



**Universidad
Europea** MADRID

MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD

Edición 09

Contenido

1. Presentación de la Universidad Europea de Madrid	3
2. Sistema de Garantía Interno de Calidad	4
3. Referencias Normativas	7
4. Grupos de interés	8
5. Estructura organizativa	11
6. Estructura del Sistema de Garantía Interno de Calidad y despliegue	14
7. Control de cambios	22
8. Anexos	23
Anexo I. Listado de Documentación Ed.09	24
Anexo II. Glosario	26
Anexo III Relación Criterios SISCAL y Procedimientos SGIC	28
Anexo IV. Procedimientos, Registros e Indicadores SGIC	29

1. Presentación de la Universidad Europea de Madrid

La Universidad Europea de Madrid (en adelante, Universidad) se constituyó oficialmente como universidad privada en 1995 al amparo de la Ley 24/1995 del 17 de julio. En 1998 se integra en el grupo Sylvan, denominado Laureate International Universities desde 2004 que tiene constituida una Red internacional de Universidades, de la que la Universidad Europea de Madrid fue la primera, liderando en muchos aspectos dicha Red. En el año 2018 se inicia un proceso de desinversión por parte de Laureate International Universities en la Universidad, que finaliza con la adquisición por parte del fondo de capital Permira en el 2019.

La Universidad Europea de Madrid tiene definida su Misión, Visión y Valores.

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
- Internacionales
- Analíticos
- Confiables
- Audaces
- Responsables

Instalaciones

La sede principal se encuentra en Villaviciosa de Odón, en la zona Suroeste de Madrid. También existe un campus en Alcobendas. Del mismo modo, cuenta con las Clínicas Universitarias; Policlínica Universitaria y Clínica Universitaria Odontológica, ambas en el Centro de Madrid, permiten la realización de prácticas de los estudiantes de la rama de salud y biomédicas, y el desarrollo de los postgrados de estas áreas. En estas instalaciones, además de las labores docentes propias, se presta servicio a pacientes externos en las áreas de Óptica y Optometría, Podología y Odontología.

2. Sistema de Garantía Interno de Calidad

El Sistema de Garantía Interno de Calidad de la Universidad lo conforman:

- La Política de Calidad
- Los procesos y sus procedimientos correspondientes
- Los registros e indicadores de los procedimientos
- El Manual de Calidad

El Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) es un conjunto ordenado de procesos, actividades y recursos que pretende:

- Garantizar el cumplimiento de los requisitos que marca la legislación vigente sobre enseñanzas universitarias oficiales
- Facilitar la información pertinente a los grupos de interés
- Favorecer la toma de decisiones basadas en datos objetivos y fiables
- Fomentar la cultura de la mejora continua

2.1 Objeto

El objeto del presente Manual de Calidad es describir las pautas de su Sistema de Garantía Interno de la Calidad (SGIC), que aplica a los procesos estratégicos, clave y apoyo de la Universidad para garantizar que los servicios y actividades desarrollados responden a los requisitos establecidos por los clientes, cumplen con los requerimientos legales, y con las directrices establecidas en el programa SISCAL de la Fundación para el Conocimiento Madri+d, haciendo realidad la Misión de la Universidad.

El SGIC toma como punto de partida el aseguramiento de la calidad y avanza hacia una gestión global de la misma, 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. Los requisitos del SGIC de la Universidad, se centran en lograr la calidad en la formación, así como la satisfacción de los distintos grupos de interés y aumentar dicha satisfacción, mejorando continuamente y poniendo las medidas oportunas para la prevención de no conformidades.

Este Manual describe la estructura del sistema y los requisitos a los que se debe dar respuesta.

2.2 Alcance

El alcance del Sistema de Garantía Interno de Calidad 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 y Doctorado. Asimismo, el sistema incluye los servicios transversales de la Universidad, necesarios para hacer realidad su Misión.

En conjunto, contempla la Política de Calidad, que aplica a todas las actividades de la Universidad y, más en 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:

- Determinar la política y los objetivos que sustenten la cultura de calidad en la Universidad Europea de Madrid.
- Detectar y dar respuesta a las necesidades de los diferentes grupos de interés a través de una oferta formativa innovadora y centrada en el estudiante.
- Desarrollar los distintos planes formativos, comprobando que las acciones que se llevan a cabo dentro de los mismos tienen como finalidad favorecer el aprendizaje del estudiante.
- 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 los recursos materiales y de servicios, en función de las necesidades, 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.

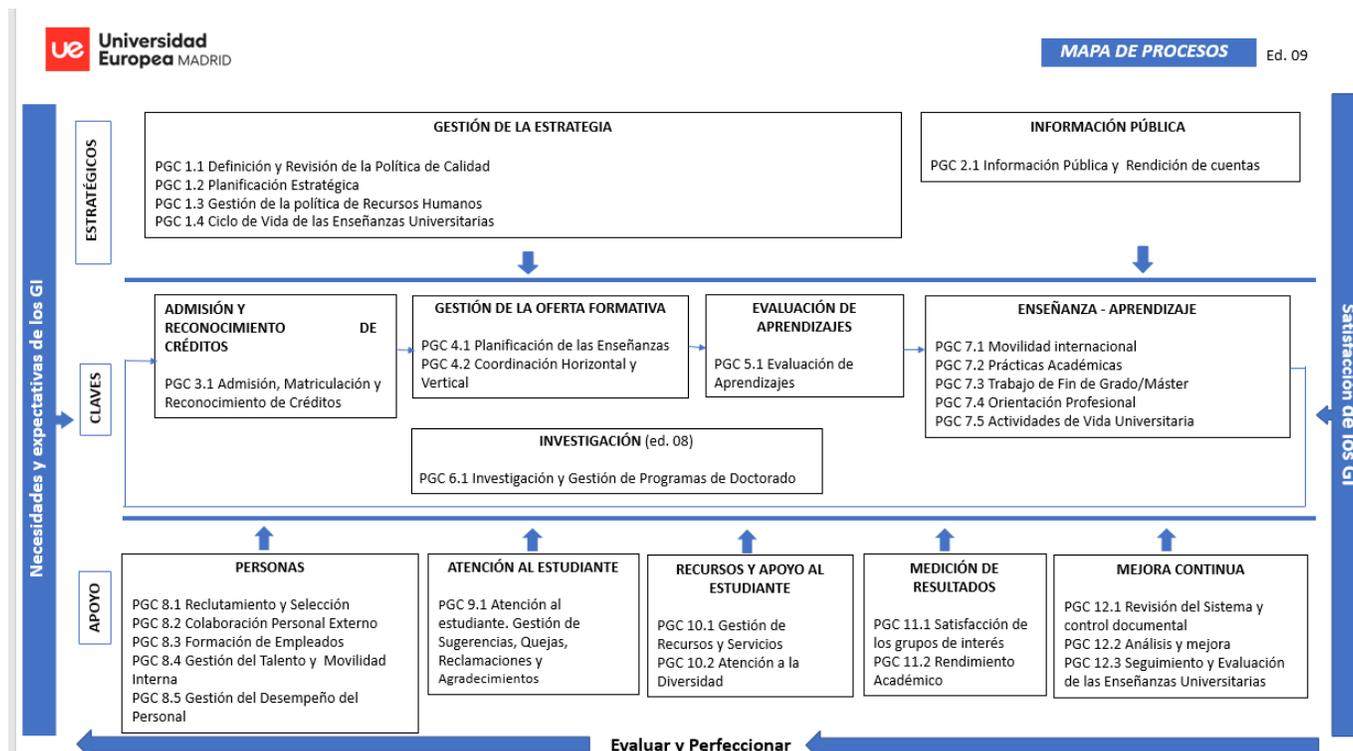
Estas directrices se despliegan en los diferentes procesos que la Universidad ha identificado y cuya secuencia e interacción se detallan en el **Mapa de procesos**.

La dirección de la Universidad 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 con relación a 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 del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).
- Información, difusión y comunicación activa, transparente de los resultados obtenidos y las acciones propuestas para alcanzar la excelencia.
- Dotación de los recursos técnicos y humanos necesarios para desarrollar el sistema.

2.3 Mapa de procesos



3. Referencias Normativas

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:

- 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 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.
- Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado.
- Modelo SISCAL: Certificación de Sistemas Internos de Calidad de la Fundación Madri+d
- Normativa interna de la Universidad Europea de Madrid vigente

Por su parte, para asegurar el correcto desarrollo del SGIC, la Universidad establece un conjunto de políticas, normas y protocolos internos que son de aplicación 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.

4. Grupos de interés

Para la definición de la política y objetivos de calidad, así como para la identificación de los procedimientos y elementos que permiten garantizar la calidad esperada en las diversas actividades que son del alcance del SGIC, se han tomado en consideración las necesidades de los diferentes grupos de interés (GI)

4.1 Identificación de los GI

Todas las personas, órganos, entidades o instituciones con interés en la Universidad Europea de Madrid, en las enseñanzas que imparte y en los resultados que obtiene.

GRUPOS INTERÉS INTERNOS	GRUPOS INTERÉS EXTERNOS	ENTIDADES REGULADORAS
Personal docente e investigador (PDI)	Egresados	Gobierno de España
Personal de Administración y Servicios (PAS)	Colegios oficiales y/o profesionales	Gobierno Autonómico
Estudiantes	Otras Universidades o instituciones de educación superior	Agencia de Calidad (Fundación para el Conocimiento Madri+d)
Órganos de Dirección de la Universidad, Centros, Departamentos y Títulos	Empresas, entidades u organismos colaboradores de la Universidad Europea de Madrid	
Servicios Universitarios	Empleadores	
	Proveedores	
	Sociedad en general	

Los Grupos de Interés internos son aquellos que forman parte de la comunidad universitaria y tienen una vinculación directa con la Universidad en el desarrollo de su actividad actual y frecuente.

Los Grupos de Interés externos son aquellos que no forman parte de la comunidad universitaria, pero que tienen relación o interés en la actividad de la Universidad Europea de Madrid

Las entidades reguladoras elaboran los marcos de referencia a tener en cuenta a la hora del desarrollo de las actividades contempladas en el Sistema de Garantía interno de Calidad. (SGIC)

4.2. Participación de los Grupos de Interés

Los grupos de interés cuentan con diversos mecanismos de participación en la planificación, medición de resultados, análisis, mejora y seguimiento del Sistema de Calidad.

- Formulación de quejas, sugerencias, reclamaciones y agradecimientos a través de los distintos medios definidos en el procedimiento PGC 9.1 Atención al Estudiante. Gestión de Sugerencias, Quejas, Reclamaciones y Agradecimientos.
- Formulación de cuantas observaciones o sugerencias se estimen pertinentes durante las consultas establecidas en el procedimiento PGC 11.1 Satisfacción de los grupos de interés.
- Difusión y rendición de cuentas: la Universidad mantiene actualizada la información sobre los títulos ofertados en la página web, donde pueden ser consultados por los diferentes grupos de interés. El Centro, dispone de un espacio público en la web donde pone a disposición de todos los grupos de interés la información relevante sobre su actividad y su oferta formativa. Como elemento adicional a la información ofrecida en la web, se utilizan otros canales de comunicación o difusión, donde también se ofrece información de la oferta académica y de los Centros a la que pertenecen, así como cualquier información de interés sobre las titulaciones, Centro, Universidad o Sistema de Calidad relevante. Estos canales de comunicación se recogen en el Plan de Comunicación del Centro
- Participación en las actividades contempladas en alguno de los procedimientos del SGIC, bien a través de su intervención directa, o bien a través de sus representantes en órganos con responsabilidad, como se refleja en la siguiente tabla:

	Equipo Directivo de Centro	Personal Docente e Investigador (PDI)	Personal de Administración y Servicios (PAS)	Estudiantes	Representantes de Órganos de Gobierno	Agentes externos*
A nivel de Universidad						
Consejo de Gobierno	X		X		X	
Comité de Dirección	X		X		X	
Consejo Asesor						X
Consejo de Delegados				X	X	
Comité de Garantía de Calidad (CGC)	X	X	X	X	X	X
A nivel de Centro						
Junta de Facultad/Escuela	X	X	X	X	X	
Reunión de Departamento	X	X				
Claustro	X	X			X	
Comité de Calidad de Centro (CCC)	X	X	X	X	X	
Comité de Innovación	X	X	X	X	X	
Comité de Modificación	X	X	X	X	X	
A nivel de Título						
Comisión de Calidad de Título (CCT)	X	X	X	X		
Comité de Evaluación de Aprendizajes del Título (CEAT)	X	X	X	X		

*Miembros no pertenecientes a la comunidad universitaria como, por ejemplo, representantes de empresas o instituciones que colaboran con la Universidad en el desarrollo de prácticas externas o proyectos de investigación, de colegios oficiales o profesionales, egresados, empleadores.

5. Estructura organizativa

La estructura sobre la que se sustenta el sistema ha sido aprobada en Comité de Dirección a propuesta de Presidencia, Rectorado y los representantes de los Centros. Las funciones, responsabilidades y los perfiles que la componen han sido validadas 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.

Las funciones directamente relacionadas con el SGIC 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 Madrid se despliega a partir del equipo directivo y 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 de los estudiantes, las instituciones oficiales y la sociedad de manera continua y sistemática.

Comité Ejecutivo o Comité de Dirección

De conformidad a lo previsto en las Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad Europea de Madrid, aprobadas por la Comunidad de Madrid, en virtud del Decreto 73/2010 de 14 de octubre (BOCM nº 264, de 4 de noviembre de 2010), la dirección, la supervisión y la gestión de la Universidad corresponde a la Presidencia de la misma, nombrada por el órgano de administración.

El **Comité de Dirección** (CD) es el órgano colegiado de asistencia inmediata a la Presidencia que está presidido por el Presidente y se integra, además, por el Rector y los Vicepresidentes Ejecutivos. Las funciones que corresponden al Comité de Dirección son el estudio, deliberación y coordinación sobre cuantas cuestiones relativas afecten a la gestión empresarial de la Universidad: aprobación de nuevas estructuras, aprobación de la oferta académica a propuesta del Consejo de Gobierno, elaboración y gestión de presupuestos, administración de los bienes, establecimiento y modificación de las relaciones de puestos de trabajo, y resolver sobre aquellas materias que le atribuyen las Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad Europea de Madrid.

El Comité de Dirección actúa como corresponde a la dirección de cualquier organización comprometida con el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora de un Sistema de Garantía Interno de 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** (CG) es el órgano colegiado de asistencia inmediata al Rector para el estudio, deliberación y coordinación sobre cuestiones relativas a la gestión académica de la Universidad. Entre otros, corresponde al Consejo de Gobierno, la propuesta al Comité de

Dirección, para su aprobación, de la nueva oferta académica oficial y no oficial de la Universidad; la elaboración, aprobación, modificación y extinción de los planes de estudio relativos a las enseñanzas oficiales y no oficiales impartidas en la Universidad y con las directrices del Comité de Dirección, el nombramiento del profesorado de la Universidad.

Consejo Asesor Universitario

Órgano consultivo compuesto actualmente por miembros externos que han obtenido el reconocimiento pertinente de sus cualidades personales y académicas y/o por su desempeño en tareas o funciones en las que han demostrado una contribución excepcional al mundo de la ciencia, la tecnología, la investigación, las humanidades, la empresa o la cultura.

Rectorado

A través del Rectorado se gestiona el desarrollo de la misión de la Universidad en lo relativo al desarrollo y planificación de la actividad académica y el desarrollo formativo.

Se coordinan los diferentes Centros académicos, así como la gestión del modelo académico de la Universidad y el desarrollo de la investigación y transferencia del conocimiento.

Vicerrectorado

Existen dos vicerrectorados: el Vicerrectorado de Estudiantes y Vida Universitaria, y el Vicerrectorado de Profesorado e Investigación, con el propósito de reforzar el apoyo a los dos pilares fundamentales de la actividad de la Universidad: el profesorado y el estudiante.

A través del Vicerrectorado de Profesorado e Investigación se gestiona la Escuela de Doctorado e Investigación para el despliegue y desarrollo de la investigación y la transferencia de la Investigación en la Universidad, la Unidad de Calidad para el despliegue seguimiento y evaluación de la mejora continua en los Centros y en la Universidad en general, la Unidad de Innovación de Títulos y Evaluación de Aprendizajes para el despliegue y desarrollo de los procesos de innovación y modificación de la oferta formativa y de la evaluación de aprendizajes en sus programas y la Unidad de Modelo académico y Transformación digital, para el desarrollo y despliegue del plan de formación del claustro y del modelo académico de la Universidad.

A través del Vicerrectorado de estudiantes y Vida Universitaria se gestiona la vida universitaria del estudiante a lo largo de su etapa en la Universidad. Facilita el despliegue y desarrollo de la vida universitaria impulsando la creación de clubes y asociaciones, apoyando además a estudiantes con necesidades educativas especiales y garantizando condiciones de igualdad en su vida universitaria y promoviendo las acciones de voluntariado. Lidera e incentiva la movilidad internacional, desarrolla acciones que mejoren la empleabilidad de los estudiantes y su inserción en el mundo laboral, así como el fomento de la cultura emprendedora. Es el vicerrectorado responsable de gestionar las prácticas externas, curriculares y extracurriculares, trabajando en coordinación con las Facultades y Escuela, por su calidad y adecuación a las necesidades formativas de los/las estudiantes. La Biblioteca tiene como misión facilitar el acceso a los recursos de información, promover su difusión y colaborar en los procesos de creación del conocimiento.

Área Docente

En la actualidad existen cinco Centros (Facultad y Escuela) liderados por su correspondiente Responsable de Centro (Decano/Director), con asistencia de los Responsables de Área (Vicedecanos/Subdirectores) y de los Directores de Departamento de cada una de las áreas. Además, cada Centro cuenta con el apoyo de diferentes figuras de áreas transversales para dar soporte a su actividad académica: Director Académico, experto en evaluación de aprendizajes, Técnico de calidad, Asesores Académicos de Estudiantes y Tutores On line. El personal docente de cada Centro depende de la Dirección de Departamento.

La toma de decisiones en lo referente a la gestión de los Centros se lleva a cabo en la Junta de Facultad/Escuela, liderados por el Responsable de Centro y en el que participan tanto los Responsables de Área como los Directores de Departamento, así como cualquier otro miembro necesario en relación a los temas a tratar.

El Responsable de Centro es el máximo responsable 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.

El Responsable de Área de Centro lidera el crecimiento y aseguran la correcta implantación de los programas, la calidad académica y la mejora continua de sus áreas de responsabilidad, para lo que participan en la generación de nuevos productos, el seguimiento y la mejora continua de los existentes y la vinculación con los sectores profesionales de referencia.

La Dirección de Departamento gestiona los recursos humanos y materiales del departamento, coordina 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 del Centro a la que se adscribe.

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

Área no Docente

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

La Universidad determina la competencia necesaria para la realización de las funciones del personal no docente, documentándolas sobre los perfiles de puesto y asegurándose de que el personal cumple con las competencias que se le presuponen.

La estructura organizativa de la Universidad se recoge en el Organigrama de la Universidad, disponible en la Intranet.

6. Estructura del Sistema de Garantía Interno de Calidad y despliegue

El SGIC de la Universidad pretende dar respuesta a los estándares para el aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior en el EEES (ESG). Para ello, su desarrollo se apoya en el modelo SISCAL de la Fundación Madri+d que se sustenta sobre los siguientes objetivos:

- Establecer los requisitos básicos requeridos para un sistema de aseguramiento interno de la calidad de los Centros universitarios.
- Establecer el marco de referencia que permita a las universidades plantear la mejora del funcionamiento.

6.1 Mecanismos de Coordinación

Para asegurar y facilitar la implantación del Sistema de Garantía Interno de Calidad, la Universidad cuenta con los siguientes mecanismos de coordinación en diferentes niveles:

Comité de Garantía de Calidad (CGC)

El Comité de Garantía de Calidad (CGC) es un órgano transversal que actúa como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de la Universidad en materia de Calidad.

El Comité de Garantía de Calidad se reúne al menos una vez al año, coincidiendo en la medida de lo posible, con el momento de cierre y comienzo de un curso académico nuevo. De este modo se puede disponer del máximo de información posible para que, en él, se aborden temas relacionados con calidad y el funcionamiento en toda la universidad.

El Comité de Garantía de Calidad tiene como objetivos:

- Ratificar la Política de Calidad.
- Verificar la implantación del SGIC de la Universidad,
- Revisar y analizar la consecución de los objetivos de la Política de Calidad de la Universidad.
- Identificar las acciones transversales para la mejora de la Universidad que afecten al área académica. Realizar el seguimiento de la eficacia de los procesos y actualización de los mismos, si es necesario, así como comunicar cambios relacionados con la documentación de SGIC
- Estudiar y, en su caso, aprobar la implantación de las propuestas de mejora del SGIC sugeridas por los restantes miembros de la Universidad.

Miembros del Comité de Garantía de Calidad:

- Vicerrector de Profesorado e Investigación que ejerce como presidente del Comité y/o en su representación el Director de Calidad.
- Representantes de distintas áreas de la universidad, los cuales, participan trasladando la información de su departamento y a su vez recogiendo información que deba comunicar en sus áreas. En cualquier caso, deben participar las figuras de:
 - Área Docente: responsable del Centro
 - Área No docente: representantes de las áreas transversales de la Universidad, cuya actividad impacta en la calidad de los programas y de la institución.

- Estudiantes
- Egresados
- Empleadores

Junta de Centro

Este mecanismo posibilita que se traten temas transversales al Centro, permitiendo alinear las temáticas que afectan a los programas formativos con las decisiones que se toman desde niveles superiores.

Funciones principales de la Junta:

- Definir, implantar y evaluar la estrategia del Centro con la colaboración del Responsable de Área de Centro y Directores de Departamento
- Establecer, impulsar y evaluar el rendimiento del Centro en lo referente a los criterios transversales de calidad.
- Elaborar el Plan de mejora global del Centro.
- Mantener y mejorar el Sistema de Garantía Interno de Calidad.
- 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 asegurar que los objetivos planteados sean acordes con los marcados por la Universidad.
- Liderar la consecución de distinciones, certificaciones y acreditaciones tanto a nivel nacional como internacional por parte del Centro.

Miembros de la Junta:

- Responsable del Centro: preside la Junta de Centro. Eleva los problemas, sugerencias o buenas prácticas detectadas al Consejo de Gobierno. Asegura 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.
- Responsables de Área de Centro: trasladan avances y problemas detectados en el desarrollo de las acciones de mejora en cada programa formativo. Actúan como responsables de calidad de las diferentes áreas de conocimiento que se integran en cada uno de los Centros.
- Directores de Departamento: trasladan cuestiones que afecten principalmente al claustro y a los recursos materiales para la docencia.
- Director Académico: traslada aspectos relacionados con el modelo académico.
- Cualquier otro miembro que pueda ser necesario en relación con los temas a tratar, tanto de áreas transversales implicadas como de estudiantes o representantes de estudiantes.

Comisión de Calidad de Centro (CCC)

Mediante este mecanismo se integran a nivel de Centro los resultados de las áreas transversales que forman parte del SGIC y que impactan en la calidad del Centro y en sus titulaciones. Cada miembro comparte la información de su área respecto a la situación del curso académico en ese Centro, identificando áreas de mejora en curso, previstas y nuevas propuestas.

La Comisión de Calidad de Centro tiene como objetivos:

- Mejorar la comunicación entre las áreas transversales cuya actividad impacta en la calidad académica del Centro.
- Compartir la actividad de las diferentes áreas identificando y analizando datos y resultados a nivel del Centro.
- Incorporar al plan de mejora del Centro aquellos objetivos y acciones en los que intervienen las diferentes áreas, recogiendo aspectos transversales a todas las titulaciones.
- Facilitar y sistematizar el seguimiento y la actualización del plan de mejora del Centro.

Miembros de la Comisión de Calidad de Centro:

- Responsable del Centro: convoca y lidera las reuniones de la Comisión.
- Miembros de la Junta de Centro: Responsables de Área de Centro; directores de departamento y dirección académica: trasladan la actividad y resultados de su área.
- Representantes de las áreas transversales que participan en los procedimientos del SGIC: aportan resultados de su actividad referidos a ese Centro y que impactan en la calidad de sus titulaciones.
- Representante de la Unidad de Calidad: traslada información de indicadores académicos y encuestas de satisfacción del Centro.
- Representante de la Unidad de Innovación de Títulos y Evaluación de Aprendizajes: traslada información de resultados de aprendizaje del Centro.
- Representante de estudiantes: traslada las opiniones de sus compañeros, a nivel de Centro.
- Docentes: que trasladan input global a nivel del Centro.

Comisión de Calidad de Título (CCT)

La Comisión de Calidad de Título-Comité de Evaluación de Aprendizajes (CCT-CEAT) es uno de los mecanismos de coordinación que, junto con la Comisión de Calidad de Centro (CCC) y el Comité de Garantía de Calidad (CGC), facilitan la implantación del Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC).

Las CCT-CEAT son una serie de reuniones que se celebran a lo largo del curso académico, y cuyo propósito es analizar el funcionamiento de cada programa en su totalidad.

Al menos se celebrará una al comienzo y otra al final del ciclo académico del título, pudiéndose realizar alguna más de seguimiento. Se recomienda que se realice la reunión inicial en los dos primeros meses del inicio del curso y la reunión final durante el último mes del ciclo académico.

Los asistentes que participarán en las CCT-CEAT, con independencia de que pueda incorporarse cualquier otro miembro, en función de las necesidades, serán:

- Responsable de Área de Centro
- Coordinador de Titulación
- Director de Máster Universitario.
- Director de Departamento
- Estudiantes
- Docentes (Coordinador de TFG/TFM y Coordinador de Prácticas) o cualquier otra asignatura que se considere.
- Responsable de Calidad (PAS)

- Responsable de Evaluación de Aprendizajes (PAS)
- Asesor Académico (PAS)
- Tutor Online (PAS)
- Director Académico

Para que pueda servir de guía de las reuniones, por defecto, el contenido de las reuniones tratará de abordar las siguientes cuestiones relacionadas con la calidad del título, basadas en los criterios de evaluación de los procesos de renovación de la acreditación:

- Planificación y Estrategia: Alinear retos estratégicos del Centro con los programas.
- Diseño de los programas: En base a qué información se ha decidido la Innovación/modificación de un título. Se revisa la implantación del título.
- Cumplimiento de la memoria: Docentes | Plan de estudios | Reconocimientos y Convalidaciones | Admisión | Modalidad, idioma y número de plazas, etc.
- Prácticas externas: Coordinación entre el tutor interno y externo | Seguimiento del Estudiante | Evaluación | Satisfacción del tutor externo y del estudiante.
- TFG / TFM: Normativa y Guía de Aprendizaje | Selección de las temáticas | Rúbricas de evaluación | Seguimiento del estudiante | Selección del tribunal.
- Resultados del título: principales indicadores de rendimiento y de satisfacción
- Información Pública: Web actualizada con información disponible y relevante (mínimo cumplir con requisitos regulador)
- Gestión de la Información: Evidencias ordenadas e identificadas disponibles en el repositorio de información.

Plan de mejora

El Plan de mejora del Título y el Plan de mejora del Centro se elabora tras la revisión del funcionamiento de los programas y de los Centros en la Comisión de Calidad de Título (CCT) o Comisión de Calidad de Centro (CCT) respectivamente.

El Plan de mejora del Título es un documento que describe las acciones previstas para la mejora de la calidad del programa y el cumplimiento de los compromisos adquiridos, en base a datos objetivos procedentes de inputs analizados en la CCT-CEAT, a los procesos de seguimiento y renovación de la acreditación, a procesos de Compliance o cualquier otro input que identifique una necesidad de mejora en el programa.

Este plan se establece tras la CCT-CEAT inicial y será el Responsable de Área del Centro del título, junto con el Coordinador de Titulación, el encargado de realizar su seguimiento, acompañado del responsable de calidad.

Los Responsables de Área de Centro, elevarán a las Juntas de Centro y a las Comisiones de Calidad de Centro (CCC) aquellas acciones reflejadas en los planes de mejora de los títulos que requieran una toma de decisiones por parte de decanato, para que sean tratadas en estos foros o incorporados en el plan de mejora de Centro.

El Plan de mejora del Centro se establece tras la celebración de la CCC fruto del análisis de los inputs del Centro y de los grupos de interés que participan en la reunión.

Los planes de mejora deberán incluir objetivos asociados a indicadores específicos, medibles, alcanzables, relevantes y definidos en el tiempo, e incluirán las causas que motivan la definición

de los objetivos, identifican a los responsables de las mismas, el plazo de ejecución y su seguimiento.

El seguimiento realizado de los planes de mejora queda reflejado en las actas correspondientes, CCT-CEAT y CCC.

6.2 Mecanismos de evaluación interna para la garantía de calidad

Estudios de Satisfacción

Con el fin de identificar las necesidades, expectativas y el grado de satisfacción y de calidad percibida por parte de los grupos de interés, desde la Unidad de Calidad, se estratifican los diferentes grupos de interés, así como los aspectos evaluados, de la siguiente manera:

Estudiantes

- Satisfacción con el profesorado.
- Satisfacción con la Titulación
- Satisfacción con las prácticas académicas externas.
- Satisfacción con los programas de movilidad: *Incoming/Outgoing*.
- Satisfacción con el Hospital Simulado

Profesores (PDI)

- Satisfacción con su actividad docente
- Satisfacción con el Hospital Simulado

Egresados

- Estudio de empleabilidad

PAS (Personal de Administración y Servicios)

- Satisfacción con la Universidad y su actividad en relación con los títulos.

Empleadores

- Satisfacción con los estudiantes en prácticas académicas externas.
- Estudios *ad hoc* sobre determinados servicios
- Satisfacción de los usuarios con las Clínicas Universitarias Odontológicas de la Universidad.

Auditoría interna

El objetivo de la auditoría interna es valorar el grado de implantación del SGIC, detectar las fortalezas y oportunidades de mejora en su implantación e identificar las principales recomendaciones para asegurar su correcto desarrollo.

Este proceso está liderado por la Unidad de Calidad junto a los responsables de Centro, y su alcance abarca todos los procedimientos que conforman el SGIC de la Universidad.

La Dirección de Calidad programa las auditorías internas teniendo en cuenta:

- Las áreas a auditar, responsables y alcance de la auditoría.

- Resultado de las Auditorías anteriores
- Estado de las actividades a auditar (grado de implantación, etc)
- Fechas previstas para su realización.

Pueden programarse anualmente, así como auditorías parciales agrupadas por áreas, de manera que a los cinco años se haya revisado el SGIC completo, sin menoscabo de realizar auditorías de algún área específica por algún motivo que lo justifique. Aunque pueden realizarse en cualquier momento del año, resulta conveniente realizarlas cuando se pueda contar con datos consolidados y/o el cierre de un ciclo, de manera que permita ver la evolución de distintas dimensiones relacionadas con la calidad a lo largo del tiempo.

Estudio de Compliance académico-Memoria de Seguimiento anual

Con carácter anual, tras la finalización del curso académico, la Unidad de Calidad realiza un estudio a nivel de programa denominado Estudio de Compliance o Memoria de seguimiento anual, a través del cual se realiza un análisis del programa respecto al curso finalizado, identificando los posibles puntos críticos o amenazas que pueden afectar a su buen funcionamiento.

Esta Memoria es cumplimentada por parte del Responsable de Área y Coordinadores de Titulación en colaboración con la Unidad de Calidad.

La Memoria se enfoca en los criterios del proceso de Renovación de la acreditación, recogiendo los indicadores fundamentales del título y su posterior análisis. De cada elemento a valorar se indica su nivel de cumplimiento con un código de colores, además de incluirse un análisis global por cada criterio.

La Memoria también incorpora el plan de mejora anual del programa elaborado en la CCT de cierre. Cada criterio de la memoria se acompaña de las acciones de mejora que le aplican con el resultado de cada una de ellas, sin menoscabo de posibles nuevas acciones de mejora fruto del estudio de Compliance.

Los aspectos relevantes de este estudio son trasladados al orden del día de la Comisión de Calidad de Título, Comisión de Calidad de Centro, Junta de Centro o Comité de Garantía de Calidad, según proceda, incorporando los aspectos detectados a mejorar en el plan de mejora de la titulación del curso siguiente.

Otros mecanismos y canales de revisión

Para garantizar una adecuada coordinación, la Universidad cuenta con diferentes figuras que participan en mayor o menor medida en los diferentes mecanismos de coordinación:

- *Responsable de área* (Vicedecano/Subdirector de Grado-Postgrado), como último responsable de asegurar la calidad de todos los programas de su área.
- *Director de departamento*, como responsable del claustro, asegura la coordinación en aspectos relacionados con la gestión docente.
- *Coordinador de titulación*, encargado de la coordinación vertical del título y de asegurar la coordinación horizontal entre los diferentes docentes garantizando la consistencia entre asignaturas/módulos, así como su coherencia con lo aprobado en la Memoria de la titulación.

- *Director de programa (Máster)*, asegura con el apoyo del coordinador de titulación la coordinación horizontal y vertical de su programa, garantizando la consistencia entre los módulos.
- *Coordinador de asignatura/módulo*, encargado de la coordinación de una asignatura/módulo en el caso de que la impartan varios docentes en diferentes grupos o diferentes modalidades. Es asignado por el Director del Departamento.

Delegados y Consejo de delegados

Los delegados de los títulos son elegidos cada curso académico para representar a los estudiantes de sus programas. Tienen como interlocutores directos a los Asesores Académicos, a los que pueden transmitir sus quejas o sugerencias para que estos las canalicen a los responsables que corresponda para su resolución/análisis. También participan en la Comisión de Calidad de Título, Comisión de Calidad de Centro y Comité de Garantía de Calidad, así como en reuniones con responsables del Centro o del Área a la que pertenece su titulación.

El Consejo de delegados es el órgano de representación de los estudiantes a nivel institucional. Mantiene reuniones periódicas con el Rector, Vicerrector de Estudiantes y Vida Universitaria y Defensor del estudiante.

Defensor Universitario

Los estudiantes cuentan con la figura del Defensor Universitario que es la persona encargada de velar y tutelar los derechos y libertades de los estudiantes ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios de la Universidad, tal y como se define en el Reglamento del Defensor Universitario de la Universidad y se regula en la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en la Disposición adicional decimocuarta.

6.3 Revisión del sistema

La Universidad no sólo establece el sistema para garantizar la calidad de su oferta educativa y de servicios, sino que, además, junto a su compromiso con los diferentes clientes, cree y trabaja siguiendo el principio de mejora continua.

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 grupos de interés de la Universidad. Los datos sirven, asimismo, para medir el nivel de consecución de los Objetivos de la Política de calidad.

Los documentos internos de calidad son elaborados conjuntamente por los responsables de cada Área o departamento y la Unidad de Calidad una vez identificadas las necesidades de elaboración/modificación por parte de alguno de ellos.

La Unidad de Calidad 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.

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

- Política de calidad.
- Manual de Garantía Interna de Calidad
- Mapa de Procesos
- Documentación complementaria que se considere relevante.

Información pública

La Universidad Europea de Madrid establece los mecanismos necesarios para garantizar que toda la información relativa a las titulaciones y programas que la Universidad proporciona está actualizada y responde a las necesidades de los distintos grupos de interés, externos e internos, tal como se recoge en el procedimiento PGC2.1 Información Pública y rendición de cuentas

7. Control de cambios

EDICIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
01	10/09/2008	Versión Inicial
02	23/09/2009	Modificación del organigrama del CGC Modificación de capítulos 1, 2, 7, 8, 9, 10, 11 y Anexos I y IV
03	20/09/2012	Actualización del Manual
04	09/03/2014	Actualización del manual
05	01/03/2015	Actualización del Manual
06	15/09/2018	Actualización del Manual
07	07/01/2019	Actualización del Manual Unificación de niveles I y II de SGIC Modificación de estructura de procedimientos Incorporación del estudiante en la revisión de los procedimientos Actualización del mapa de procesos Actualización del estilo del manual
08	26/04/2021	Actualización del Manual
09	22/12/2022	Actualización del Manual

8. Anexos

Anexo I Listado de documentación

Anexo II Definiciones

Anexo III Relación Directrices SISCAL y Procedimientos SGIC

Anexo I. Listado de Documentación Ed.09

El listado de la documentación de la Edición 09 del Sistema de Garantía Interno de Calidad es la siguiente:

- Política de Calidad
- PGC 1.1 Definición y Revisión de la Política de Calidad
- PGC 1.2 Planificación Estratégica
- PGC 1.3 Gestión de la política de Recursos Humanos
- PGC 1.4 Ciclo de vida de las Enseñanzas Universitarias
- PGC 2.1 Información Pública y Rendición de Cuentas
- PGC 3.1 Admisión, Matriculación y Reconocimiento de Créditos
- PGC 4.1 Planificación de las Enseñanzas
- PGC 4.2 Coordinación Horizontal y Vertical
- PGC 5.1 Evaluación de Aprendizajes
- PGC 6.1 Investigación y Gestión de Programas de Doctorado
- PGC 7.1 Movilidad Internacional
- PGC 7.2 Prácticas Académicas Externas
- PGC 7.3 Trabajo de Fin de Grado/Máster
- PGC 7.4 Orientación Profesional
- PGC 7.5 Actividades de Vida Universitaria
- PGC 8.1 Reclutamiento y Selección
- PGC 8.2 Colaboración Personal Externo
- PGC 8.3 Formación de Empleados
- PGC 8.4 Gestión del Talento y la Movilidad Interna
- PGC 8.5 Gestión del Desempeño del Personal
- PGC 9.1 Atención al Estudiante. Gestión de Sugerencias, Quejas, Reclamaciones y Agradecimientos
- PGC 10.1 Gestión de Recursos y Servicios
- PGC 10.2 Atención a la Diversidad
- PGC 11.1 Satisfacción de los Grupos de Interés
- PGC 11.2 Rendimiento Académico
- PGC 12.1 Revisión del Sistema y Control Documental
- PGC 12.2 Análisis y Mejora
- PGC 12.3 Seguimiento y Evaluación de las Enseñanzas Universitarias

- IT 01 Auditoría interna. PGC 12.1 Revisión del Sistema y Control Documental
- IT 01 Estudios de Satisfacción. PGC 11.1 Satisfacción de los Grupos de Interés
- IT 01 Estudio de Compliance Académico. PGC 12.3 Seguimiento y Evaluación de las Enseñanzas Universitarias
- IT 01 Plan de Comunicación. PGC 2.1 Información Pública y Rendición de cuentas.

Anexo II. Glosario

Para el propósito del presente Manual y a fin de mejorar su comprensión, son aplicables los siguientes términos y definiciones:

Asignatura: Unidad de enseñanza que administrativamente compone el Plan de Estudios. Académicamente, es una parte constitutiva de una materia.

Acción de mejora: Actividad o tarea concreta, incluida en un plan de mejora que es necesaria llevar a cabo, para alcanzar el objetivo establecido.

Competencias: 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.

ECTS: Es el Sistema Europeo de Transferencia y Acumulación de Créditos que se utiliza para cuantificar el trabajo de un estudiante en relación con una materia/asignatura para aprobarla.

Grupo de Interés: Todas las personas, órganos, entidades o instituciones con interés en la Universidad Europea de Valencia, en las enseñanzas que imparte y en los resultados que obtiene.

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.

Estudiante *incoming*: Estudiante de otra Universidad que realiza un curso académico en la Universidad Europea de Madrid (UEM).

Estudiante *outgoing*: Estudiante de la Universidad Europea de Madrid que realiza un curso académico en otra Universidad en el extranjero.

Fundación para el Conocimiento Madri+d: Órgano de evaluación de la calidad en el ámbito universitario de la Comunidad de Madrid.

Indicador: Expresión cualitativa o cuantitativa para medir hasta qué punto se consiguen los objetivos fijados previamente, en relación a los diferentes criterios a valorar para un proceso determinado (cada criterio se puede valorar con uno o varios indicadores asociados).

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.

Objetivos de calidad: Retos propuestos para la mejora de la calidad, mejorar la institución, la oferta formativa, la unidad o los servicios que se evalúan.

Perfil de ingreso: Descripción conceptual de las características deseables en el estudiante de nuevo ingreso en términos de conocimientos, 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.

Plan de estudios: Diseño curricular que se aplica a determinadas enseñanzas impartidas por un Centro de estudios.

Procedimiento de Verificación de títulos Oficiales: El programa de verificación de títulos oficiales de la Fundación Madri+d evalúa las propuestas de los planes de estudio de títulos, diseñados en consonancia con el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).

Procedimiento de Modificación de títulos Oficiales: Procedimiento que permite realizar cambios en los títulos ya verificados, siempre que tales modificaciones no impliquen un cambio en la naturaleza y objetivos del título inscrito.

Proceso de renovación de la acreditación de títulos oficiales: El proceso de renovación de la acreditación de títulos oficiales de la Fundación Madri+d evalúa la implantación de un título, en consonancia con el Espacio Europeo de Educación Superior.

Proceso de Seguimiento de títulos Oficiales: proceso orientado a la mejora continua del título realizado por la Fundación madri+d, donde su finalidad es asegurar que las actuaciones que se están llevando a cabo por la universidad en la implantación del título son apropiadas según lo aprobado en memoria. Se establecen dos modalidades:

- Seguimiento ordinario
- Seguimiento Especial

Política de calidad: Orientación de la organización hacia los compromisos de calidad concretos que aseguren la mejora continua y la satisfacción de las necesidades y expectativas de los estudiantes.

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 prestación de su servicio.

Recursos bibliográficos: Conjunto sistemático clasificado 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.

Anexo III Relación Criterios SISCAL y Procedimientos SGIC

PROCEDIMIENTOS SGIC	CRITERIOS SISCAL							
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8
PGC 1.1 Definición y Revisión de la Política de Calidad	x							
PGC 1.2 Planificación Estratégica	x							
PGC 1.3 Gestión de la política de Recursos Humanos				x				
PGC 1.4 Ciclo de vida de las Enseñanzas Universitarias		x						x
PGC 2.1 Información Pública y Rendición de Cuentas					x	x	x	
PGC 3.1 Admisión, Matriculación y Reconocimiento de Créditos			x					
PGC 4.1 Planificación de las Enseñanzas				x	x			x
PGC 4.2 Coordinación Horizontal y Vertical	x		x			x	x	x
PGC 5.1 Evaluación de Aprendizajes			x					x
PGC 6.1 Investigación y Gestión de Programas de Doctorado				x				
PGC 7.1 Movilidad Internacional			x					
PGC 7.2 Prácticas Académicas Externas			x					
PGC 7.3 Trabajo de Fin de Grado/Máster			x					
PGC 7.4 Orientación Profesional			x		x			
PGC 7.5 Actividades de Vida Universitaria			x		x			
PGC 8.1 Reclutamiento y Selección				x	x			
PGC 8.2 Colaboración Personal Externo				x				
PGC 8.3 Formación de Empleados				x				x
PGC 8.4 Gestión del Talento y la Movilidad Interna				x				
PGC 8.5 Gestión del Desempeño del Personal				x				
PGC 9.1 Atención al Estudiante. Gestión de Sugerencias, Quejas, Reclamaciones y Agradecimientos			x		x	x		x
PGC 10.1 Gestión de Recursos y Servicios					x			x
PGC 10.2 Atención a la Diversidad			x		x			x
PGC 11.1 Satisfacción de los Grupos de Interés			x	x	x	x		x
PGC 11.2 Rendimiento Académico						x		x
PGC 12.1 Revisión del Sistema y Control Documental	x							
PGC 12.2 Análisis y Mejora	x	x		x	x	x	x	x
PGC 12.3 Seguimiento y Evaluación de las Enseñanzas Universitarias		x		x		x		x

Anexo IV. Procedimientos, Registros e Indicadores SGIC

PROCEDIMIENTOS	REGISTROS	INDICADORES
PGC 1.1 Definición y Revisión de la Política de Calidad	Política de Calidad Plan Estratégico de Calidad	N/A
PGC 1.2 Planificación Estratégica	Actas reuniones del grupo elaborador del Plan Estratégico Plan Estratégico del Centro Actas reuniones de Juntas de Facultad en que se trate el seguimiento y evaluación del Plan Estratégico Actas de reuniones de Departamento/ Claustros en las que se comunique el Plan Estratégico Actas de reuniones de Delegados en las que se comunique el Plan Estratégico Plan de mejora del Centro Ficha de Indicadores del Centro	N/A
PGC 1.3 Gestión de la política de Recursos Humanos	Política de Recursos Humanos	N/A
PGC 1.4 Ciclo de Vida de las Enseñanzas Universitarias	Acta y portafolio de nuevos Títulos y modificaciones Informe preceptivo de nuevo título Informe Provisional y Final de Evaluación de la Propuesta de Verificación de Plan de Estudios. Memoria de verificación del título Resolución de Verificación de Consejo de Universidades Informe Provisional y Final I de Evaluación de la Propuesta de Modificación de Plan de Estudios. Memoria de modificación verificada Aprobación del Consejo de Gobierno de Titulaciones que se desean implantar	Ratio Verificación de Nuevos Títulos Ratio de Títulos Modificados Ratio de Títulos Implantados Ratio de Títulos Extinguidos

	Solicitud Oficial de Titulaciones que se desean implantar. Impreso oficial Orden de Autorización de Implantación de Nuevos Títulos de la Comunidad de Madrid Publicación del carácter oficial del título (BOE) Publicación plan de estudios BOE Publicación plan de estudios BOCM	
PGC 2.1 Información Pública y Rendición de Cuentas	Ficha web del título Información título Marketing	Ratio de valoración C/D obtenida en los informes de renovación de acreditación Ratio de valoración C/D obtenida en los informes de seguimiento ordinario
PGC 3.1 Admisión, Matriculación y Reconocimiento de Créditos	Listado de estudiantes admitidos Listado de estudiantes matriculados Resolución del estudio de reconocimiento de créditos Expediente de estudiante	Número de inscritos Número de matrículas realizadas
PGC 4.1 Planificación de las Enseñanzas	Horarios publicados a disposición de los estudiantes Actas de calificaciones de estudiantes Asignación docente Asignación de aulas	Satisfacción de los estudiantes con el campus virtual (Grado) Satisfacción de los estudiantes con el campus virtual (Postgrado) Satisfacción del profesorado con las características del campus virtual, sus herramientas, aplicaciones y funcionalidades (Grado) Satisfacción del profesorado con las características del campus virtual, sus herramientas, aplicaciones y funcionalidades (Postgrado) Las aulas/ laboratorios/ espacios (presenciales o virtuales) donde se desarrollan las sesiones de clase (Grado) Las aulas/ laboratorios/ espacios (presenciales o virtuales) donde se desarrollan las sesiones de clase (Postgrado)
PGC 4.2 Coordinación Horizontal y Vertical	Acta de Junta de Centro Acta/ Presentación de Reunión de Departamento. Grado Acta/ Presentación de Claustros de Profesores Actas Coordinación de Máster Actas Coordinación asignatura/módulo	Satisfacción de los estudiantes con la coordinación de las titulaciones (Grado) Satisfacción de los estudiantes con la coordinación de las titulaciones (posgrado)
	Guía de aprendizaje web	Ratio de guías de aprendizaje publicadas (Grado)

PGC 5.1 Evaluación de Aprendizajes	Guía de aprendizaje + anexos campus virtual Informe de evaluación de los resultados de aprendizaje y plan de mejora de la asignatura/módulo Informe de evaluación de los resultados de aprendizaje y plan de mejora de la titulación Informe Institucional de Evaluación de Aprendizaje a nivel de Centro Informe Institucional de Evaluación de Aprendizaje a nivel institucional	Ratio de guías de aprendizaje publicadas (Postgrado) Ratio de Comités de Evaluación de Aprendizaje (CEA) Ratio de Comités de Evaluación de Aprendizaje del Título (CEAT) de inicio y fin (Grado) Ratio de Comités de Evaluación de Aprendizaje del Título (CEAT) de inicio y fin (Postgrado)
PGC 6.1 Investigación y Gestión de Programas de Doctorado	Plan Estratégico de Investigación Convocatoria de grupos de investigación Convocatoria de proyectos internos Contratos y proyectos de investigación gestionados Compromiso documental firmado por dicha Escuela de adscripción de los estudiantes de doctorado a las líneas de investigación de la Universidad	Número total de publicaciones científicas según área Número de publicaciones de primer cuartil (Q1) e internacionales Ingresos obtenidos a través de contratos de investigación, así como de convocatorias competitivas Número de proyectos de investigación en convocatorias competitivas nacionales e internacionales Número de doctorados y doctorandos por programa Número de patentes o registros de propiedad intelectual
PGC 7.1 Movilidad Internacional	Listados de Programas de movilidad Planificación de los programas de movilidad (Convocatorias) Convenios de movilidad Bilaterales Convenio subvención (solo Erasmus) Certificado de estancia (entrada y salida, solo Erasmus) Certificado de estancia (entrada y salida, solo Erasmus) Learning agreement/Training Agreement- Reconocimiento de créditos Informe final de la estancia (Programa Erasmus) Encuesta de satisfacción de la estancia.	Número de estudiantes que participan en programas de movilidad Outgoing Número de estudiantes que participan en programas de movilidad Incoming Satisfacción global de los estudiantes Outgoing Satisfacción global de los estudiantes Incoming Número de profesores en programas Outgoing Erasmus Número de convenios vigentes en el programa Erasmus y otros programas de movilidad para estudiantes
PGC 7.2 Prácticas Académicas Externas	Convenios de prácticas académicas externas Anexos de prácticas académicas externas	Número de Convenios establecidos Número de Anexos establecidos

		Ratio de estudiantes con prácticas académicas asignadas Satisfacción de los estudiantes con las prácticas (Grado) Satisfacción de los estudiantes con las prácticas (Posgrado) Satisfacción de los tutores profesionales con los estudiantes de prácticas (Grado) Satisfacción de los tutores profesionales con los estudiantes de prácticas (Posgrado)
PGC 7.3 Gestión Trabajo de Fin de Grado/Máster	Acta de Coordinación TFG/TFM Guías de aprendizaje TFG/TFM Registro de estudiantes/tema/tutor/tribunal Rúbricas de evaluación y seguimiento Acta de tribunal de defensa TFG/TFM	Satisfacción Global con el TFG/Proyecto por parte de los estudiantes Satisfacción Global con el TFM por parte de los estudiantes Satisfacción con el tutor de TFG por parte de los estudiantes (seguimiento, revisiones y evaluaciones, etc.) Satisfacción con el tutor de TFM por parte de los estudiantes (seguimiento, revisiones y evaluaciones, etc.) Satisfacción con la coordinación del TFG (fechas, plazos de entrega, asignación, etc.) por parte de los estudiantes Satisfacción con la coordinación del TFM (fechas, plazos de entrega, asignación, etc.) por parte de los estudiantes
PGC 7.4 Orientación Profesional	Registro de estudiantes que reciben orientación profesional Registro de ofertas y candidatos Registro de asesorías individualizadas	Satisfacción con la formación realizada de empleabilidad y emprendimiento Número de acciones de orientación profesional realizadas Número de eventos, foros y talleres realizados
PGC 7.5 Actividades de Vida Universitaria	Listado de estudiantes de incorporación tardía Listado de estudiantes de bajo rendimiento contactados Listado de Oferta de Actividades de Vida Universitaria Listado de estudiantes que realizan actividades universitarias Base de datos de voluntarios e interesados	Número de actividades universitarias ofertadas Número de participantes a eventos de vida universitaria Número de estudiantes que participan en clubes y asociaciones Ratio de estudiantes de bajo rendimiento contactados Ratio de estudiantes de incorporación tardía contactados Número de clubes y asociaciones Número de voluntarios
PGC 8.1 Reclutamiento y Selección	Fichero de Vacantes Registro Candidatos	Ratio de vacantes cerradas Ratio de vacantes abiertas

	Registros específicos Facultad de Ciencias Biomédicas: Convenio Hospitales y Tabla Registro Candidatos Hospitales	Promedio de días para cerrar vacante Ratios vacantes cubiertas internamente Número de nuevos contratos docentes categoría doctor Número de nuevos doctores en claustro
PGC 8.2 Colaboración Personal Externo	Cronograma del título Documentación Contractual Asignación Docente	Ratio de Altas mercantiles
PGC 8.3 Formación de Empleados	Presupuesto Formación Plan de Formación	Número de Acciones formativas ofertadas Ratio de empleados formados
PGC 8.4 Gestión del Talento y la Movilidad Interna	Convocatoria anual de plazas de Plan Carrera Docente Documentación identificación del talento	Ratio de posiciones de Dirección con sucesor identificado en el corto plazo Ratio de plazas docentes que son ocupadas internamente Ratio de plazas no docentes que son ocupadas internamente Rotación voluntaria primer año en el puesto
PGC 8.5 Gestión del Desempeño del Personal	Valoración del desempeño de los empleados	Ratio de evaluación de empleados cumplimentadas Distribución de las valoraciones desempeño de los empleados
PGC 9.1 Atención al Estudiante. Gestión de Sugerencias, Quejas, Reclamaciones y Agradecimientos	Informe del defensor del estudiante Informes de atención al estudiante Registro solicitudes del portal de estudiantes	Número de Sugerencias / Quejas / Reclamaciones / Agradecimientos Recibidos Número de solicitudes al Defensor Universitario recibidas
PGC 10.1 Gestión de Recursos y Servicios	Solicitud de compra Solicitud de adquisición/suscripción bibliográfica Plan de mantenimiento preventivo Ficha de mantenimiento Lista de planificación de obras Parte de incidencia informática	Número de sesiones de acceso a recursos digitales Número de visitas realizadas a la página web de la Biblioteca CRAI Número de visitas a las instalaciones de la Biblioteca CRAI Número de sesiones de formación realizados por la Biblioteca CRAI Número de asistentes a la formación en competencias de la Biblioteca CRAI Satisfacción del profesorado con las instalaciones de las aulas empleadas que utilizaste en tu docencia (Grado)

	Lista de proveedores homologados Planificación de los servicios Informe de seguimiento en servicios	Satisfacción del profesorado con las instalaciones de las aulas empleadas que utilizaste en tu docencia (Postgrado) Satisfacción del profesorado con las instalaciones de los laboratorios, talleres y espacios experimentales que utilizaste en tu docencia (Grado) Satisfacción del profesorado con las instalaciones de los laboratorios, talleres y espacios experimentales que utilizaste en tu docencia (Postgrado) Satisfacción de los estudiantes con el soporte 24x7 prestado durante la impartición de la titulación (Grado) Satisfacción de los estudiantes con el soporte 24x7 prestado durante la impartición de la titulación (Postgrado) Satisfacción del profesorado con el soporte IT (Grado) Satisfacción del profesorado con el soporte IT (Postgrado) Número de incidencias informáticas gestionadas Número de solicitudes de compra
PGC 10.2 Atención a la Diversidad	Documentos de vinculación, desvinculación y seguimiento de estudiantes ACNEAE	Número de estudiantes atendidos Número de ajustes curriculares realizados. Número jornadas de sensibilización Número de docentes asesorados
PGC 11.1 Satisfacción de los Grupos de Interés	Informes de resultados de satisfacción de cada grupo de interés Ficha de encuestas de satisfacción Infografías de Resultados	Tasa de Respuesta Encuesta de Satisfacción con la Titulación (Grado) Tasa de Respuesta Encuesta de Satisfacción con la Titulación (Postgrado) Tasa de Respuesta Satisfacción con la Titulación (Doctorado) Tasa de Respuesta Satisfacción con el Profesorado (Grado) Tasa de Respuesta Satisfacción con el Profesorado (Postgrado) Tasa de respuesta en la Encuesta de Evaluación de la Actividad Docente (Grado) Tasa de Respuesta de la Encuestas de Evaluación de la Actividad Docente (Postgrado) Tasa de Respuesta de la Encuesta de Satisfacción de los Directores de Tesis con su Actividad Docente Tasa de respuesta del Estudio de empleabilidad a los estudiantes egresados (Grado) Tasa de respuesta del Estudio de empleabilidad a los estudiantes egresados (Postgrado) Tasa de respuesta del Estudio de empleabilidad a los estudiantes egresados (Doctorado) Satisfacción global con la Universidad del Personal de Administración y Servicios

		Conocimiento de la Política de Calidad por parte del Personal Docente (Grado) Conocimiento de la Política de Calidad por parte del Personal Docente (Postgrado) Conocimiento del Sistema de Calidad y sus procesos por parte del personal docente (Grado) Conocimiento del Sistema de Calidad y sus procesos por parte del personal docente (Postgrado) Conocimiento de los resultados de satisfacción con tu docencia por parte del personal docente (Grado) Conocimiento de los resultados de satisfacción con tu docencia por parte del personal docente (Postgrado) Conocimiento de los resultados de las encuestas de la/s titulación/es en la/s que impartes docencia por parte del personal docente (Grado) Conocimiento de los resultados de las encuestas de la/s titulación/es en la/s que impartes docencia por parte del personal docente (Postgrado)
PGC 11.2 Rendimiento Académico	Ficha de Indicadores del Título/Centro	Tasa de Rendimiento Tasa de Éxito Tasa de Evaluación Tasa de Abandono del estudio Tasa de Graduación Tasa de Eficiencia
PGC 12.1 Revisión del Sistema y Control Documental	Audiencia Abierta Ficha de indicadores del SGIC Listado PGC_Registros _indicadores	Ratio de Procedimientos Modificados Ratio de Indicadores Modificados
PGC 12.2 Análisis y Mejora	Actas del Comité de Garantía de Calidad Actas de Comisión de Calidad de Centro Actas de Comisión Calidad de título-Comité Evaluación de Aprendizajes (CCT-CEAT) Plan de mejora titulo Plan de mejora Centro	Ratio de acciones finalizadas del plan de mejora de Centro Ratio de acciones en proceso del plan de mejora de Centro Ratio de acciones no realizadas del plan de mejora de Centro
PGC 12.3 Seguimiento y Evaluación de las Enseñanzas	Registro actualizado titulaciones Informes provisionales y finales de Seguimiento. Agencia evaluadora.	Ratio de éxito de títulos renovación de la acreditación Ratio de éxito títulos seguimiento ordinario tras verificación

Informes provisionales y finales de Renovación de acreditación. Agencia evaluadora.

Memoria Seguimiento Anual del Título (Compliance)

Ratio de éxito títulos seguimiento ordinario tras renovación de acreditación

Ratio de éxito títulos seguimiento especial tras verificación

Ratio de éxito de títulos seguimiento especial tras modificación

Ratio de éxito de títulos seguimiento especial tras renovación de acreditación