

☞ Obtener y valorar la información sobre:

- Los requisitos del diseño, dotación, mantenimiento y gestión de los recursos materiales y de servicio, incluidos aspectos de seguridad y medioambiente, para los que cuenta con un Servicio de Prevención concertado. (**PGC14/Gestión de recursos y servicios**).
- Los sistemas de mantenimiento, gestión y adecuación de dichos recursos a lo largo del tiempo (**PGC14/Gestión de recursos y servicios**).

☞ Regular y garantizar el proceso de gestión de recursos materiales y de servicio y la toma de decisiones relativas a estos **PGC14/Gestión de recursos y servicios**).

☞ Establecer la sistemática aplicada en el control, revisión y mejora de los recursos materiales y servicios, teniendo en cuenta a los distintos grupos de interés que participan en la gestión de los recursos técnicos y de servicios y/o que proporcionan información sobre los resultados actuales de la misma (**PGC16/Análisis, Medición de Resultados y Mejora**).

☞ Definir el modo en que se rinde cuentas a los grupos de interés en relación con la adecuación de los recursos a los servicios ofrecidos (**PGC15/Información Pública y Rendición de Cuentas**).

Todas las aulas, zonas de estudio y de reunión, laboratorios, espacios de prácticas, puestos de trabajo y todo el equipamiento, se mantienen de forma limpia y ordenada. Asimismo, aquellos puestos de trabajo que requieren de características especiales de infraestructura y entorno para garantizar la conformidad con los requisitos, son acondicionados para mantener la adecuación del servicio prestado, tal y como se hace constar en las relaciones de perfiles de puestos (RRHH).

La implementación, desarrollo, revisión y mejora de la gestión de recursos materiales y de servicios se demuestra mediante las evidencias generadas, incluyendo una serie de registros que son tratados conforme al **PGC18/Control de Registros**.

Los procedimientos clave en la gestión de recursos técnicos y servicios son:

POL	Política del SAIC.
POBJ	Programa de Objetivos e Indicadores.
PGC14	Gestión de recursos y servicios
PGC16	Análisis, Medición de Resultados y mejora.
PGC18	Control de Registros.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Página 33 de 53
		EDICIÓN 03

CAPÍTULO 10

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Con el fin de asegurar que los procesos de comunicación dentro de la Universidad Europea de Canarias son apropiados y se realizan de forma efectiva, la universidad utiliza distintos medios de comunicación.

10.1 COMUNICACIÓN INTERNA

Para poner a disposición del personal de la Universidad, tanto docente como no docente, la documentación del Sistema de Garantía de Calidad, ésta se publica en la Intranet, en el espacio de Calidad del cual es responsable la Unidad de Calidad y Compliance.

Esta página es revisada, al menos anualmente, por el responsable la Unidad de Calidad y Compliance quien, una vez efectuada la revisión, si se han producido modificaciones, informa al personal de la modificación por correo electrónico.

Dentro de la página del Unidad de Calidad y Compliance existe un enlace a la aplicación sobre la satisfacción del profesorado, en donde cada profesor puede consultar los resultados de sus valoraciones y compararse con el resto del personal docente.

Además, las personas responsables de calidad de las facultades/escuelas, así como los responsables de los órganos no docentes, son informados de la evolución y los resultados del seguimiento del sistema y sus objetivos a través de:

- Reuniones del Comité de Garantía de Calidad.
- Correo electrónico.
- Reuniones informativas.

10.2 INFORMACIÓN PÚBLICA

La **Universidad Europea de Canarias** establece los mecanismos necesarios para garantizar toda la información relativa a las titulaciones y programas que la Universidad proporciona a los distintos grupos de interés, externos e internos, de manera que puedan rendirles cuentas con respecto a las políticas y planes de acción establecidos.

En conjunto, la Universidad Europea de Canarias:

 Determina los procedimientos necesarios para informar a los grupos de interés sobre:

- La Política y Objetivos de Calidad de la Universidad Europea de Canarias (**PGC01/ Definición y Revisión de la Política y Objetivos de Calidad**).
- La oferta formativa (**PGC24/Verificación, seguimiento, implantación, acreditación y extinción de las titulaciones y PGC02/ Diseño de la Oferta Formativa**).
- Objetivos y planificación de las titulaciones (**PGC24/Verificación, seguimiento, implantación y acreditación de las titulaciones y PGC02/ Diseño de la Oferta Formativa**).
- Políticas de acceso y orientación del estudiantado (**PGC05/Selección y Admisión de Estudiantes y Reconocimiento de Créditos y PGC03/Gestión de las Prácticas; PGC04/ Desarrollo de Enseñanza**).
- Metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación, incluidas las prácticas externas (**PGC03/Gestión de las prácticas, PGC04/ Desarrollo de Enseñanza**).

- Movilidad de estudiantes y profesorado (**PGC07/Gestión de la Movilidad**)
 - Atención al Estudiante (**PGC23/Atención al estudiante**).
 - Acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo (**PGC09/Definición de Política del Recursos Humanos, PGC10/Selección y Desarrollo; PGC11/Formación del Personal Docente y no Docente; PGC12/Gestión del talento y movilidad interna**).
 - Los servicios y la utilización de los recursos materiales (**PGC14/Gestión de Recursos y Servicios**).
 - Los resultados de la enseñanza incluidos los relacionados con el aprendizaje, inserción laboral y satisfacción de los distintos grupos de interés (**PGC16/Análisis y Medición de Resultados, PGC21/Control de no Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas**).
-  Define cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés, incluyendo los procesos de toma de decisiones relacionados con la publicación de dicha información (**PGC15/Información Pública y Rendición de Cuentas y PGC22/Revisión del Sistema**).

La implementación, desarrollo, revisión y mejora de la información pública se demuestra mediante las evidencias generadas, incluyendo una serie de registros que son tratados conforme al **PGC18/Control de Registros**.

Los procedimientos clave en la información y comunicación con los grupos de interés son:

POL	Política del SAIC.
POBJ	Programa de Objetivos e Indicadores.
PGC01	Definición y Revisión de la Política y Objetivos de Calidad.
PGC02	Diseño de la Oferta Formativa
PGC03	Gestión de las prácticas
PGC04	Desarrollo de Enseñanza.
PGC05	Selección y Admisión de Estudiantes y Reconocimiento de Créditos.
PGC06	Atención a la Diversidad
PGC07	Gestión de la Movilidad.
PGC08	Orientación Profesional.
PGC09	Definición de Política del Recursos Humanos.
PGC10	Selección y Desarrollo.
PGC11	Formación del Personal Docente y no Docente.
PGC12	Gestión del talento y movilidad interna.
PGC14	Gestión de Recursos y Servicios.
PGC15	Información Pública.
PGC16	Análisis, Medición de Resultados y Mejora.
PGC18	Control de Registros.
PGC20	Rendimiento académico
PGC22	Revisión del Sistema.
PGC23	Atención al Estudiante
PGC24	Verificación, Implantación, Seguimiento, Acreditación y Extinción de títulos

CAPÍTULO 11**MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

La implantación y el continuo desarrollo del sistema dan como resultado un conjunto de datos que, tras su recopilación y análisis, permiten evaluar la eficacia e idoneidad del SAIC y de la prestación de servicio. Para ello, se han definido una serie de procedimientos que aseguran el análisis de los resultados obtenidos en el SAIC, a fin de tomar decisiones encaminadas a la mejora continua de los productos formativos ofertados y de la Universidad Europea de Canarias en general.

Este valioso estudio para la Universidad Europea de Canarias, se lleva a cabo a partir de múltiples fuentes que, interrelacionadas, dan una visión global del estado del sistema y, en consecuencia, de la universidad. Así la Universidad Europea de Canarias:

- ☞ Determina los mecanismos que le permiten obtener y recoger información sobre necesidades y expectativas que los grupos de interés comunican por diferentes vías. Las entradas principales del análisis incluyen:
 - ✓ El seguimiento y medición de los procesos y productos del sistema, (**PGC16/Análisis, Medición de Resultados y Mejora**).
 - ✓ Seguimiento de Resultados de aprendizaje y Orientación laboral establecidos (**PGC02/Diseño de la Oferta Formativa, PGC03/Gestión de las prácticas, PGC08/Orientación Laboral**).
 - ✓ Seguimiento de los indicadores de las titulaciones (**PGC20/Rendimiento Académico**)
 - ✓ Registros de incidencias, sugerencias y reclamaciones (**PGC23/Atención al Estudiante**).
 - ✓ Informes de procesos de Autoevaluación y Auditorías internas (**PGC16/Análisis, Medición de Resultado y Mejora**).
 - ✓ Seguimiento de objetivos (**PGC01/Definición y Revisión de la Política y Objetivos de Calidad**).
- ☞ La medición de la satisfacción de los grupos de interés (**PGC19/Satisfacción Grupos de Interés**).
- ☞ Obtiene de su análisis, mediante técnicas estadísticas, los resultados sobre la satisfacción de los grupos de interés, los proveedores, la conformidad con los requisitos del producto y las características y tendencias de los procesos, productos formativos y servicios ofrecidos, abarcando la totalidad del SAIC (**PGC16/Análisis, Medición de Resultados y Mejora**).
- ☞ Considera las revisiones del sistema como el mejor momento para realizar el estudio de los datos, pues es entonces, cuando el CGC puede contar con un conjunto significativo de datos relativos al desarrollo del sistema (**PGC22/Revisión del Sistema**).
- ☞ Define sistemáticas y estrategias para, a partir de los resultados, tomar decisiones oportunas frente a potenciales desviaciones aparecidas, no conformidades encontradas y/o cambios significativos en la universidad o en el entorno que la rodea, estableciendo acciones de mejora en los distintos niveles (**PGC16/Análisis, Medición de Resultados y mejora y PGC02/ Diseño de la Oferta Formativa**).
- ☞ Finalmente, establece el modo en que comunica a los distintos grupos de interés el grado de excelencia educativa y la conformidad de los títulos y otros servicios ofrecidos (**PGC15/Información Pública**).

Como evidencia de la medición y el seguimiento pueden establecerse una serie de registros, que son tratados conforme al **PGC18/Control de Registros**.



Los procedimientos clave en la medición y análisis de resultados son:

POL	Política del SAIC.
POBJ	Programa de Objetivos e Indicadores.
PGC01	Definición y Revisión de la Política y Objetivos de Calidad.
PGC02	Diseño de la Oferta Formativa
PGC15	Información Pública y Rendición de Cuentas.
PGC16	Análisis, Medición de Resultados y Mejora.
PGC18	Control de Registros.
PGC19	Satisfacción Grupos de Interés.
PGC20	Rendimiento Académico.
PGC22	Revisión del Sistema.
PGC23	Atención al Estudiante

CAPÍTULO 12
SEGUIMIENTO DEL SAIC, REVISIÓN Y MEJORA
12.1 SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Para que la política y los objetivos de calidad sean referentes eficaces en la consolidación del SAIC, es necesario identificar los requisitos de los distintos grupos de interés, relativos a nuestros productos y servicios, ya sean explícitos o implícitos, con el fin de cumplirlos, logrando su satisfacción y aumentándola de manera continua.

La Universidad Europea de Canarias asegura que los requisitos del cliente interno y externo, así como de otros grupos de interés, se identifican y cumplen mediante los procesos del sistema, tal y como queda reflejado en el **PGC19/Satisfacción de los grupos de interés** y **PGC23/Atención al estudiante**.

La Universidad Europea de Canarias respaldada por sus órganos de gobierno cree firmemente en la necesidad de la participación activa de todos sus grupos de interés, y en el establecimiento de un flujo de comunicación eficaz a la hora de rendirles cuentas sobre los logros alcanzados.

Siendo el estudiantado el principal cliente de la Universidad, y hacia el que se centran las actuaciones en materia de calidad, la Universidad Europea de Canarias es consciente, además, de la importancia de la satisfacción del resto de grupos de interés para seguir trabajando hacia la excelencia.

Aunque todos los procedimientos definen de forma directa o indirecta los grupos de interés a los que van enfocados, la siguiente tabla expone, de forma genérica, las necesidades y expectativas a las que el SAIC se dirige.

Grupos de interés Internos	Alumnos actuales	Egresados	Profesionales de la organización
Interés	Procesos de selección y admisión de estudiante. Organización y desarrollo de la enseñanza. Sistemas de apoyo al aprendizaje. Innovación educativa y calidad educativa. Resultados de la formación y orientación laboral. Movilidad e internacionalidad. Información pública. Prácticas externas, empleabilidad	Calidad educativa. Información pública. Innovación educativa.	Reclutamiento y selección. Formación, evaluación de su desempeño. Promoción y reconocimiento, gestión del talento.
Indicadores	Indicadores de satisfacción Tasa de Rendimiento Tasa de Eficiencia Tasa de Abandono Tasa de Graduación Tasa de Éxito	Número de nuevos títulos verificados	Plan de desarrollo profesional. Resultados de satisfacción. Actividad docente y PAS

Grupos de interés externos	Alumnos potenciales	Accionistas e instituciones	Sociedad en General
Interés	Oferta y demanda educativa. Selección y admisión de estudiantes. Organización y desarrollo de la enseñanza. Sistemas de apoyo al aprendizaje. Resultados de la formación y orientación laboral. Innovación educativa y Calidad educativa. Movilidad e internacionalidad. Prácticas externas. Información pública.	Oferta formativa. Calidad educativa. Empleabilidad. Prestigio de la universidad. Resultados de investigación. Innovación educativa Eventos formativos.	Oferta y demanda educativa. Calidad educativa, innovación educativa. Empleabilidad. Resultados de la formación y orientación laboral. Información pública. Internacionalidad
Indicadores	Solicitudes de información Solicitudes de admisión Matrículas realizadas Satisfacción de estudiantes Convenios Satisfacción de entidades colaboradoras	Guías docentes Indicadores de empleabilidad Información pública Plan estratégico	Guías docentes Indicadores de empleabilidad Información pública Reconocimientos oficiales

La participación de dichos grupos en el SAIC se materializa mediante dos mecanismos:

- ✓ Con la presencia de representantes de los grupos de interés en el propio Comité de Garantía de Calidad.
- ✓ Con la expresión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés mediante la recopilación de información procedente de encuestas, reuniones, *focus group*, mensajes al correo de la Unidad de Calidad, estudios de mercado, etc.

La Unidad de Calidad y Compliance Académico recoge la información referente a las necesidades y expectativas de cada grupo de interés interno y externo, y comunica el grado en que la Universidad Europea de Canarias está respondiendo a las mismas, tal y como queda definido en los procedimientos **PGC16/Análisis, Medición de Resultados y Mejora** y **PGC15/Información Pública y Rendición de Cuentas**.

Esta información se recoge a través de los siguientes mecanismos:

12.2. EL SISTEMA DE ENCUESTAS

La Universidad Europea de Canarias analiza la satisfacción de los estudiantes con la oferta formativa en distintos campos:

- Satisfacción con los estudios de Grado y Postgrado
- Satisfacción con el profesorado

 Universidad Europea CANARIAS	MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Página 39 de 53
		EDICIÓN 03

- Satisfacción del profesorado (Encuestas de Actividad Docente)
- Satisfacción con la Universidad
- Satisfacción con las prácticas (estudiantes y empresas).
- Satisfacción con los programas de movilidad: incoming y outgoing.
- Situación laboral de los egresados a los 12 y 36 meses de haber terminado.
- Satisfacción del PAS.

El procedimiento **PGC19**/Satisfacción de los grupos de interés, define la metodología empleada para la recogida y análisis y la obtención de conclusiones a partir de esta información.

12.3. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Los distintos grupos de interés pueden presentar sugerencias y reclamaciones a través de los distintos medios definidos en el procedimiento **PGC23**/Atención al Estudiante. En el portal del estudiante encuentra habilitado un sistema de solicitudes, sugerencias y reclamaciones que centraliza todas las instancias redactadas por los estudiantes. Finalmente, la UEC deja evidencia de la comunicación con sus grupos de interés mediante: - Las conclusiones de las reuniones ordinarias o extraordinarias establecidas por el Comité de Garantía de Calidad, las Juntas de Facultad, Comisiones de Calidad de Titulación, Consejo de Gobierno y Consejo de Dirección. - Otros cauces que se consideren oportunos dentro de la estructura del sistema, como queda descrito en los distintos procedimientos del SAIC.

Todos los datos y conclusiones obtenidos sirven de entrada para la revisión del sistema, asegurando así, que las acciones tomadas para mejorar la prestación del servicio, son conformes a los intereses y demandas de los distintos clientes de la Universidad Europea de Canarias.

12.4. AUDITORÍAS INTERNAS

Para asegurar que el SAIC está implantado y se mantiene de forma eficaz conforme a los requisitos y compromisos adquiridos, la Universidad Europea de Canarias llevará a cabo, según la planificación previamente establecida, auditorías internas en las distintas áreas de la universidad, tal como se especifica en el procedimiento **PGC16**/Análisis, Medición de Resultados y Mejora.

La frecuencia con que se auditan las distintas áreas atenderá a la importancia de los procesos en los que participa y al resultado de las auditorías anteriores, si bien, al menos cada dos años se realizará una evaluación de la que se extraerán las principales conclusiones y se comunicará a los diferentes servicios afectados, tal como se especifica en el procedimiento **PGC15**/Información Pública y Rendición de Cuentas.

Para proceder a la implantación de las mejoras que se consideren oportunas, los resultados servirán de input para tratarse a través de los mecanismos que el sistema establece para su despliegue (Comité de Garantía de Calidad de los títulos, Juntas de Facultad, Consejo de Gobierno, Consejo de Dirección) según corresponda.

12.5. REVISIÓN DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD

La **Universidad Europea de Canarias**, además de establecer el sistema para garantizar la calidad de su oferta educativa y de servicios y, derivado de su compromiso con los diferentes clientes, trabaja siguiendo el principio de mejora continua. Es por ello por lo que considera necesario determinar la sistemática empleada para la revisión del SAIC, la cual queda reflejada en su procedimiento **PGC22**/Revisión del Sistema.

Todos los datos y conclusiones obtenidos, mencionados en los apartados anteriores, sirven de entrada

para la revisión del sistema, asegurando así que las acciones tomadas para mejorar la prestación del servicio son conformes a los intereses y demandas de los distintos clientes de la Universidad Europea de Canarias. Los datos sirven, asimismo, para medir el nivel de consecución de los Objetivos y calidad que se plantea alcanzar la organización anualmente.

Las revisiones del SAIC tienen el propósito de asegurar su conveniencia y adecuación a la situación de la **Universidad Europea de Canarias** en cada momento y por ello son realizadas, al menos bienalmente teniendo en cuenta:

- Los resultados de las auditorías.
- El resultado de las acciones de seguimiento de anteriores revisiones.
- El desempeño de procesos y la conformidad del servicio de los mismos.
- La retroalimentación con los grupos de interés.
- El estado de los planes de mejoras.
- La revisión de la planificación del curso actual y del curso siguiente, incluyendo el análisis de recursos técnicos, humanos y evaluación de proveedores y subcontratistas.
- Los cambios que pudieran afectar al sistema y los cambios en la documentación interna y externa aplicable.
- La revisión de la Política y los Objetivos de Calidad.
- Las sugerencias para la mejora.
- Cualquier otro aspecto que se considere relevante.

Como consecuencia de las revisiones y las modificaciones que se hayan producido en los documentos que formen parte del Sistema, se incluye el listado de procedimientos vigentes. El control de la documentación incluye:

- POL Política y Objetivo de Calidad
- POBJ Programa de Objetivos e Indicadores
- Manual de Aseguramiento Interno de la Calidad (MASIC)
- Manual de Procedimientos e Instrucciones de Trabajo SAIC (MAPIC)

Los documentos internos de calidad son elaborados conjuntamente por los responsables de cada Área o departamento y la Unidad de Calidad y Compliance, una vez identificadas las necesidades de elaboración/modificación por parte de alguno de ellos. La revisión de cada procedimiento se realizará de forma bienal.

Todos los documentos del sistema son elaborados por el equipo de la Unidad de Calidad y Compliance y revisados por la Dirección la Unidad de Compliance Académico y aprobado por la persona titular del Rectorado, cuyas firmas, en señal de conformidad aparecen en la primera hoja de cada documento.

La Unidad de Calidad y Compliance recoge y evalúa las motivaciones que pueden hacer necesaria la modificación de los procedimientos. La necesidad de modificación de los procedimientos puede provenir del análisis de los indicadores de rendimiento asociados a los procedimientos y a los objetivos de calidad y mejora que se presentan en la organización, o como sugerencia emitida por distintos grupos de interés a través de las encuestas o los mecanismos de despliegue del Sistema definidos en el proceso **PGC16/Análisis, Medición de resultados y Mejora**.

 Universidad Europea CANARIAS	MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Página 41 de 53
		EDICIÓN 03

En función de las modificaciones necesarias identificadas, se valorará la necesidad de modificar los procedimientos del sistema, procedimiento a informar a los departamentos implicados desde la Unidad de Calidad y Compliance para elaborar, conjuntamente con ellos, los procedimientos.

El contenido de las modificaciones también puede ser sugerido o introducido por la Unidad de Calidad y Compliance Académico. Para asegurar que las personas implicadas en los procedimientos conocen el contenido de los mismos, cada modificación realizada será validada en colaboración por la persona de contacto de cada una de las Áreas a las que afecte el procedimiento. En el caso de que la modificación corresponda, por su especificidad, ser introducida por los departamentos afectados, estos lo harán y posteriormente la Unidad de Calidad y Compliance Académico lo validará.

En el caso de que las modificaciones requieran una modificación del Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad, la Unidad de Calidad y Compliance se encargará de recogerlas y redactarlas.

Antes de su aprobación, se pone a disposición de los estudiantes la documentación del Sistema para que pueda realizar sugerencias al respecto. Lo mismo se hará con los empleadores y los egresados. A los estudiantes se les hará llegar un correo electrónico informando de que en un espacio del campus virtual tienen disponible la documentación del sistema. A los empleadores y a egresados se enviará un mail con la documentación. A los representantes de cada grupo que sean invitados al Comité de Garantía de Calidad se pedirá opinión para mejorar los procedimientos. En dicha comunicación por correo electrónico, se incluirá un enlace a un formulario en el que los participantes pueden incorporar sus sugerencias de cambio.

En el caso de los Postgrados, los procedimientos serán revisados también por las personas responsables de Coordinación de Titulación y por el Director de Máster.

- Una vez recogidas las sugerencias de los distintos grupos de interés a través de correo electrónico, formularios o el Comité de Garantía de Calidad, se consolida el texto definitivo y se procede a la firma por parte de la persona Responsable de Calidad, del Director/a de la Unidad de Calidad y Compliance y el/la Rector/a.
- El resultado de la revisión es enviado Consejo de Dirección y Consejo de Gobierno para que lo revise y apruebe, cuyas principales consecuencias son puestas en conocimiento de la comunidad educativa de la UEC, a través de los medios especificados en el procedimiento PGC22/Revisión del Sistema.

12.6. MEJORA CONTINUA

La **Universidad Europea de Canarias**, representada por su equipo directivo, ha decidido implantar un SAIC como decisión estratégica frente a un mercado cada vez más competitivo que demanda de profesionales con una formación integral de calidad. Además, es consciente que no sólo debe establecer las demandas a las que puede responder mediante su estructura actual, sino también, mejorar continuamente el desempeño de su organización, a fin de satisfacer a sus grupos de interés en sus necesidades y expectativas más amplias, logrando una ventaja competitiva que repercute directa o indirectamente en todas las partes implicadas, incluyendo la propia Universidad.

Para ello, la Universidad Europea de Canarias mantiene el dinamismo del sistema:

- Adaptando la política a la situación en la que se desenvuelve la Universidad Europea de Canarias,

incluidos los cambios que puedan influir en ella (**PGC01/Definición y Revisión de la Política y Objetivos de Calidad y Plan Estratégico**).

- Realizando el seguimiento del conjunto de procesos implicados en la prestación del servicio y monitorizando aquellos que se consideren fundamentales para el desarrollo del SAIC (**PGC16/Análisis, Medición de Resultados y Mejora y PGC02/ Diseño de la Oferta Formativa**).
- Marcándose objetivos, cuyo cumplimiento refuerce progresivamente la calidad de los productos formativos ofrecidos (**PGC01/Definición y Revisión de la Política y Objetivos de Calidad y Plan Estratégico**).

Los Órganos de Gobierno son conscientes de la importancia de involucrar a todas las personas que forman parte de la universidad en la cultura de calidad, de ahí que facilite y proporcione las herramientas necesarias para la mejora de la eficacia y la eficiencia interna.

Asimismo, mantiene una invitación permanente a participar proactivamente en la evolución del SAIC, incluyendo la realización de propuestas de mejora que ayuden a mejorar los procesos y los resultados de calidad.

Los procedimientos clave para el seguimiento del SAIC, la revisión y la mejora son:

POL	Política del SAIC.
POBJ	Programa de Objetivos e Indicadores.
PGC01	Definición y Revisión de la Política y Objetivos de Calidad y Plan Estratégico.
PGC02	Diseño de la oferta formativa
PGC16	Análisis, Medición de Resultados y Mejora.
PGC19	Satisfacción Grupos de Interés.
PGC20	Rendimiento Académico
PGC22	Revisión del Sistema.
PGC25	Atención a estudiantes.



ANEXOS

Anexo I	LISTA DE PROCEDIMIENTOS Y REFERENCIAS CRUZADAS
Anexo II	DEFINICIONES DEL SISTEMA
Anexo III	MAPA DE PROCESO
Anexo IV	POLÍTICA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD EUROPEA DE CANARIAS
Anexo V	INDICADORES. CUADRO DE MANDO

ANEXO I.- Lista de documentos del sistema y referencias cruzadas

PGC nº	PROCEDIMIENTO	DIRECTRICES							
		POLÍTICA Y OBJETIVOS	DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA	ORIENTACIÓN AL APRENDIZAJE	PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE	RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS	RESULTADOS DE LA FORMACIÓN	INFORMACIÓN PÚBLICA	SGC
POL	Política del SAIC	x	x	x	x	x	x	x	x
POBJ	Programa de Objetivos	x	x	x	x	x	x	x	x
PGC01	Definición y Revisión de la Política y Objetivos de Calidad y Planificación Estratégica	x	x				x	x	x
PGC02	Diseño de la Oferta Formativa		x	x			x	x	x
PGC03	Gestión de las prácticas		x	x			x	x	
PGC04	Desarrollo de la Enseñanza.		x	x			x	x	
PGC05	Selección y Admisión de estudiantes y Reconocimiento de créditos			x			x	x	
PGC06	Atención a la Diversidad			x			x	x	
PGC07	Gestión de la Movilidad			x			x	x	
PGC08	Orientación Profesional						x	x	
PGC09	Definición de la Política de Recursos Humanos				x		x	x	
PGC10	Reclutamiento y Selección				x		x	x	
PGC11	Formación del Personal Docente y no Docente				x		x	x	
PGC12	Gestión del talento y movilidad interna				x		x	x	

	MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Página 46 de 53
		EDICIÓN 03

ANEXO II.- Definiciones esenciales del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad

- **ACCUEE:** Agencia Canaria de Calidad Universitaria y Evaluación Educativa
- **Acreditación:** Proceso por el que una agencia garantiza que las enseñanzas conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial cumplen los requisitos preestablecidos de calidad.
- **Acción de mejora:** actividad o tarea concreta, incluida en un plan de mejora que es necesaria llevar a cabo, para alcanzar el objetivo establecido.
- **Aseguramiento de calidad:** todas aquellas actividades encaminadas a asegurar la calidad interna/externa. En este caso, contempla las acciones dirigidas a asegurar la calidad de las enseñanzas desarrolladas por el Centro, así como a generar y mantener la confianza del estudiantado, profesorado y la sociedad.
- **Asignatura:** Unidad de enseñanza que administrativamente compone el Plan de Estudios. Académicamente, es una parte constitutiva de una materia.
- **Auditoría:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de auditoría y evaluarlas de manera objetiva, con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios establecidos.
- **Competencias:** Son el conjunto de habilidades, destrezas, actitudes, valores, emociones y motivaciones que cada individuo o grupo pone en acción en un contexto concreto para hacer frente a las demandas de cada situación.
- **Directriz:** Conjunto de instrucciones que ayudan a entender un aspecto de un criterio, modelo o sistema.
- **Documento:** Información y su medio de soporte.
- **ECTS:** Es el Sistema Europeo de Transferencia y Acumulación de Créditos que se utiliza para cuantificar el trabajo de un estudiante en relación a una materia para aprobarla.
- **Egresado:** Estudiante que ha completado todos los créditos que conforman el plan de estudios, sin considerar si ha solicitado o no el título universitario. En el caso de los ECTS se incluyen otras actividades académicas dirigidas y el volumen de trabajo que el estudiante debe realizar para superar las materias, asignaturas o equivalentes y así alcanzar los objetivos educativos (documento Marco Convergencia Europea, MEC, marzo 2002).
- **Estrategia:** Conjunto de acciones y comportamientos de las personas, equipo y organismo responsable, coordinados y orientados para la consecución de los objetivos establecidos.
- **Estudiante:** persona matriculada, en el período de referencia, al menos en una asignatura del programa de formación a acreditar. No se incluye como estudiante propio del programa de formación a los provenientes de programas de intercambio.
- **Estudiante Incoming:** Estudiante de otra Universidad que realiza un curso académico en la Universidad Europea de Canarias.
- **Estudiante outgoing:** Estudiante de la Universidad Europea de Canarias que realiza un curso académico en otra Universidad en el extranjero.
- **Evidencias:** Pruebas que demuestran la veracidad de los datos aportados.
- **Grupo de interés:** Toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el desempeño o éxito de la universidad, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos, incluyendo estudiantes, profesores, padres, administraciones públicas, empleadores y sociedad en general.

- **Indicador:** Expresión cualitativa o cuantitativa para medir hasta qué punto se consiguen los objetivos fijados previamente, en relación con los diferentes criterios a valorar para un proceso determinado (cada criterio se puede valorar con uno o varios indicadores asociados).
- **Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad:** Documento que especifica el SAIC de una organización
- **Materia:** Unidad académica que incluye una o varias asignaturas que pueden concebirse de manera integrada.
- **Memoria verificada:** Documento aprobado por el órgano competente que describe cómo se va a impartir la titulación.
- **Mejora continua:** Concepto empleado en los modelos de gestión, que implica un esfuerzo continuado de la organización para avanzar en la calidad.
- **Módulo:** Unidad académica que incluye una o varias materias que constituyen una unidad organizativa dentro de un plan de estudios.
- **Movilidad:** Posibilidad o acción de estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios de pasar cierto período de tiempo estudiando o trabajando en otra institución de educación superior del propio país o del extranjero. En el caso de estudiantes, el programa de movilidad debe llevar asociado la exigencia de reconocimiento académico de las materias impartidas durante la estancia.
- **Objetivos de calidad:** Relación de aspectos, propuestas e intenciones a lograr con el propósito de mejorar la institución, la oferta formativa, la unidad o servicios que se evalúan.
- **Objetivos del programa formativo:** Aspectos, propuestas e intenciones a lograr y previamente definidos en el programa formativo, entre los que se encuentran los perfiles de egreso.
- **Plan de estudios:** Diseño curricular que se aplica a determinadas enseñanzas impartidas por un centro de estudios.
- **Procesos:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan y que transforman elementos de entradas en resultados.
- **Procedimiento:** Forma específica de llevar a cabo un proceso o actividad.
- **Perfil de ingreso:** Descripción conceptual de las características deseables en estudiantes de nuevo ingreso en términos de conocimiento, habilidades y actitudes favorables para cursar y terminar con mayores posibilidades de éxito los estudios que inicia. Además, también da cuenta de las opciones académicas cursadas, notas académicas obtenidas y datos de carácter sociológico de interés.
- **Personal Docente:** Personal laboral que desarrolla una actividad docente e investigadora.
- **Personal No docente:** Personal laboral no docente que configura la estructura administrativa, de gestión y de servicios de la universidad.
- **Planificación:** Proceso por el cual, el equipo, personas u organismos responsables de la enseñanza, diseña las estrategias para la consecución de los objetivos de la misma (debe ser sistemática y periódica).
- **Política de calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización, relativas al compromiso con la calidad del servicio hacia el usuario y hacia las partes interesadas.
- **Prácticas externas:** Conjunto de actividades de formación, realizadas por los estudiantes en empresas o instituciones públicas o privadas, destinadas a desarrollar la vertiente práctica y profesional del programa de formación. Siendo éstas de carácter obligatorio o voluntario y reconocidas o no curricularmente.
- **Programa de inserción laboral:** Proyecto regulado destinado a orientar al estudiante de los últimos cursos para el acceso al primer empleo.

- **Recurso material:** Instalaciones (aulas, salas de estudio, aulas de informática, laboratorios, salas de reunión, puestos de lectura en biblioteca) y equipamiento, recursos bibliográficos, material científico, técnico, asistencial y artístico que la Universidad necesita para llevar a cabo la presentación de su servicio.
- **Recursos bibliográficos:** Conjunto sistemático y clasificado de colecciones en todos los formatos – libros, revistas, vídeos, CD – Rom, DVD, bases de datos, multimedia, etc. – y que responden a las necesidades derivadas de la docencia, investigación, actividades culturales y de los departamentos no docentes.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.
- **Resultados:** Consecuencias de los procesos relacionados con las actividades desarrolladas por el Centro.
- **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de revisión para alcanzar unos objetivos establecidos.
- **Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad:** Conjunto integrado por las actividades desarrolladas por el Centro para garantizar la calidad de las enseñanzas, así como la relación existente entre dichas actividades.

Anexo III:

MAPA DE PROCESOS Ed. 03


INFORMACIÓN PÚBLICA
 PGC15 Información Pública y rendición de cuentas

GESTIÓN DE LA ESTRATEGIA
 POL Política de Calidad
 PGC01 Definición y Revisión de Políticas y Objetivos de Calidad y Plan Estratégico
 PGC02 Diseño de la Oferta Formativa
 PGC24 Verificación, implantación, seguimiento, acreditación y extinción de las titulaciones
 PGC09 Definición de la política de Recursos Humanos

ADMISIÓN Y RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS
 PGC05 Selección, Admisión de Estudiantes y Reconocimiento de Créditos

GESTIÓN DE LA OFERTA FORMATIVA
 PGC04 Desarrollo de la Enseñanza

APRENDIZAJE
 PGC07 Gestión de la Movilidad
 PGC03 Gestión de las Prácticas
 PGC25 Actividades de Vida Universitaria

ORIENTACIÓN PROFESIONAL
 PGC08 Orientación Profesional

INVESTIGACIÓN
 PGC26 Investigación

PERSONAS
 PGC10 Reclutamiento y selección
 PGC11 Formación de personal docente y no docente
 PGC12 Gestión del Talento y movilidad interna
 PGC13 Gestión del Desempeño del personal

ATENCIÓN AL ESTUDIANTE
 PGC06 Atención a la Diversidad
 PGC23 Atención al Estudiante

RECURSOS
 PGC14 Gestión de Recursos y Servicios
 PGC21 Asignación de espacios y materiales para el aprendizaje

MEDICIÓN DE RESULTADOS
 PGC19 Satisfacción de los grupos de interés
 PGC20 Rendimiento Académico

MEJORA CONTINUA
 PGC17 Control de Documentos
 PGC18 Control de Registros
 PGC16 Análisis, Medición de Resultados y mejora
 PGC22 Revisión del Sistema

Necesidades y expectativas de los GI

ESTRATÉGICOS

CLAVES

APOYO

Satisfacción de los GI

← Evaluar y perfecciona ←

Anexo IV: Política de Calidad de la Universidad Europea de Canarias

 Universidad Europea CANARIAS	SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Página 1 de 2
	POL POLÍTICA DE CALIDAD	EDICIÓN 03

La Política de Calidad de la Universidad Europea de Canarias (UEC) se guía por la Misión¹ y Visión² que tiene establecidas y que se recogen en la página web.

La UEC tiene implantada una cultura de calidad que contribuye a poner en valor la institución en la sociedad y a incentivar el cumplimiento de su misión.

Mediante la presente Política de Calidad la UEC asume el compromiso institucional de promover la excelencia formativa de nuestros estudiantes mediante la mejora continua de todos nuestros procesos de forma que se pueda cumplir la misión de la Universidad.

Para la elaboración de esta política se ha tenido en cuenta la opinión de los diferentes grupos de interés relacionados con la Universidad: estudiantes, profesorado, personal de apoyo y servicios, egresados y empleadores.

Para garantizar la calidad, la Universidad dispone de un sistema documentado de procedimientos que es público, denominado Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) que se revisa de forma periódica, mediante el cual se estandariza el ciclo de la mejora continua. El SAIC incluye el análisis de la información para la toma de decisiones oportunas, así como realizar el seguimiento de la efectividad de dichas decisiones.

La presente Política de Calidad se rige por los siguientes objetivos:

- Garantizar la oficialidad de las titulaciones a través del cumplimiento de los compromisos adquiridos con la Agencia Reguladora en los procesos de Verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación.
- Proporcionar mecanismos que permitan recoger las necesidades y expectativas de los grupos de interés para la mejora de la Universidad.
- Establecer un sistema de toma de decisiones basado en el análisis de información precisa, fiable y accesible, que contenga tanto datos relacionados con la satisfacción de los grupos de interés, como del rendimiento institucional.
- Proporcionar mecanismos para el desarrollo de la actividad investigadora de forma individual o colectiva y que permita la rendición de cuentas del resultado obtenido.
- Garantizar un ambiente de trabajo óptimo que permita el desarrollo continuo de personas de la organización a través de la formación continua, la motivación y el reto que permitan potenciar el talento de las personas.
- Establecer relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores y con instituciones o empresas colaboradoras.

¹ **Misión:** Proporcionar a nuestros estudiantes una educación integral, formando líderes y profesionales preparados para dar respuesta a las necesidades de un mundo global, para aportar valor en sus profesiones y contribuir al progreso social desde un espíritu emprendedor y de compromiso ético. Generar y transferir conocimiento a través de la investigación aplicada, contribuyendo igualmente al progreso y situándonos en la vanguardia del desarrollo intelectual y técnico.

² **Visión:** La Universidad Europea considera la excelencia académica como uno de sus pilares estratégicos. Así, nuestro modelo educativo ha hecho suyos los principios del Espacio Europeo de Educación Superior basado en el aprendizaje holístico de la persona. En este modelo, el profesor es un referente y también un orientador que acompaña al estudiante durante toda su vida universitaria. El estudiante, por su parte, traza su propio recorrido formativo desarrollando los conocimientos, competencias, destrezas y valores que demanda la sociedad actual. Nuestro modelo pone especial énfasis en la madurez y autonomía del estudiante, de forma que éste aprenda a adaptarse a un mundo cada vez más complejo y en perpetuo cambio.

 Universidad Europea CANARIAS	SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Página 2 de 2
	POL POLÍTICA DE CALIDAD	EDICIÓN 03

- Ofrecer información fiable y oportuna a todos los grupos de interés apoyándonos en los principios de transparencia.
- Impactar de forma positiva en el entorno, promoviendo las acciones de responsabilidad social, económica y medioambiental.
- Obtener reconocimientos y certificaciones institucionales y programáticas, tanto nacionales como internacionales.

La UEC se compromete a cumplir la presente política y los objetivos definidos en la misma. Asimismo, se compromete a mantener actualizada esta Política de Calidad y a dar debida difusión con el fin de que sea entendida y aplicada por todas las personas implicadas en su desarrollo.

El seguimiento de la política se realizará tal y como se establece en el procedimiento de Gestión de la Política de Calidad GPC01/Definición y Revisión de la Política y Objetivos de Calidad y Planificación Estratégica.

REVISIONES			
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	
01	15/01/2013	VERSIÓN INICIAL	
02	31/07/2015	REVISIÓN	
03	20/10/2021	REVISIÓN	
Aprobado por:		Aprobado por:	
			
Olga Castela Directora de Calidad y Compliance Académico		Eva Icarán Vicerrectora de Profesorado e Investigación	
Fecha: 20-10-2021		Fecha: 20-10-2021	
		Aprobado por:	
			
		Cristiana Pereira Rectora Universidad Europea de Canarias	
			
		Miguel Carmelo Presidente Universidad Europea	
		Fecha: 20-10-2021	

Anexo V: Indicadores. Cuadro de Mando

CÓDIGO PGC	PGC	CÓDIGO INDICADOR	DESCRIPCIÓN INDICADOR
POL	POLÍTICA DE CALIDAD		
POBJ	PROGRAMA DE OBJETIVOS		
PGC01	DEFINICIÓN Y REVISIÓN DE POLÍTICA Y OBJETIVO DE CALIDAD Y PLAN ESTRATÉGICO	PGC01-IND01	Nº de acciones de difusión del SAIC
		PGC01-IND02	Nivel de cumplimiento de los Objetivos de Calidad
		PGC01-IND03	Porcentaje de Consecución anual de acciones del Plan Estratégico.
PGC02	DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA	PGC02-IND01	Ratio anual de verificación de nuevos títulos y/o modificaciones
PGC03	GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS	PGC03-IND01	Satisfacción de estudiantes con las prácticas realizadas.
		PGC03-IND02	Satisfacción global de empleadores/as con estudiantes
		PGC03-IND03	Satisfacción de estudiantes con el tutor/a de prácticas
PGC04	DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	PGC04-IND01	Satisfacción global del alumnado con la UEC
		PGC04-IND02	Satisfacción del alumnado con la titulación
		PGC04-IND03	Satisfacción del alumnado con el apoyo académico recibido por parte del profesorado.
		PGC04-IND04	Satisfacción del alumnado con el desarrollo de competencias

		IND04	
		PGC04- IND05	Satisfacción con las aulas/ laboratorios/ espacios (presenciales o virtuales) donde se desarrollan las sesiones de clase
		PGC04- IND06	Satisfacción con el plan de estudios (contenidos, y actividades actualizadas, distribución teórico-práctica...)
		PGC04- IND07	Satisfacción con la coordinación entre asignaturas
		PGC04- IND08	Satisfacción con el proyecto fin de titulación
		PGC04- IND09	Satisfacción con los recursos y materiales (tecnológicos: softwares, vídeos ... u otros) disponibles en las asignaturas
		PGC04- IND10	Satisfacción con las prácticas profesionales realizadas en la titulación
		PGC04- IND11	Satisfacción de los titulados (egresados) con la formación recibida
		PGC04- IND12	% de egresados que volvería a estudiar en la UEC
PGC05	SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES Y RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS	PGC05- IND01	Número de solicitudes de información
		PGC05- IND02	Número de solicitudes de admisión
		PGC05- IND03	Número de matrículas realizadas en cada curso académico
PGC06	ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD	PGC06- IND01	Número de estudiantes atendidos
		PGC06- IND02	Número de ajustes curriculares realizados
		PGC06- IND03	Número de Jornadas de Sensibilización

		PGC06-IND04	Número de docentes asistentes a la formación
PGC07	GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	PGC07-IND01	Porcentaje de estudiantes que participan en programas de movilidad Outgoing
		PGC07-IND02	Satisfacción global de Estudiantes Outgoing
		PGC07-IND03	Número de Profesores en Programas Outgoing
		PGC07-IND04	Número de Profesores Incoming en Erasmus
		PGC07-IND05	Número de convenios vigentes en el programa Erasmus y otros programas de movilidad para estudiantes
		PGC07-IND06	Número de PAS Incoming en Erasmus
		PGC07-IND07	Número de PAS Outgoing en Erasmus
		PGC08	ORIENTACIÓN PROFESIONAL
PGC09	DEFINICIÓN DE POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS	N/A	N/A
PGC10	RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	PGC10-IND01	Nº vacantes abiertas
		PGC10-IND02	Nº vacantes cerradas
		PGC10-IND03	Promedio de días para cerrar una vacante
		PGC10-IND04	Porcentaje de Vacantes Cubiertas Internamente

		PGC10-IND05	Porcentaje de nuevos contratos docentes con categoría doctor
		PGC10-IND06	Porcentaje de nuevos doctores en claustro de la UEC
PGC11	FORMACIÓN DE PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE	PGC11-IND01	Número de Acciones formativas ofrecidas
		PGC11-IND02	% Empleados Formados
		PGC11-IND03	Satisfacción del profesorado con la oferta formativa
PGC12	GESTIÓN DEL TALENTO Y MOVILIDAD INTERNA	PGC12-IND01	Porcentaje de posiciones de Manager con sucesor identificado en el corto plazo
		PGC12-IND02	Porcentaje de plazas docentes y no docentes que son ocupadas por una persona de la Universidad
		PGC12-IND03	Rotación voluntaria primer año en el puesto
PGC13	GESTIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE	PGC13-IND01	Porcentaje de evaluaciones de mitad de año cumplimentadas
		PGC13-IND02	Porcentaje de evaluaciones de final de año cumplimentadas
		PGC13-IND03	Distribución de las valoraciones DPO del personal docente y no docente
PGC14	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	PGC14-IND01	Número de descargas de documentos digitales
		PGC14-IND02	Número de sesiones en (visitas realizadas a) la página web de la Biblioteca CRAI
		PGC14-IND03	Número de visitas a las instalaciones de la Biblioteca CRAI
		PGC14-IND04	Número de sesiones de formación (talleres) realizados por la Biblioteca CRAI

		IND04	
		PGC14- IND05	Número de asistentes a la formación de la Biblioteca CRAI en competencias informacionales
PGC15	INFORMACIÓN PÚBLICA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	PGC15- IND01	Valoración de información pública de los informes de renovación de acreditación y seguimiento
PGC16	ANÁLISIS, MEDICIÓN DE RESULTADOS Y MEJORA	PGC16- IND01	Indicadores de la ficha de Indicadores
		PGC16- IND02	Principales tasas recogidas en la Ficha de Indicadores del título
		PGC16- IND03	NPS (Net Promoter Score) de la universidad y de cada título
PGC17	CONTROL DE DOCUMENTOS	PGC17- IND01	Número de procedimientos modificados al año
PGC18	CONTROL DE REGISTROS	N/A	N/A
PGC19	SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	PGC19- IND01	Tasa de respuesta de las encuestas realizadas
		PGC19- IND02	Ítem Estudio de Actividad Docente dirigido al claustro: “Conocimiento de los resultados de la encuesta de Satisfacción de los estudiantes con la Docencia”.
PGC20	RENDIMIENTO ACADÉMICO	PGC20-IND01	Principales tasas recogidas en la Ficha de Indicadores del título
PGC21	ASIGNACIÓN DE ESPACIOS Y MATERIALES DE APRENDIZAJE	N/A	N/A
PGC22	REVISIÓN DEL SISTEMA	PGC22- IND01	Número de procedimientos modificados al año
PGC23	ATENCIÓN AL ESTUDIANTE	PGC23- IND01	Nº de consultas y reclamaciones recibidas por el Defensor Universitario
		PGC23- IND02	Porcentaje de instancias generales/cerradas

		PGC23-IND03	Porcentaje de quejas resueltas por el Defensor Universitario
		PGC23-IND04	Satisfacción de los estudiantes con las respuestas a sus solicitudes realizadas a través del portal del estudiante
PGC24	VERIFICACIÓN, IMPLANTACIÓN, SEGUIMIENTO, ACREDITACIÓN Y EXTINCIÓN DE LAS TITULACIONES	PGC24-IND01	Número de títulos verificados / número de propuestas presentadas
		PGC24-IND02	Número de títulos modificados / número propuestas presentadas
		PGC24-IND03	Número de títulos que han renovado la acreditación / número de títulos de los que solicita renovar su acreditación
		PGC24-IND04	Número de títulos que han pasado seguimiento ordinario
		PGC24-IND05	Número de títulos que han pasado seguimiento especial/número de títulos presentados a verificación
		PGC24-IND06	Número de títulos que han pasado seguimiento especial/número de títulos presentados a modificación
		PGC24-IND07	Número de títulos que han pasado seguimiento especial/número de títulos presentados a renovación de acreditación
		PGC24-IND08	Número títulos implantados/número títulos verificados
		PGC24-IND09	Número Títulos extinguidos/número total títulos (anual)
PGC25	ACTIVIDADES DE VIDA UNIVERSITARIA	PGC25-IND01	Número de actividades universitarias ofertadas
		PGC25-IND02	Número de participantes en eventos de vida universitaria
		PGC25-IND03	Número de estudiantes que participan en clubes y asociaciones
		PGC25-	Número de estudiantes de bajo rendimiento contactados/ total de estudiantes

		IND04	
		PGC25-IND05	Número de estudiantes de baja incorporación tardía contactados/ total de estudiantes
		PGC25-IND06	Número de clubes /Asociaciones
		PGC25-IND07	Número de voluntarios
		PGC25-IND08	Número de estudiantes que participan en proyectos de cooperación
PGC26	INVESTIGACIÓN	PGC26-IND01	Número total de publicaciones científicas según área
		PGC26-IND02	Número de publicaciones de primer cuartil (Q1) e internacionales
		PGC26-IND03	Ingresos obtenidos a través de contratos de investigación, así como de convocatorias competitivas
		PGC26-IND04	Número de proyectos de investigación en convocatorias competitivas nacionales e internacionales
		PGC26-IND05	Número de patentes o registros de propiedad intelectual
IPGC16.01	ESTUDIO DE COMPLIANCE ACADÉMICO	IPGC16.01-IND01	Porcentaje de Títulos con valoración global verde
		IPGC16.01-IND02	Porcentaje de Títulos con valoración global amarillo
		IPGC16.01-IND03	Porcentaje de Criterios con valoración roja