

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 9
	PGC01/DEFINICIÓN Y REVISIÓN DE POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLAN ESTRATÉGICO	EDICIÓN 03

ÍNDICE

	Pág.
1. OBJETO.	2
2. ALCANCE.	2
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE.	2
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.	2
5. DESARROLLO DEL PROCESO.	3
6. RESPONSABILIDADES.	6
7. SEGUIMIENTOS Y MEDICIÓN.	7
8. COMUNICACIÓN	8
9. INDICADORES	8
10. REGISTRO.	8
11. ANEXOS.	9

MODIFICACIONES			
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PÁGINAS
01	12/02/2013	VERSIÓN INICIAL	TODAS
02	06.10.2015	Actualización del procedimiento: Inclusión de Comunicación Inclusión de indicadores	TODAS
03	31/07/2021	Actualización del procedimiento: inclusión del procedimiento de elaboración del Plan Estratégico. actualización al cambio de denominación SGIC por SAIC	TODAS
04			
05			

Elaborado por:  Doali Rodríguez Responsable de Calidad y Compliance Académico Fecha: 08/11/2021	Revisado por:  Olga Castelao Directora de Calidad y Compliance Académico Fecha: 08/11/2021	Aprobado por:  Cristiana Pereira Rectora Fecha: 08/11/2021
--	---	---

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 9
	PGC01/DEFINICIÓN Y REVISIÓN DE POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLAN ESTRATÉGICO	EDICIÓN 03

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es determinar la sistemática empleada en la elaboración, revisión y aprobación de la política y objetivos de calidad, de modo que queden alineados con el Plan Estratégico de la Universidad Europea de Canarias y orientados a lograr la satisfacción de los distintos grupos de interés en relación con sus expectativas.

2. ALCANCE

El procedimiento es de aplicación tanto para la definición de política y objetivos de calidad como para sus revisiones, al menos anuales, tal y como se establece en el Capítulo 5 del MASIC, además de la elaboración e implantación del Plan Estratégico de la Universidad y sus centros.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Manual de Aseguramiento Interno de la Calidad (MASIC).
- ✓ *UNE-EN ISO 9001:2015*.
- ✓ Plan Estratégico de la Universidad Europea de Canarias.
- ✓ Misión, Visión y Valores de la Universidad Europea de Canarias.
- ✓ Documento Programa AUDIT: Directrices.
- ✓ Consejos y directrices de Calidad en el EEES.
- ✓ **PGC15**/Información Pública y rendición de cuentas.
- ✓ **PGC22**/Revisión del Sistema.

4. DEFINICIONES

- ✓ **CGC**: Comité de Garantía de Calidad.
- ✓ **CCT**: Comisión de Calidad de Título
- ✓ **EEES**: Espacio Europeo de Educación Superior.
- ✓ **Objetivos de calidad**: Relación de aspectos, propuestas e intenciones a lograr con el propósito de mejorar la institución, oferta formativa, unidad o servicios que se evalúan.
- ✓ **OG**: Órganos de Gobierno.
- ✓ **CD**: Consejo Directivo
- ✓ **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.
- ✓ **SAIC**: Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad
- ✓ **UEC**: Universidad Europea de Canarias.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 9
	PGC01/DEFINICIÓN Y REVISIÓN DE POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLAN ESTRATÉGICO	EDICIÓN 03

5. DESARROLLO DEL PROCESO

5.1. DEFINICIÓN Y APROBACIÓN DE POLÍTICA Y OBJETIVOS

Para la elaboración de la Política y Objetivos de calidad, se toman como referencia el Long Range Plan de la Universidad Europea de Canarias junto con la misión, visión y valores de la Universidad, y la misión de la Unidad de Calidad y Compliance Académico de la Universidad, los consejos y directrices del EEES y la información proporcionada por los distintos grupos de interés: claustro, personal de administración y servicios, estudiantes, egresados/as y empleadores/as.

Teniendo en cuenta las aportaciones de los distintos grupos de interés la Unidad de Calidad y Compliance académico se presenta una propuesta de Política de Calidad para su aprobación en el Consejo Directivo.

Para hacer efectiva la Política de Calidad, la Unidad de Calidad y Compliance académico desarrollará el **POBJ**/Programa de Objetivos e Indicadores que integrará los retos de calidad aplicables a toda la organización, estableciendo las principales líneas de acción, los objetivos y los indicadores de seguimiento. Este plan de acción se revisará de forma anual para evaluar su nivel de cumplimiento.

5.2. DIFUSIÓN DE POLÍTICA Y PROGRAMA DE OBJETIVOS

La **POL**/Política de calidad aprobada por el Consejo Directivo y el **POBJ**/Programa de Objetivos e Indicadores son difundidos a los distintos grupos de interés mediante la página Web de la Universidad Europea a la que tienen acceso todos los grupos de interés, además del Campus Virtual y la Intranet, actualizándolos cada vez que se modifiquen.

La **POL**/Política de calidad se comparte también con los diferentes grupos de interés a través del Comité de Garantía de Calidad, compuesto por representantes de los diferentes grupos de interés de la universidad, para que éste revise la propuesta de Política y proponga las modificaciones que considere oportunas.

Para la consecución de aquellos objetivos estratégicos podrán establecerse Planes de Mejora específicos.

5.3. ELABORACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LA UNIVERSIDAD

Para la elaboración del Plan estratégico de la Universidad se identifican y analizan las necesidades actuales del mundo profesional, así como las principales tendencias en el marco de la educación superior tanto en el ámbito nacional como en el internacional.

En línea con la Misión, se realizan estudios de posicionamiento, normativo, diferenciación y *benchmark*, que permiten la identificación de innovaciones y la puesta en valor de la propuesta académica.

Este Plan se elabora con la participación de los diferentes departamentos y, en última instancia, se traslada al personal de la Universidad a través de los objetivos asignados, y que quedan evidenciados en la correspondiente evaluación del desempeño.

En el desarrollo y la revisión de la estrategia participan los directivos de la Universidad Europea.

Los objetivos definidos se trasladan el 3 Years Plan *Plan* a 3 años de la Universidad, que incluye la revisión de los objetivos establecidos el año anterior y la proyección para los próximos 3 años. De

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 9
	PGC01/DEFINICIÓN Y REVISIÓN DE POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLAN ESTRATÉGICO	EDICIÓN 03

esta manera, se evalúa el rendimiento de la Universidad y se analizan las posibles desviaciones frente a previsiones realizadas.

Para la implantación del Plan se identifican las principales líneas de acción y la estrategia a seguir a nivel micro que se traslada a las diferentes áreas funcionales para su desarrollo. La ejecución de la estrategia está alineada con el Mapa de Procesos, que incluye entre sus procesos estratégicos la definición del Plan Estratégico, planificación presupuestaria y diseño de la oferta formativa, así como la evaluación de grupos de interés y evaluación de resultados. La evaluación de rendimiento se realiza periódicamente a partir del análisis de indicadores de rendimiento, de satisfacción y de investigación, así como a través de otros mecanismos mediante los cuales las unidades más pequeñas en las que se despliega el Plan pueden elevar propuestas de mejora. Estos mecanismos son:

- Consejo de Gobierno, que está constituido por las personas de máxima representación de los Centros (Decanatos de Facultades y Direcciones de Escuela), y otros responsables académicos como la persona titular del Rectorado, Vicerrectorados, Defensora Universitaria y Secretaría General, además de responsables de la Gerencia y representantes del Personal de Administración y Servicios y el alumnado.
- Consejo Directivo, constituido por las personas titulares de la Presidencia, Vicepresidencia, Secretaría y otras vocalías designadas por el Consejo de Administración, la persona titular del Rectorado y representantes del estudiantado y Personal de Administración y Servicios.
- Junta de Facultad/Escuela, constituida por Decano/a, Vicedecano/a/Director/a Grado/Postgrado, directores/as de departamento.
- Comisión de Calidad de Título, constituida por Vicedecano/a/Director/a Grado/Postgrado, Director/a de departamento, Coordinador de Titulación, profesorado, estudiantado, Coordinador/a académico/a, Responsable de Calidad, Director/a académico/a.

5.3.1. Elaboración del Plan Estratégico del Centro

La persona titular del Rectorado solicita la elaboración de un Plan Estratégico a cada uno de los/as Decanos/Directores/as de las Facultades y Escuelas que constituirá un grupo *ad-hoc* de trabajo integrado por miembros de la Junta de Facultad/Escuela para elaborar dicho Plan.

5.3.2. Diagnóstico para la elaboración del Plan Estratégico del Centro

Los procesos de estrategia y planificación de la Facultad/Escuela se inician con la realización de un diagnóstico sobre oportunidades y tendencias del entorno aportados por Marketing (estudios de tendencias, análisis de mercado, etc.), así como sobre los aspectos de mejora obtenidos a partir del análisis interno de cada una de las titulaciones: Comisiones de Calidad de Titulación (CCT), recomendaciones obtenidas en los procesos de Seguimiento y Renovación de la Acreditación, auditorías y los *inputs* aportados por los distintos grupos de interés de la Facultad/Escuela (estudiantado, profesorado, PAS, estudiantado egresado, colectivo empleador y personas expertas en las áreas de conocimiento).

A partir de esta información y, una vez definidos los objetivos de la Universidad, la Facultad/Escuela establece sus objetivos estratégicos y los planes de acción que se recogen en el Plan de Facultad/Escuela.

La planificación estratégica se realizará en función de los siguientes criterios:

- Resultados del título (rendimiento y satisfacción). *Ficha de indicadores de título e información facilitada por la Unidad de Calidad y Compliance académico.*

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 9
	PGC01/DEFINICIÓN Y REVISIÓN DE POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLAN ESTRATÉGICO	EDICIÓN 03

- Información cualitativa de estudiantes (reuniones con delegados) y profesorado (reuniones de departamento)
- Resultados de los diferentes procesos de seguimiento y renovación de la acreditación nacionales e internacionales. *Informes de Seguimiento y Renovación de la Acreditación y/o Informes de Evaluación de Acreditaciones Internacionales.*
- La búsqueda de reconocimientos y acreditaciones institucionales y programáticas no prescriptivos. Responde a una estrategia orientada a dotar de elementos diferenciadores a nuestro modelo académico y a nuestro sistema de gestión institucional, generando mayor confianza y prestigio en la comunidad universitaria y en la sociedad en general. Uno de los objetivos de la política de calidad que orienta la estrategia de la universidad es “obtener reconocimientos y certificaciones institucionales y programáticas, tanto nacionales como internacionales”, que incluye la evaluación, seguimiento y revisión de dichos reconocimientos en aras de mantener un óptimo y adecuado portfolio para la Universidad alineado con su Misión.
- Planes de mejora de título
- Auditorías internas. *Informes de Auditorías Internas*
- Objetivos estratégicos de la Universidad facilitados por el Decano/a/Director/a de la Facultad/Escuela
- Análisis de tendencias de la educación universitaria y el mundo profesional
- Misión de la Universidad Europea de Canarias
- Posibles directrices marcadas por el Consejo Directivo sobre la estrategia de la UEC
- Política de Calidad de la Universidad Europea de Canarias
- *3 Years Plan*
- Opinión de la Junta de Escuela o Junta de Facultad, que presentará la información que considere relevante para describir la situación actual de la oferta formativa, así como su visión del Centro a medio y largo plazo
- Opinión de Consejo de delegados de estudiantes y *alumni*.
- Opinión de empresas e instituciones que se consideren relevantes.

5.3.3. Contenido del Plan Estratégico del Centro

El Plan Estratégico del Centro contendrá, al menos, las siguientes secciones:

- Diagnóstico de la situación actual: descripción de la situación actual, incluyendo el análisis de las fortalezas y debilidades del centro, así como de las oportunidades y amenazas que presente el mercado, en especial de las universidades competidoras.
- Definición del escenario futuro deseado: descripción de la situación futura deseada, en un entorno de unos 3 años (como parte de una visión a más largo plazo).
- Ejes estratégicos: identificación de las grandes líneas de acción del plan, para facilitar la identificación de las acciones y su posterior desarrollo.
- Objetivos y acciones: identificación de los objetivos específicos en los distintos ejes estratégicos, de las acciones necesarias para alcanzarlos, y su planificación en el tiempo.
- Recursos necesarios: identificación de los recursos humanos, financieros y materiales necesarios para desarrollar las acciones previstas.
- Indicadores: que permitan realizar el adecuado seguimiento del avance de las acciones y del grado de cumplimiento de los objetivos del plan.
- Validación y reporte: definición de la estrategia de validación del plan, incluyendo sistema de reporte a los interesados relevantes.

Una vez elaborado, el borrador de Plan Estratégico del Centro será comunicada a las partes interesadas, cuyas observaciones, si las hubiere, podrían dar lugar a la oportuna modificación del borrador del Plan y, en su caso, a su nueva presentación al Centro.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 9
	PGC01/DEFINICIÓN Y REVISIÓN DE POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLAN ESTRATÉGICO	EDICIÓN 03

5.3.4. Aprobación del Plan Estratégico del Centro

El borrador del Plan Estratégico del Centro será presentado al Consejo de Gobierno para su aprobación, si procede, o para recabar los comentarios que permitan su mejora y nueva presentación, hasta que sea finalmente aprobado.

Cada vez que se realicen cambios al Plan Estratégico del Centro como resultado de las indicaciones recibidas del Consejo de Gobierno, el nuevo Plan será presentado de nuevo antes al Centro, como se indica en el apartado anterior.

5.3.5. Entrada en vigor del Plan Estratégico del Centro y Comunicación

Una vez haya sido aprobado por el Consejo de Gobierno, el Plan Estratégico del Centro entrará automáticamente en vigor y será dado a conocer al claustro del centro y a los alumnos.

5.3.6. Implantación de los Planes Estratégicos de los Centros en cada título

Una vez aprobado el Plan de Facultad/Escuela, se aterrizan las principales líneas en los planes específicos que aplican a cada uno de los títulos a través de las diferentes reuniones que se desarrollen en la Facultad/Escuela, en las Comisiones de Calidad de Título (CCT), descritos en el procedimiento **PGC16 Análisis, Medición de Resultados y Mejora**, así como en el resto de las reuniones de coordinación vertical y horizontal descritas el **PGC04 Desarrollo de las Enseñanzas**.

6. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Unidad de Calidad y Compliance Académico

- Participantes en el proceso:

- Consejo Directivo
 - ✓ Proponer enmiendas y sugerencias con respecto a la **POL/Política de calidad**
 - ✓ Aprobar la **POL/Política de calidad**
 - ✓ Aprobar el Plan Estratégico de cada centro

- Rector/a
 - ✓ Solicitar la elaboración del Plan Estratégico de cada Centro

- Decanos/as de Facultad/ Directores/as de Escuela
 - ✓ Difundir la **POL/Política de Calidad**
 - ✓ Desarrollar el Plan Estratégico del centro

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 7 de 9
	PGC01/DEFINICIÓN Y REVISIÓN DE POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLAN ESTRATÉGICO	EDICIÓN 03

✓ Comunicar el Plan Estratégico del centro

▪ Unidad de Calidad y Compliance Académico:

- ✓ Presentar propuesta de **POL**/Política de calidad y **POBJ**/Programa de objetivos e indicadores de calidad
- ✓ Difundir la **POL**/Política de calidad y **POBJ**/Programa de objetivos e indicadores de calidad a todos los grupos de interés.
- ✓ Proporcionar los datos para la elaboración del Plan Estratégico

7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Política y Objetivos de Calidad

Una vez al año, al menos, en la revisión del sistema, el CGC revisará la Política de Calidad, para comprobar que está desplegada a lo largo de la estructura documental y organizativa del SAIC y que sigue siendo adecuada al compromiso de la Universidad Europea de Canarias con la satisfacción de los grupos de interés y la mejora continua de sus planes formativos, y que no existen factores internos o externos de importancia que justifiquen un cambio en la misma.

El cumplimiento con el **POBJ**/Programa de objetivos e indicadores se revisará anualmente en las reuniones del CGC, realizando las acciones de mejora oportunas en el programa. Una vez al año, coincidiendo con la revisión de la **POL**/Política de calidad, se estudiará el grado de cumplimiento con el **POBJ**/Programa de objetivos e indicadores planteado en ese año y se reformularán los objetivos, en función de los resultados obtenidos.

De este modo, la Universidad Europea de Canarias se asegura de que el **POBJ**/Programa de objetivos e indicadores es coherente con la **POL**/Política de calidad, y de que los objetivos son medibles, alcanzables y tienen asignados los plazos, recursos y responsables necesarios para alcanzarlos.

Tras la entrada en vigor del Plan Estratégico del centro, se analizará su avance y grado de cumplimiento trimestralmente. Las desviaciones observadas darán lugar a las necesarias acciones correctoras.

Trimestralmente el/la Decano/a de Facultad o Director/a de Escuela reportará al Rector/a sobre el avance y grado de cumplimiento del Plan, haciendo especial mención a las desviaciones que se presenten y a las acciones correctivas que se adopten. Así mismo, informará cada doce meses al Consejo de Dirección sobre el avance y grado de cumplimiento del Plan Estratégico. Anualmente se realizará una revisión del Plan Estratégico del Centro, en comisión creada al efecto por el Decano/a de Facultad/Director/a de Escuela, por si fuera necesaria su actualización, como resultado de cambios en la Universidad y/o en el mercado.

Cualquier modificación sustancial que se proponga al Plan aprobado deberá ser ratificada por el Consejo de Gobierno.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 8 de 9
	PGC01/DEFINICIÓN Y REVISIÓN DE POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLAN ESTRATÉGICO	EDICIÓN 03

8. COMUNICACIÓN

La Política y objetivos de calidad de la Universidad Europea de Canarias se pone a disposición de los diferentes grupos de interés a través de la Intranet, el campus virtual y la web de la Universidad. Además, en el seno de las reuniones del CGC se difunden la política y los objetivos de calidad, se proponen las modificaciones correspondientes y se evalúa el grado de consecución de los objetivos establecidos.

El contenido del Plan Estratégico de los centros es difundido a sus miembros a través de los Claustros y reuniones de área o reuniones de titulación/programa. A su vez es transmitido al estudiantado a través de reuniones de delegados, agenda de estudiantes en la que se comunican actividades acordes al modelo académico. La comunicación del plan entre facultad y otros departamentos, como puede ser Vicerrectorado, otras facultades, o grupos de interés se llevará a cabo por las personas responsables de cada una de las Facultades/Escuelas.

9. INDICADORES

PC01-IND01 N° de acciones de difusión del SAIC

PC01-IND02 Nivel de cumplimiento de los Objetivos de Calidad

PC01-IND03 Porcentaje de Consecución anual de acciones del Plan Estratégico.

10. REGISTRO

Los siguientes registros, generados por el presente procedimiento y que evidencian la efectiva implantación del mismo, se gestionan según el **PGC18/** Control de Registros.

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	RESPONSABLE	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
POL/ Política de calidad	Responsable de Calidad de la Universidad	Digital	Indefinido
POBJ/ Programa de Objetivos e indicadores	Responsable de Calidad de la Universidad	Digital	Indefinido
Acta de CGC en el que se presenten revisiones de la Política de Calidad y/o resultados de su implantación	Responsable de Calidad de la Universidad	Digital	Indefinido

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 9 de 9
	PGC01/DEFINICIÓN Y REVISIÓN DE POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLAN ESTRATÉGICO	EDICIÓN 03

Registro de Acciones de difusión de Calidad	Responsable de Calidad de la Universidad	Digital	Indefinido
Actas de las reuniones del grupo Elaborador del Plan Estratégico	Decanato de la Facultad/ Dirección de Escuela	Digital	Indefinido
Plan Estratégico de la Facultad/Escuela	Decanato de la Facultad/ Dirección de Escuela	Digital	Indefinido
Actas de reuniones de las Juntas de Facultad en las que se trate el seguimiento y evaluación del Plan	Decanato de la Facultad/ Dirección de Escuela	Digital	Indefinido
Planes de mejora de las titulaciones	Responsable del Título	Digital	Indefinido
Actas de CCT	Responsable del Título	Digital	Indefinido
Ficha de Indicadores	Responsable de Calidad	Digital	Indefinido

11. ANEXOS

No hay anexos.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 8
	PGC02/DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA	EDICIÓN 03

ÍNDICE.

1. OBJETO.	2
2. ALCANCE.	2
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA / REGLAMENTACIÓN APLICABLE.	3
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.	4
5. DESARROLLO DEL PROCESO.	4
6. SEGUIMIENTO Y REVISIÓN	6
7. INDICADORES	7
8. RESPONSABILIDADES.	7
9. SEGUIMIENTO	8
10. REGISTROS.	8
11. ANEXOS.	8

MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PÁGINAS
01	12/02/2013	VERSIÓN INICIAL	Todas
02	02/09/2015	Modificación de la denominación del procedimiento, se sustituye por diseño de la oferta formativa Modificación del procedimiento.	Todas
03	15/09/2021	Actualización del procedimiento. Cambio de denominación de SGIC a SAIC	Todas
04			
05			

Elaborado por:  Doali Rodríguez Responsable de Calidad y Compliance Académico Fecha: 08/11/2021	Revisado por:  Olga Castelao Directora de Calidad y Compliance Académico Fecha: 08/11/2021	Aprobado por:  Cristiana Pereira Rectora Fecha: 08/11/2021
--	---	---

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 8
	PGC02/DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA	EDICIÓN 03

1. OBJETO

El presente procedimiento tiene un doble objetivo. Por un lado, determinar la sistemática por la que la Universidad Europea de Canarias diseña títulos, asegurando que cumplen con las directrices del Espacio Europeo de Educación Superior - EEES:

- el estudiantado como centro del proceso de aprendizaje,
- el Sistema de Créditos ECTS,
- la formación basada en competencias, el desarrollo del aprendizaje autónomo y a lo largo de toda la vida,
- las guías de aprendizaje.

Y por otro, asegurar que se establecen los mecanismos apropiados para revisar y mejorar de manera continua la oferta formativa de los títulos universitarios ofrecidos por la Universidad Europea de Canarias.

2. ALCANCE

El presente documento es de aplicación al diseño de la oferta formativa de los programas oficiales adscritos a la Universidad Europea de Canarias y a todas las acciones realizadas para llevarlas a cabo.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ 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.
- ✓ Documento Marco Convergencia Europea, MECD, marzo 2002.
- ✓ 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 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- ✓ Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- ✓ Decreto 168/2008, de 22 de julio, por el que se regula el procedimiento, requisitos, y criterios de evaluación para la autorización de la implantación de las enseñanzas universitarias conducentes a la obtención de los títulos oficiales de Grado, Máster y Doctorado de la Comunidad Autónoma de Canarias. BOC nº 154 de 1 de agosto de 2008.
- ✓ Programa VERIFICA (ANECA).
- ✓ Manual del Sistema de Aseguramiento interno de la Calidad (MASIC).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 8
	PGC02/DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA	EDICIÓN 03

- ✓ **PGC03**/Gestión de las prácticas.
- ✓ **PGC04**/Desarrollo de la Enseñanza.
- ✓ **PGC05**/ Selección y Admisión de Estudiantes.
- ✓ **PGC06**/Atención a la Diversidad
- ✓ **PGC07**/Gestión de la Movilidad.
- ✓ **PGC10**/Selección y Desarrollo.
- ✓ **PGC11**/Formación del Personal Docente y no Docente.
- ✓ **PGC13**/Gestión de Recursos.
- ✓ **PGC14**/Gestión de Servicios.
- ✓ **PGC15**/Información Pública y Rendición de cuentas.
- ✓ **PGC16**/Análisis, Medición de Resultados y Mejora.
- ✓ **PGC19**/Satisfacción de los Grupos de Interés.
- ✓ **PGC24**/Verificación, Implantación, Seguimiento y Acreditación y Extinción de Títulos.
- ✓ Política de Calidad.
- ✓ Misión y Visión de la UEC.
- ✓ Plan estratégico.

4. DEFINICIONES

- ✓ **UCCA**: Unidad de Calidad y Compliance Académico
- ✓ **ACCUEE**: Agencia Canaria de Calidad Universitaria y Evaluación Educativa
- ✓ **ANECA**: Agencia Nacional de Evaluación de Calidad y Acreditación.
- ✓ **Asignatura**: Unidad de enseñanza que administrativamente compone el Plan de Estudios. Académicamente, es una parte constitutiva de una materia.
- ✓ **CGC**: Comité de Garantía de Calidad.
- ✓ **Competencias**: Conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que se adquieren o desarrollan mediante experiencias formativas coordinadas, las cuales tienen el propósito de lograr conocimientos funcionales que den respuesta de modo eficiente a una tarea o problema de la vida cotidiana y profesional que requiera un proceso de enseñanza y aprendizaje. (ANECA, 2015).
- ✓ **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.
- ✓ **Materia**: Unidad académica que incluye una o varias asignaturas que pueden concebirse de manera integrada.
- ✓ **RUCT**: Registro de Universidades, Centros y Títulos.
- ✓ **SAIC**: Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 8
	PGC02/DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA	EDICIÓN 03

✓ **UEC:** Universidad Europea de Canarias.

5. DESARROLLO DEL PROCESO

5.1. Identificación de necesidades

Para identificar las necesidades formativas, en primer lugar, se llevan a cabo análisis de mercado y de la competencia (nacionales e internacionales) liderados por el Departamento de Marketing junto con los Directores de Facultad/Escuela se identifican oportunidades de mercado en sus respectivas áreas de conocimiento sobre las cuales indagar. Ante la propuesta de nuevos títulos, el/la Rector/a, las Direcciones de Facultad/Escuela junto con la Unidad de Innovación de Títulos y Evaluación de Aprendizajes elaboran el plan de trabajo, con los plazos, responsables y recursos necesarios, incluyendo los hitos más relevantes.

Para la identificación de las titulaciones que la sociedad está demandando, se recoge información de:

- Colectivos profesionales (colegios profesionales, asociaciones, etc.) que necesiten una ruta formativa universitaria que refleje el ejercicio de su profesión, y que incluyan a las personas egresadas de los títulos propuestos en sus colectivos.
- Profesionales que necesiten una ruta formativa universitaria que refleje el ejercicio de su profesión.
- Nuevas necesidades de profesionales con una formación especializada.
- Titulaciones que ya existen en el mercado teniendo en cuenta oferta y demanda de estudiantes de esas titulaciones.

Con una periodicidad mínima de, al menos, 4 años, se evaluará la adecuación y actualización de los planes de estudio. Para ello, se involucrará a académicos, expertos del sector, y especialistas de marketing. Este análisis se podrá completar con informes de las titulaciones, feedback de grupos de interés y/o estudios de mercado.

El portfolio de nuevos títulos y/o modificaciones es aprobado por un Comité de Innovación antes de comenzar a trabajar en las propuestas. El dossier de portfolio de nuevos títulos y modificaciones incluye necesariamente, la denominación del programa, el centro al que se adscribe, la modalidad de impartición y las plazas que se proponen ofertar.

Previo a la validación de las propuestas, se realizan estudios de viabilidad económica de las titulaciones en colaboración con el departamento financiero.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 8
	PGC02/DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA	EDICIÓN 03

5.2. Diseño y desarrollo de la oferta formativa.

Una vez identificados los intereses internos y externos de la Universidad se deciden cuáles van a ser los nuevos títulos por desarrollar, que son validados por los órganos de gobierno.

Para el diseño de los títulos, es necesaria la creación de paneles de expertos internos y, en la mayoría de los casos, externos, con el objetivo de determinar los conocimientos, habilidades y las competencias que debe adquirir el estudiante a los efectos de incluirlas en los nuevos títulos:

- Panel externo: Aporta una visión profesional de la realidad, para determinar qué competencias generales y específicas se están demandando en las profesiones.
- Comisión/equipo interno de trabajo: A partir de la información de los paneles externos, y de las tendencias del entorno socioprofesional y académico identificadas, se establece un desarrollo competencial planificado y coordinado, que queda plasmado en un Plan de Estudios. Asimismo, en las titulaciones vinculadas con profesiones reguladas (en algunos casos a través de Directivas Comunitarias) se incorporan las competencias exigidas por la legislación nacional.

Para el diseño de los programas también se tienen en cuenta indicadores de rendimiento y satisfacción de títulos de la misma área de conocimiento o áreas afines, en caso de existir, de acuerdo con lo descrito en el Apartado 8 de la memoria de verificación.

La Unidad de Innovación de Títulos y Evaluación de Aprendizajes junto con las Directorcciones de Facultad/Escuela correspondientes y expertos designados por estos últimos prepararán la memoria de implantación y la memoria de verificación de los nuevos programas para su evaluación por la ACCUEE y ANECA respectivamente. Esto se hace de acuerdo con lo descrito en el PGC24/Verificación, Implantación, Seguimiento y Acreditación de Títulos.

La Unidad de Innovación de Títulos y Evaluación de Aprendizajes colabora con el equipo previamente mencionado (directores + experto) para la elaboración de las propuestas de cada título. Para ello, la Unidad de Innovación de Títulos y Evaluación de Aprendizajes imparte un taller formativo para facilitar la elaboración de las memorias previamente mencionadas. Esta formación incluye plantillas elaboradas por la propia unidad y proporcionadas por la misma para facilitar la redacción de las memorias de implantación y verificación.

En el diseño de la malla curricular y en el diseño de las fichas de las asignaturas y módulos participan los expertos designados por cada facultad y los directores de los programas. En caso de necesitar ayuda, se podrá consultar con la Unidad de Innovación de Títulos y Evaluación de Aprendizajes y con el Rectorado de la Universidad para determinar el camino a seguir.

Durante la fase de evaluación de las propuestas de nuevos títulos, y si aplicase, de las propuestas de las modificaciones, se enviará por parte de la Unidad de Innovación de Títulos y Evaluación de aprendizajes un reporte del estatus de evaluación de títulos a los miembros de comité de dirección afectados

Una vez se cuenta con el informe favorable, tanto de la ACCUEE, como de la ANECA, se informará por correo electrónico desde la Unidad de Innovación de Títulos y Evaluación de Aprendizajes a los distintos departamentos para poner en marcha el procedimiento de implantación descrito en el PGC24 de la UEC.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 8
	PGC02/DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA	EDICIÓN 03

Una vez implantada la nueva titulación, será preciso publicar el plan de estudios tanto en el BOE, como en el Boletín Oficial de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Por último, se actualiza el portfolio de títulos existente, incorporando los nuevos títulos implantados.

La Universidad se reserva el derecho de no ofertar una titulación verificada en caso de no existir una demanda suficientes solicitudes.

ESPECIFICIDADES POR CENTRO.

- **Escuela de Arquitectura**
 - o NA.
- **Facultad de Ciencias de la Salud.**
 - o NA.
- **Facultad de Ciencias Sociales.**

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El seguimiento de este proceso se lleva a cabo de manera continua por parte de la Unidad de Innovación de Títulos y Evaluación de Aprendizajes junto con las direcciones de Facultad/Escuela Además, la Unidad de Innovación de Títulos y Evaluación de Aprendizajes será el responsable de evaluar el contenido del nuevo título para que se adecúe a las exigencias normativas y a la estrategia de la Universidad.

7. INDICADORES

PC02-IND 01: Tasa de rendimiento: Ratio anual de verificación de nuevos títulos (verificados/presentados)

8. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Unidad de Innovación de Títulos y Evaluación de Aprendizajes

- Participantes en el proceso:

- Comité de Dirección:
 - ✓ Aprobar el presente procedimiento.
 - ✓ Aprobar los diseños de nuevos títulos de Grado y Máster evaluando su conformidad con el modelo educativo de la universidad y las directrices europeas y nacionales relativas a la formación universitaria.
 - ✓ Decidir y aprobar los títulos que definitivamente se van a suspender y los calendarios de extinción.
 - ✓ Validar el diseño de los planes de estudio.
 - ✓ Validar los nuevos títulos a desarrollar.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 7 de 8
	PGC02/DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA	EDICIÓN 03

- Unidad de Innovación de Títulos y Evaluación de Aprendizajes:
 - ✓ Proporcionar la formación adecuada para la realización de las memorias de implantación y verificación.
 - ✓ Proporcionar la documentación adecuada para la realización de las memorias de implantación y verificación.
 - ✓ Gestionar y tramitar la presentación de las memorias de implantación y verificación.
 - ✓ Apoyar al resto de participantes del proceso en la elaboración de las memorias y en la implantación y verificación de las titulaciones.
- Directora de Calidad:
 - ✓ Actuar como nexo de conexión entre el Comité de Dirección y la Unidad de Calidad y Compliance Académico en lo referente al presente procedimiento y sus resultados.
- Directores/as de Facultad/Escuela
 - ✓ Designar a los expertos encargados de apoyar la realización de las memorias de verificación e implantación
 - ✓ Revisar los perfiles de ingreso y admisión, en colaboración con el Departamento de Marketing y Admisiones, el experto designado y la Unidad de Innovación de Títulos y Evaluación de Aprendizajes.
 - ✓ Determinar, realizar y coordinar el diseño de nuevas titulaciones
 - ✓ Ayudar a identificar oportunidades de mercado
- Departamento de Marketing/Ventas/Admisiones:
 - ✓ Realización análisis de mercado y competencia
 - ✓ Revisar junto con el Área Financiera el estudio de viabilidad económica de las titulaciones
 - ✓ Diseñar la oferta formativa en colaboración con los coordinadores de titulación
 - ✓ Establecer y difundir la información relativa a la oferta formativa de las titulaciones que imparte la Universidad Europea de Canarias a los grupos de interés.
 - ✓ Actualizar las titulaciones en la página web.
 - ✓ Participar en los estudios de viabilidad de los nuevos títulos.
- Unidad de Calidad y Compliance Académico:
 - ✓ Estudiar los resultados del diseño y desarrollo de nuevas titulaciones y las acciones que permitan la mejora de las mismas, en colaboración con los coordinadores de titulación.
 - ✓ Revisar las memorias de verificación e implantación del título.

9. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El seguimiento de este proceso se lleva a cabo de manera continua por la Unidad de Innovación de Títulos y Evaluación de Aprendizajes a través de los indicadores descritos en este proceso y de las conclusiones del informe de resultado del programa formativo.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 8 de 8
	PGC02/DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA	EDICIÓN 03

10. REGISTRO

Los siguientes registros, generados por el presente procedimiento y que evidencian la efectiva implantación del mismo, se gestionan según el **PGC18/Control de Registros**.

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Dossier de Nuevos Títulos y Modificaciones	Unidad de Innovación de Títulos y Evaluación de Aprendizajes	Digital	3 años
Reporte de Status de Evaluación de Títulos	Unidad de Innovación de Títulos y Evaluación de Aprendizajes	Digital	Indefinido
Memoria de Verificación del título	Unidad de de Innovación Títulos y Evaluación de Aprendizajes, Vicedecano/a y/o Director/a del Programa	Digital	Indefinido
Informe o <i>feedback</i> de expertos	Vicedecano/a, Director/a	Digital	Indefinido
Portfolio de titulaciones	Unidad de Innovación de Títulos y Evaluación de Aprendizajes	Digital	Indefinido
Listado anual de portfolio de nuevos programas y/o modificaciones	Unidad de Innovación Títulos y Evaluación de Aprendizajes	Digital	3 años

11. ANEXOS

No aplica.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 9
	PGC03/GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS	EDICIÓN 02

ÍNDICE.

	Pág.
1. OBJETO.	2
2. ALCANCE.	2
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE.	2
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.	2
5. DESARROLLO DEL PROCESO.	3
6. REVISIÓN Y MEJORA	5
7. RESPONSABILIDADES.	6
8. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	8
9. INDICADORES	9
10. REGISTRO.	9
11. ANEXOS.	9

MODIFICACIONES			
VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PÁGINAS
01	02-09-2015	Nuevo procedimiento que sustituye al anterior de Gestión de prácticas y al de orientación al estudiante	TODAS
02	09-09-2021	Nuevo título del proceso, actualización de los procesos y unidades responsables, y cambio de denominación de SGIC a SAIC	TODAS
03			
04			
05			
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
			
Doali Rodríguez Responsable de Calidad y Compliance Académico Fecha: 08/11/2021		Olga Castelao Directora de Calidad y Compliance Académico Fecha: 08/11/2021	Cristiana Pereira Rectora Fecha: 08/11/2021

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 9
	PGC03/GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS	EDICIÓN 02

1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es garantizar la calidad y coordinación en la realización de las prácticas externas curriculares del estudiantado, de sus respectivos títulos, de acuerdo con los compromisos que se adquieren en la memoria de verificación de los títulos.

2. ALCANCE

El presente proceso es de aplicación a todas las acciones formativas que debe realizar el estudiantado para garantizar que desarrolla todas las habilidades y competencias designadas para las asignaturas de prácticas de titulaciones de grado y de postgrado, además de prácticas extracurriculares de titulaciones de grado y postgrado.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (MASIC)
- ✓ **PGC04**/Desarrollo de la enseñanza
- ✓ **PGC08**/Orientación profesional
- ✓ **PGC07**/Gestión de la movilidad
- ✓ **PGC15**/Información pública
- ✓ **PGC16**/Análisis y Medición de resultados
- ✓ **PGC19**/Satisfacción de los grupos de interés
- ✓ Planes de estudios
- ✓ Memorias de los títulos de Grado y Máster Universitario.
- ✓ Guía de aprendizaje de las asignaturas de Prácticas elaborada por las Facultades/Escuelas.
- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices.
- ✓ 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
- ✓ Real Decreto 592/2014, de 11 de julio, por el que se regulan las prácticas académicas externas de los estudiantes universitarios.
- ✓ 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 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias Oficiales.
- ✓ Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 9
	PGC03/GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS	EDICIÓN 02

4. DEFINICIONES

- ✓ **UCCA:** Unidad de Calidad y Compliance Académico
- ✓ **CGC:** Comité de Garantía de Calidad
- ✓ **CV:** campus virtual.
- ✓ **UdP:** Unidad de Prácticas.
- ✓ **MECES:** Marco Europeo de Cualificaciones.
- ✓ **Práctica curricular:** Aquellas prácticas cuya realización es de carácter obligatorio según el plan de estudios oficial y que pueden ser reconocidas curricularmente.
- ✓ **Práctica extracurricular:** Aquellas prácticas que el estudiantado realiza para completar su formación, sin ser necesarias para la obtención del título. Se realizan con carácter voluntario durante su periodo de formación y, aun teniendo los mismos fines, no están incluidas en los planes de estudios. No obstante, serán contempladas en el Suplemento Europeo al Título (SET).
- ✓ **CCE:** Convenio de Cooperación Educativa
- ✓ **SAIC:** Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad
- ✓ **UEC:** Universidad Europea de Canarias.

5. DESARROLLO DEL PROCESO

5.1. Formalización del Convenio de Cooperación Educativa

La realización de prácticas académicas externas requerirá la suscripción previa de un Convenio de Cooperación Educativa (CCE) entre la Universidad y la entidad colaboradora, que regulará la cooperación entre ambas partes para la formación práctica del alumnado.

Los convenios de cooperación educativa podrán iniciarse a instancia de las propias entidades colaboradoras, las Facultades, Escuelas, Departamentos y Servicios universitarios, docentes y no docentes, alumnado y demás miembros de la comunidad universitaria. El capítulo II de la Normativa de Prácticas Académicas Externas de la UE amplía los procesos de tramitación y formalización de dichos convenios. Estos convenios, se gestionan por la Unidad de Prácticas, La Facultad/Escuela y el departamento de Legal, cuando el centro reciba prestación económica y por la Unidad de Prácticas en caso contrario. Los Anexos a los convenios se tramitan en la Unidad de Prácticas.

5.2. Publicación de Contenidos de las ofertas de prácticas

Las ofertas de prácticas externas serán publicadas en la Plataforma de Prácticas de la Universidad por vía interna, en la sección del campus virtual designada para este fin o mediante email al alumnado matriculado en asignaturas de prácticas.

5.3. Duración de las prácticas

La duración de las prácticas curriculares será la que se establezca en el correspondiente plan de estudios de titulaciones de grado y postgrado. En el caso de titulaciones de grado, estas prácticas se realizarán entre el 15 de septiembre del curso académico en el que se haya

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 9
	PGC03/GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS	EDICIÓN 02

matriculado la asignatura y la fecha de fin de la convocatoria extraordinaria del mismo curso académico. En el caso de estudiantes de postgrado, deben realizar y acabar sus prácticas antes de que se dé por finalizada la edición a la que pertenece su programa de máster (Fecha de entrega de actas y proceso de licencia).

El alumnado no podrá realizar prácticas que interfieran con su calendario académico; es decir, su horario de prácticas debe ser compatible con su horario de clases, cuya asistencia es obligatoria, así como con sus otras actividades formativas o de representación desarrollada en la Universidad.

En el caso de alumnado de grado que finaliza sus estudios en el curso en el que se encuentren realizando prácticas extracurriculares, se permitirá la continuidad en las mismas hasta el 15 de septiembre de dicho curso. En el caso de estudiantes de postgrado, deben realizar y acabar sus prácticas antes de que se dé por finalizada la edición a la que pertenece su programa de máster (Fecha de entrega de actas y proceso de licencia).

La duración de las prácticas en una misma entidad colaboradora no podrá exceder 1 año.

5.4. Difusión y adjudicación de las prácticas externas

La Universidad otorgará prioridad al alumnado que realiza prácticas curriculares frente al que solicita prácticas extracurriculares.

5.5. Reconocimiento académico y acreditación de las prácticas

La realización y superación de las prácticas externas curriculares, dará lugar al reconocimiento académico de los créditos, según lo establecido en cada plan de estudios.

Finalizadas las prácticas externas extracurriculares y previo informe de valoración del tutor o tutora en la entidad colaboradora, la Universidad emitirá, a petición de la persona interesada, un certificado acreditativo de las mismas que contendrá, al menos, los siguientes aspectos: titular del certificado, entidad colaboradora, descripción de la práctica especificando su duración.

5.6. Asignación de las prácticas

Es necesario que el alumnado haya matriculado las prácticas para poder realizarlas. La dirección de Facultad/Escuela de la titulación correspondiente, junto con la Unidad de prácticas, le asigna el Tutor/a de Facultad y el Tutor/a profesional (del centro de prácticas), que dirigirán y supervisarán el proceso de prácticas de cada estudiante después de la celebración de las reuniones pertinentes, cada uno en su correspondiente ámbito de aplicación.

La comunicación de toda la información referida a las prácticas se realizará mediante reuniones informativas a las que es obligatoria la asistencia de cada estudiante. En el caso de los postgrados, se realizan reuniones individuales o se informa por medio del correo electrónico o a través del campus virtual. En el caso de grado, como mínimo, se dará la siguiente información en las diferentes sesiones realizadas:

- Información general sobre la asignatura y petición de ámbito o especialidad (expectativas).
- Información general de centros ofertados.
- Información previa a la incorporación al centro de prácticas.
- Información relativa a la evaluación y entrega final de memoria y diario reflexivo.

En el caso de que vayan a realizar las prácticas con menores, para poder acceder a las mismas, cada estudiante debe entregar el Certificado Negativo del Registro Central de Delinquentes Sexuales.

El/la estudiante, por norma general, manifiesta sus preferencias entre las entidades ofertadas a la hora de desarrollar su experiencia de prácticas, y la Unidad de Prácticas atiende en la medida de lo posible estas preferencias para realizar la asignación definitiva.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 9
	PGC03/GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS	EDICIÓN 02

El/la estudiante puede proponer la entidad de prácticas en la que desea realizar esta experiencia, siempre que cumpla con la normativa de prácticas, a la Unidad de Prácticas y es el/a Coordinador/a de Prácticas que debe decidir si la entidad puede cubrir las expectativas del proceso formativo de las asignaturas relacionadas, y que se cumplen con los objetivos formativos estipulados en la memoria de verificación.

En el caso de que no exista un convenio de cooperación educativa ya firmado entre la universidad y la empresa colaboradora, la Unidad de Prácticas se pondrá en contacto con la empresa para proceder a la firma del convenio como se ha descrito en el procedimiento 5.1 Formalización del convenio de cooperación educativa del presente documento.

En cada práctica de grado y postgrado, la Unidad de prácticas recoge los datos del alumnado y los tutores y tutoras del centro de prácticas asignados para gestionar el anexo al convenio dónde se recoge información específica de cada caso.

El citado anexo, debe estar firmado en todos los casos por: el representante de la Universidad, el representante de la entidad de prácticas y el/la estudiante.

5.7. Evaluación de las prácticas

En todos los casos, los criterios de evaluación de cada asignatura de prácticas de los diferentes cursos y titulaciones estarán recogidos en la correspondiente guía de la asignatura de la memoria del título que proceda. La calificación final podrá ser la resultante de la ponderación de diferentes partes:

- Memoria de Prácticas entregada que debe recoger el desempeño del estudiante en el centro y los trabajos encomendados por el tutor de facultad desarrollados en el mismo.
- Diario de Prácticas en el que se recoge la reflexión del estudiante sobre su estancia.
- Valoración del desempeño del estudiante en el centro por parte del tutor externo
- Valoración del desempeño del estudiante durante el proceso por parte del tutor de facultad.

La evaluación de las asignaturas de prácticas se realizará a través de la plataforma diseñada para tal efecto por la universidad, tal como se describe en el procedimiento **PGC19 Satisfacción de los grupos de interés**.

ESPECIFICIDADES POR CENTRO

Escuela de Arquitectura

Según Guía de prácticas de cada Título

Facultad de Ciencias Sociales

Según Guía de prácticas de cada Título

Facultad de Ciencias de la Salud

En la facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud, dado que las prácticas están reguladas de una manera formal al ser profesiones reguladas, la gestión de las prácticas se realizará siempre de acuerdo con los requisitos que, para cada una de las titulaciones, esté establecido en la ley que las regula.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 9
	PGC03/GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS	EDICIÓN 02

6. REVISIÓN Y MEJORA DEL PROCESO

El seguimiento de este proceso se lleva a cabo de manera continua por la Unidad de Calidad y Compliance Académico, actualizándolo cuando se considere necesario. Como input para conocer los desajustes en el desarrollo de este proceso se utilizan las encuestas de satisfacción de los grupos de interés con los programas de prácticas y con el profesorado. Estas encuestas son analizadas tal y como se describe en el **PGC19/Satisfacción con los grupos de interés**. Asimismo, a partir de dichas conclusiones la Unidad de Calidad y Compliance Académico, junto con los departamentos implicados en este proceso, elaboran los planes de acción que consideren oportunos.

7. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Unidad de Prácticas.

- Participantes en el proceso:

- Comité de Dirección:
 - ✓ Aprobación del presente procedimiento.
- Responsable de SAIC:
 - ✓ Actuar como nexo de conexión entre el Comité de Dirección y la Unidad de Calidad y Compliance Académico en lo referente al presente procedimiento y sus resultados.
- Coordinación de Titulación/Dirección de Facultad/Escuela
 - ✓ Negociar en colaboración con la Unidad de Prácticas los convenios de prácticas curriculares revisados por el Área Legal.
- Unidad de Prácticas:
 - ✓ Redactar los convenios y sus anexos con empresas privadas o instituciones para realizar las prácticas curriculares y extracurriculares.
 - ✓ Gestionar todos los trámites necesarios para la realización de las prácticas curriculares en las empresas/centros/instituciones con las que se aprueba el convenio.
 - ✓ Gestionar el cese y reasignación de prácticas en aquellos casos en los que empresa o estudiante no estén conformes con el desarrollo de las mismas.
 - ✓ Tramitar los Convenios de Cooperación educativa y los Anexos de los convenios
 - ✓ Dar las claves a las empresas para registrarse en la plataforma de prácticas online y actualizar el estado de las candidaturas de cada oferta.
 - ✓ Llevar la gestión administrativa relativa a las prácticas externas extracurriculares y colaborar con la Coordinación de la Titulación en la gestión de prácticas curriculares.
 - ✓ Gestionar el cese de prácticas extracurriculares en aquellos casos en los que empresa o estudiante no estén conformes con el desarrollo de las mismas.
 - ✓ Colaborar en el desarrollo de acciones de mejora que se deriven de la revisión de la gestión de prácticas externas extracurriculares.
 - ✓ Orientar e informa al estudiante sobre aspectos relacionados con la gestión de seguros de responsabilidad civil y asistencia, y concesión y cuantía de las becas.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 7 de 9
	PGC03/GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS	EDICIÓN 02

- ✓ Recoger datos relativos a la satisfacción de los grupos de interés con las prácticas y comunicarles los resultados del desarrollo de los programas de prácticas.
- ✓ Estudiar resultados de la gestión de prácticas externas y establecer acciones que permitan la mejora de las mismas en colaboración con la Unidad de Calidad y Compliance Académico.
- Área Legal:
 - ✓ Asegurarse de que los convenios de prácticas curriculares cumplen con la normativa y legislación vigente y las extracurriculares con modificaciones son conformes a los requisitos de la Universidad Europea de Canarias.
- Tutores/as académicos/as de prácticas
 - ✓ Velar por el normal desarrollo del Proyecto Formativo, garantizando la compatibilidad del horario de realización de las prácticas con las obligaciones académicas, formativas y de representación y participación de estudiantes.
 - ✓ Hacer un seguimiento efectivo de las prácticas coordinándose para ello con el/la tutor/a de la entidad colaboradora y visto, en su caso, los informes de seguimiento.
 - ✓ Autorizar las modificaciones que se produzcan en el Proyecto Formativo.
 - ✓ Llevar a cabo el proceso evaluador de las prácticas de cada estudiante tutelado/a, teniendo en cuenta el informe final/memoria de las prácticas, el informe de la empresa y el cuestionario de satisfacción de cada estudiante.
 - ✓ Guardar confidencialidad en relación con cualquier información que conozca como consecuencia de su actividad como tutor/a.
 - ✓ Informar al Gabinete de Orientación al Empleo de las posibles incidencias surgidas.
 - ✓ Supervisar, y en su caso solicitar, la adecuada disposición de los recursos de apoyo necesarios para asegurar que los/as estudiantes con discapacidad realicen sus prácticas en condiciones de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal.
- Tutores/as de las prácticas en las empresas/centros/instituciones:
 - ✓ Acoger estudiantes y organizar la actividad a desarrollar con arreglo a lo establecido en el Proyecto Formativo.
 - ✓ Supervisar sus actividades, orientar y controlar el desarrollo de la práctica con una relación basada en el respeto mutuo y el compromiso con el aprendizaje.
 - ✓ Informar a estudiantes de la organización y funcionamiento de la entidad y de la normativa de interés, especialmente la relativa a la seguridad y riesgos laborales.
 - ✓ Coordinar con el/la tutor/a académico/a de la universidad el desarrollo de las actividades establecidas en el convenio de cooperación educativa, incluyendo aquellas modificaciones del plan formativo que puedan ser necesarias para el normal desarrollo de la práctica, así como la comunicación y resolución de posibles incidencias que pudieran surgir en el desarrollo de la misma y el control de los permisos para la realización de exámenes.
 - ✓ Emitir el informe final, y en su caso, el informe intermedio.
 - ✓ Proporcionar la formación complementaria que precise cada estudiante para la realización de las prácticas.
 - ✓ Proporcionar a cada estudiante los medios materiales indispensables para el desarrollo de la práctica.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 8 de 9
	PGC03/GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS	EDICIÓN 02

- ✓ Facilitar y estimular la aportación de propuestas de innovación, mejora y emprendimiento por parte de estudiantes.
- ✓ Facilitar al tutor o tutora académico/a de la universidad el acceso a la entidad para el cumplimiento de los fines propios de su función.
- ✓ Guardar confidencialidad en relación con cualquier información que conozca estudiantes como consecuencia de su actividad como tutor.
- ✓ Prestar ayuda y asistencia a cada estudiante, durante su estancia en la entidad, para la resolución de aquellas cuestiones de carácter profesional que pueda necesitar en el desempeño de las actividades que realiza en la misma.
- Responsable del Área de Relaciones Internacionales:
 - ✓ Seleccionar a estudiantes que van a realizar la práctica en la empresa/institución/hospital según los criterios establecidos y acuerda con la misma las características de las prácticas a realizar por el estudiante, siempre que reciban beca (periodo, objetivos, tutorización, evaluación, etc.).

8. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Con el propósito de lograr un correcto desarrollo de las prácticas por parte del alumnado y entidades colaboradoras e introducir medidas de mejora en el programa de prácticas, se mide la satisfacción del alumnado que realiza las prácticas y de los/as empleadores/as que acogen al alumnado. Las encuestas que se emiten son:

Encuestas de satisfacción de estudiantes: a la finalización de prácticas, se realizan encuestas al alumnado acerca de las funciones desempeñadas, su comparación con estudiantes de otras universidades, los conocimientos teóricos/prácticos adquiridos, la colaboración y ayuda recibida por parte de la empresa y su satisfacción con las condiciones de trabajo.

Evaluación de la empresa/institución: El tutor de la empresa/organismo/centro donde el alumno ha desarrollado las prácticas, completa un cuestionario acerca del desempeño del alumno en la empresa y sobre las competencias profesionales desarrolladas por los estudiantes. Se evalúan conceptos como competencia técnica, eficacia personal, planificación y organización, comunicación, disponibilidad, creatividad, iniciativa, dinamismo, responsabilidad e implicación personal, respeto a los valores éticos, motivación por el propio aprendizaje, presentación e imagen personal, asistencia y puntualidad, relaciones personales, relaciones con superiores, adaptabilidad, cooperación y espíritu de equipo, autoconfianza, preocupación por la calidad, orientación a resultados o integración/gestión de la información.

Encuestas de satisfacción de la empresa/institución. Además de la evaluación, el tutor de la empresa/institución completa una encuesta de satisfacción, donde debe valorar la preparación del estudiante en comparación con estudiantes de otras universidades que hayan realizado prácticas en su organización, la posibilidad de contratarle en la empresa, la satisfacción global con el estudiante y su satisfacción con las gestiones con la universidad.

Cada uno de los pasos para realizar las encuestas se recoge en el procedimiento PGC19 Satisfacción de los grupos de interés

El análisis realizado por los órganos responsables de la calidad será remitido a la Unidad de Prácticas para que permita detectar situaciones irregulares y posibles carencias y establecer en su caso las oportunas medidas de mejora.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 9 de 9
	PGC03/GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS	EDICIÓN 02

Anualmente, la Unidad de Calidad y Compliance Académico difunde a los Vicedecanos/Directores/as de Grado, Directores/as de Departamento y Coordinadores/as de Titulación, los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción, quienes analizan los resultados de sus títulos y proponen las mejoras oportunas que permitan ofrecer de forma sistemática unas prácticas académicas externas de calidad para todos el alumnado de la Universidad Europea.

9. INDICADORES

- PC03-IND01: Satisfacción de estudiantes con las prácticas realizadas.
- PC03-IND02: Satisfacción global de empleadores/as con estudiantes
- PC03-IND03: Satisfacción de estudiantes con el tutor/a de prácticas

10. REGISTROS

Los siguientes registros, generados por el presente proceso y que evidencian la efectiva implantación del mismo, se gestionan según el **PGC18/Control de Registros**.

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Convenio de prácticas curriculares	Unidad de Prácticas	Digital	Indefinido
Convenios de cooperación educativa	Unidad de Prácticas	Digital	Indefinido
Anexo al Convenio de prácticas extracurriculares	Unidad de Prácticas	Digital	Indefinido
Anexo al Convenio de prácticas curriculares	Unidad de Prácticas	Digital	Indefinido
Guía de prácticas para estudiantes de grado	Unidad de Prácticas	Digital	Indefinido

11. ANEXOS

No aplica.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 13
	PC04/DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	EDICIÓN 03

ÍNDICE.

	Pág.
1. OBJETO.	2
2. ALCANCE.	2
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE.	2
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.	2
5. DESARROLLO DEL PROCESO.	3
6. COMUNICACIÓN	
7. RESPONSABILIDADES.	10
8. SEGUIMIENTOS Y MEDICIÓN.	10
9. REGISTROS.	13
11. ANEXOS.	13

MODIFICACIONES			
VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PÁGINAS
01	12/02/2013	VERSIÓN INICIAL	TODAS
02	25.09.2015	ACTUALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	TODAS
03	01.09.2021	Actualización del procedimiento. Cambio de denominación del SGIC a SAIC	TODAS
04			
05			

<p>Elaborado por:</p>  <p>Doali Rodríguez Responsable de Calidad y Compliance Académico Fecha: 08/11/2021</p>	<p>Revisado por:</p>  <p>Olga Castelao Directora de Calidad y Compliance Académico Fecha: 08/11/2021</p>	<p>Aprobado por:</p>  <p>Cristiana Pereira Rectora Fecha: 08/11/2021</p>
---	--	--

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 13
	PC04/DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	EDICIÓN 03

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es el de describir el desarrollo de la implantación de las titulaciones de grado y postgrado y de las actividades formativas de la Universidad Europea de Canarias y los mecanismos de coordinación para asegurar que se alcanzan los objetivos y metas definidos para cada titulación.

2. ALCANCE

El presente proceso es de aplicación a todas las acciones formativas implicadas en el desarrollo de las enseñanzas relativas a las titulaciones de Grado y Máster impartidas en la Universidad Europea de Canarias.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (MSAIC).
- ✓ **PGC02**/Diseño de la oferta formativa
- ✓ **PGC03**/Gestión de las prácticas
- ✓ **PGC07**/Gestión de la Movilidad
- ✓ **PGC08**/Orientación Profesional.
- ✓ **PGC15**/Información Pública.
- ✓ **PGC16**/Análisis y Medición de Resultados.
- ✓ **PGC19**/Satisfacción de los Grupos de Interés.
- ✓ Plan estratégico de la Universidad.
- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices.
- ✓ Objetivos y Metas de los Planes de estudios.
- ✓ Guías de aprendizaje de las asignaturas
- ✓ Memorias de verificación de los títulos de Grado y Máster Universitario.
- ✓ Consejos y Directrices de Calidad en el EEES.
- ✓ 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.
- ✓ Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- ✓ Normativa interna de la Universidad Europea de Canarias.
- ✓ Guías de aprendizaje de las asignaturas de cada titulación

4. DEFINICIONES

- ✓ **UCCA**: Unidad de Calidad y Compliance Académico.
- ✓ **CCT**: Comité de Calidad de la titulación
- ✓ **CG**: Consejo de Gobierno

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 13
	PC04/DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	EDICIÓN 03

- ✓ **CGC:** Comité de Garantía de Calidad.
- ✓ **EEES:** Espacio Europeo de Educación Superior.
- ✓ **MCERL:** Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.
- ✓ **TFG:** Trabajo Fin de Grado.
- ✓ **TFM:** Trabajo Fin de Máster.
- ✓ **SAIC:** Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad.
- ✓ **SIGECA:** Sistema de Gestión de Calificación Académica.
- ✓ **TIC:** Tecnologías de la Información y la Comunicación.
- ✓ **UEC:** Universidad Europea de Canarias.

5. DESARROLLO DEL PROCESO

5.1. IMPLANTACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

5.1.1. **Comunicación de aprobación de nuevo título**

De acuerdo con lo indicado en el PGC24/ Verificación, implantación, seguimiento, acreditación y extinción de las titulaciones, una vez que la Unidad de Innovación de Títulos y Evaluación de Aprendizajes recibe los informes finales de un título los remite por correo electrónico al Decano/a de Facultad/Director/a de Escuela responsable, al equipo de la Facultad que ha trabajado en la propuesta, al Vicerrectorado de Profesorado e Investigación, a la Unidad de Calidad y Compliance académico, al Departamento de Planificación Académica, y a las personas Responsables de web de los títulos, con independencia de que cualquier otra persona o departamento pudiera ser incluido por razones estratégicas en dicha comunicación. Este correo garantiza la comunicación de aprobación de un nuevo título.

Existe además una carpeta compartida entre la Unidad de Innovación de Títulos y Evaluación de Aprendizajes y el Departamento de Planificación, en la que se archivan las memorias de títulos presentadas para su evaluación, en el momento de su registro, y verificadas, una vez que se aprueban, tanto de nuevos títulos como de modificaciones. Esta carpeta tiene la finalidad de activar la carga de los planes de estudio en la aplicación informática de gestión académica de la Universidad.

5.1.2. **Elaboración de horarios, establecimiento de grupos, y asignación docente y de espacios**

El proceso de generación de grupos y horarios se inicia en la mayoría de los casos a través de una herramienta informática que, con la información necesaria, arroja una previsión del número de grupos por asignatura. Las variables que la herramienta utiliza para dicha previsión incluyen, entre otros, el número de estudiantes matriculados que van a promocionar a cursos superiores, la previsión de estudiantes de nuevo ingreso o de estudiantes internacionales de intercambio, el histórico de estudiantes repetidores por asignatura, el plan de estudios, las instalaciones necesarias por asignatura, el estándar académico, o el claustro docente.

A partir de la previsión de grupos, la misma herramienta informática genera una propuesta de horarios, con asignación docente y de espacios. Esta propuesta de horarios es incorporada a la aplicación informática de gestión académica de la Universidad.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 13
	PC04/DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	EDICIÓN 03

Planificación Académica, en colaboración con la Facultad, revisa la propuesta de horarios generada por la herramienta. Tras dicha revisión, solo se realizan los cambios estrictamente necesarios sobre la aplicación informática de la Universidad

Una vez cargados los horarios definitivos en la aplicación informática, se abre el periodo de matrícula para estudiantes. A lo largo de dicho periodo, y una vez finalizado, se van realizando los ajustes necesarios sobre los grupos y horarios en función del número final de estudiantes matriculados.

5.1.3. Asignación docente

El Departamento de Planificación Académica y la Dirección de Departamento se encargan de la asignación docente de las diferentes materias al claustro, en función del área de conocimiento y del perfil académico de cada miembro del profesorado.

La asignación docente respeta en todo caso lo establecido en el punto 6 de la Memoria de verificación de cada título (Personal Académico). Para ello, debe mantener un registro del docente más idóneo para impartir cada asignatura del plan de estudios, e identificar a otros docentes expertos en la materia en caso de que ese docente no pueda asumir la docencia por cualquier razón de incompatibilidad de horarios, baja, etc.

5.1.4. Elaboración y publicación de Guías de Aprendizaje

Para la realización de la Guía de Aprendizaje se toma la información de la Memoria verificada del título del Repositorio de Títulos.

Debe existir una única Guía de Aprendizaje por asignatura/módulo, independientemente del docente que la imparta, de su modalidad o del idioma de impartición.

Todas las titulaciones cuentan con un/a Coordinador/a de asignatura/módulo, que se encarga de elaborar la Guía de Aprendizaje, que será la misma para todo el profesorado que la imparta.

El/la Coordinador/a de asignatura/módulo, o en los casos en los que sólo exista un único profesor/a, el profesor/a de esa asignatura/módulo, asegurará que las competencias y los resultados de aprendizaje son homogéneos y compartidos entre todo el alumnado de una misma asignatura/módulo dentro de un título, con independencia del docente que la esté impartiendo.

Antes del inicio de cada curso académico, el/la Coordinador/a de asignatura/módulo convocará una reunión para elaborar la Guía de Aprendizaje y levantar acta. En esta reunión se llevarán a cabo las siguientes actividades:

- Repaso del diseño curricular establecido en la asignatura (competencias, resultados de aprendizaje, contenidos, actividades, métodos docentes, dedicación del alumnado, criterios de evaluación/ rúbrica, programación, entre otros aspectos).
- Consenso sobre las actividades, los criterios de evaluación y las rúbricas asociadas que utilizarán en la asignatura en cada semestre.
- Elaboración de la Guía de Aprendizaje de la asignatura/módulo (incluyendo los Anexos).

En el caso de algunos programas de Postgrado, será la dirección del Programa quien convoque las reuniones para elaborar la Guía de Aprendizaje.

El/la Coordinador/a de Titulación (en Grado) o el/la directora/a de Programa (en Postgrado) serán responsables de revisar y de subir la Guía de Aprendizaje (sin Anexos) al Plan de estudios de la web.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 13
	PC04/DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	EDICIÓN 03

El profesorado de cada asignatura debe publicar la Guía de Aprendizaje junto con la sección Anexos en el Campus Virtual. La sección Anexos no se incluye en la versión de la Guía de Aprendizaje que se muestra en el Plan de estudios de la web.

En los Anexos se debe incluir información específica de la asignatura que sea útil para el alumnado, entre otra:

- Normativa específica de la asignatura.
- Cómo comunicarse con el/la docente.
- Calendario de actividades de evaluación. Calendario con las fechas de entrega de actividades y los eventos relevantes de la asignatura (exámenes, prácticas, etc.).
- Descripción de actividades de evaluación y, cuando proceda, rúbricas de evaluación. Para cada actividad, se explicará en qué va a consistir cada una de las actividades, si hay entregables, dónde se realizará (aula presencial, virtual, laboratorio, práctica profesional, etc.), si es grupal o individual, fechas de entrega, cómo se hará el seguimiento y tipo de evaluación.
- Cualquier otra documentación relevante para el alumnado (por ejemplo: plan de trabajo semanal de la asignatura).
- Cada docente podrá adaptar en los Anexos las actividades de aprendizaje y de evaluación, asegurando que se cubrirán las competencias y los resultados de aprendizaje especificados en la Guía de Aprendizaje, siempre y cuando se cumplan con las especificaciones técnicas aprobadas para esa asignatura en la Memoria Verificada.

Desde la Unidad de Innovación de Títulos y Evaluación de Aprendizajes del Vicerrectorado de Profesorado e Investigación se acompañará a los/las Coordinadores/as de asignatura/módulo y a los/las Coordinadores/as de Titulación/Directores/as de Programa en el proceso de elaboración y actualización de las Guías de Aprendizaje.

La Guía de Aprendizaje consta de los siguientes apartados, tal como se especifica en la plantilla del presente procedimiento:

- Datos básicos de la asignatura/módulo
- Presentación.
- Competencias y resultados de aprendizaje.
- Contenidos.
- Metodologías de enseñanza-aprendizaje.
- Actividades formativas.
- Evaluación.
- Cronograma.
- Bibliografía.
- Unidad de atención a la diversidad.
- Encuestas de satisfacción

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 13
	PC04/DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	EDICIÓN 03

5.1.5. Publicación de Información en la web del título

La información de los títulos se publica en la página web del título de la Universidad siguiendo el procedimiento descrito en el **PGC15/Información Pública y Rendición de Cuentas**.

Los/as Coordinadores/as de titulación/Directores/as de Programa, revisarán que la información disponible en la web cumpla con los estándares del regulador, cumplimentando la ficha web de calidad.

5.1.6. Impartición y evaluación de las asignaturas

El personal docente desarrolla la asignatura conforme a lo establecido en la Guía de Aprendizaje, lo que implica impartir los contenidos y desarrollar las competencias de la asignatura utilizando las metodologías docentes que se ajustan al modelo académico de la Universidad.

Cada asignatura dispone de un espacio propio en el campus virtual que facilita el seguimiento, calificación, retroalimentación y comunicación con el alumnado, ya sea de forma individual o colectiva.

A lo largo del curso, el profesorado de las asignaturas evaluará los logros alcanzados por el alumnado, otorgándoles una calificación en función de los sistemas de evaluación identificados para cada asignatura en la Memoria de verificación, en la Guía de Aprendizaje y la normativa vigente de la Universidad y Facultad, en su caso. Para ello, se considerarán las diferentes evidencias derivadas del proceso de enseñanza-aprendizaje (rúbricas de evaluación, pruebas de conocimiento o exámenes, exposiciones, trabajos finales, memorias, prácticas, etc.).

Existen dos convocatorias de evaluación, ordinaria y extraordinaria:

- Los/las Coordinadores/as de asignatura y Coordinadores/as de titulación establecen las fechas de las distintas pruebas y actividades de la convocatoria ordinaria y las comunican a sus estudiantes presencialmente y a través del campus virtual junto a la Guía de Aprendizaje.
- En cuanto a la convocatoria extraordinaria, los/as asesores/as académicos/as se ocupan de realizar los horarios para el seguimiento del alumnado, así como de planificar la fecha para realizar la prueba de conocimiento preceptiva. Esta información se publica en el campus virtual.
- La evaluación final obtenida por cada estudiante se refleja en un acta de calificaciones que cada docente y una persona responsable de Acta firman electrónicamente. El alumnado recibe la notificación oportuna de que se le ha calificado en la asignatura y en la convocatoria correspondiente. Una vez recibida esta notificación, tiene un periodo de reclamación de la calificación, si procede, que se ajusta a lo que determina la normativa académica al respecto.

5.2. COORDINACIÓN HORIZONTAL Y VERTICAL

5.2.1. Coordinación horizontal

En el caso de los programas de Grado, la coordinación del profesorado se lleva a cabo a través de la figura del Vicedecano/a/Director/a/Sudirector/a de Facultad/Escuela. En el caso de los postgrados, esta función recae sobre la Dirección del Máster y el Director/a/Subdirector/a de Facultad/Escuela, que además cuentan con un apoyo de la Coordinación Académica de la Facultad/Escuela para facilitar la coordinación del personal docente que participa en la impartición.

Acciones que garantizan la coordinación del profesorado:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 7 de 13
	PC04/DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	EDICIÓN 03

Comisión de Calidad del Título (CCT)

Estas reuniones tienen como objetivo el análisis de cada una de las titulaciones en su conjunto. Se producen al inicio y al final del curso académico y una intermedia de seguimiento, si fuera el caso. Se examina el título en su totalidad, el cumplimiento de los compromisos de la memoria del título, así como del resto de requisitos exigidos a nivel Universidad y tendente a la mejora del título.

En las CCT participan responsables académicos/as de las titulaciones, el Vicedecano/a/Director/a/Subdirector/a de Facultad/Escuela, Director/a Académico/a, Coordinador/a de Titulación o Director/a de Máster, un/a docente de referencia, por lo general, la persona responsable de TFG/TFM y prácticas o de cualquier otra asignatura que se considere, la persona responsable de la Unidad de Calidad y Compliance académico, y estudiantes, que suele ser el/la delegado/a/subdelegado/a de cada grupo, salvo en la reunión intermedia de seguimiento en la que sólo participan el Vicedecano/a/Director/a/Sudirector/a de Facultad/Escuela, el/la Coordinador/a de Titulación y la persona responsable de Calidad y Compliance Académico. De esta manera, se asegura que en la toma de decisiones de aquellos aspectos más relevantes que afecten al título están representadas las figuras que participan en dicho título.

Se utilizará como *input* la Ficha de Indicadores, con los principales indicadores del título, la Memoria de Seguimiento Anual del Título.

El procedimiento de las CCT se puede consultar con más detalle en el procedimiento **PGC16 Análisis y Medición de resultados**.

Reuniones de Asignatura

El profesorado que imparte la misma asignatura puede realizar, adicionalmente, reuniones operativas de coordinación para asegurar el desarrollo coherente de los contenidos y para garantizar la homogeneidad entre el profesorado de las mismas asignaturas. Estas reuniones ocurren de manera habitual y pueden desarrollarse de forma presencial, por e-mail o por cualquier otra forma de comunicación que asegure el fin para la que se produce.

En todos los casos se establece la figura del coordinador/a de asignatura, cuya asignación la hará la Dirección de Departamento y que será el/la docente referente de esa materia en los casos en los que haya más de un/a docente impartiendo la misma asignatura, o la del docente que imparte la asignatura, en los casos en los que sólo exista uno.

Reuniones de coordinación Trabajo Fin de Grado (TFG)/ Trabajo Fin de Máster (TFM)

Se realizan a instancia del Coordinador/a de TFG/TFM de cada titulación, cuando sea necesario, para asegurar que cada título cumple los estándares de calidad y los criterios de evaluación, tanto de la parte escrita, como en la parte oral y componer los tribunales de defensa de dichos trabajos.

5.2.2. Coordinación Vertical

Juntas de Facultad/Escuela

Es el vehículo de comunicación entre los órganos de gobierno de la Universidad y de la Facultad/Centro y tienen lugar al menos 2 veces por semestre, aunque se puede convocar una reunión extraordinaria en función de las necesidades del curso académico.

Las funciones de las Juntas de Facultad en cuanto a la coordinación vertical, consisten en comunicar consignar y validar el plan de acción de la Facultad y su seguimiento. En la Junta de Facultad participan: Decano/Director/a, Vicedecanos/Directores/Subdirectores de Grado/Directores/Subdirectores de Postgrado, Directores/as de Departamento, Director/a de Servicios al Estudiante o Asesor/a Académico/a.

Reuniones de departamento

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 8 de 13
	PC04/DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	EDICIÓN 03

En función de las necesidades de cada departamento, los Directores de Departamento se reúnen con su claustro para tratar diferentes temas, destacando en este punto los de asignación docente, estrategias del departamento, resultados de la coordinación horizontal y vertical de la titulación, desarrollo docente, principales indicadores de rendimiento como los resultados de satisfacción o investigación entre otras.

Claustro de profesores

Al inicio y al final de curso, o cuando se requiere, el Decano/a/Director/a/Subdirector/a convoca una reunión con el claustro docente con el fin de transmitir distintas informaciones referentes a las líneas estratégicas de la Facultad/Escuela, modelo educativo, valoración de diferentes acciones realizadas o a realizar durante el curso, ejemplos de buenas prácticas, y un espacio de ruegos y preguntas.

5.2. REALIZACIÓN DE TRABAJO FIN DE GRADO Y FIN DE MÁSTER

Los Trabajos de Fin de Grado/Máster de la Universidad Europea de Canarias se rigen según la normativa publicada en la página web de la universidad alineada con lo expuesto en Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre y cumpliendo estrictamente con lo descrito en la Memoria de verificación de cada título.

Los Trabajos de Fin de Grado y Fin de Máster (TFG y TFM) suponen la realización por parte del alumnado de un trabajo original en el que apliquen y desarrollen los conocimientos adquiridos en el seno de los correspondientes estudios. El TFG/TFM deberá permitir evaluar las competencias adquiridas por el alumnado dentro de las áreas de conocimiento de la titulación cursada y descritas en los planes de estudio.

Únicamente podrán matricularse en asignaturas de TFG/TFM estudiantes que tengan a su vez matriculadas todas las asignaturas pendientes para la finalización de sus estudios. El estudiante no podrá tener pendientes por superar, además del TFG/TFM, materias que representen más de 12 ECTS sin el consentimiento expreso de Decanato/Dirección de Escuela, pudiéndose aplicar criterios más restrictivos, a tenor de lo establecido en las memorias de los planes de estudio.

Los TFG/TFM están incluidos en una asignatura/módulo del último curso de cada titulación, por lo que existe una Guía de Aprendizaje para cada una de ellas, que recogerá los aspectos específicos de cada titulación.

- **Temporalidad de la asignatura:** A pesar de que la asignatura puede estar vinculada a un semestre en concreto, la actividad se desarrolla a lo largo de todo el curso académico, siendo recomendado que se comience el trabajo lo antes posible ya que, al ser un proceso de investigación, requiere un tiempo de lectura, reflexión e introspección por parte del estudiante.
- **La asignación tanto de tutores/as, como de tema a investigar** se realiza dependiendo de la titulación, bien seleccionándolos de un listado creado por el/la Coordinador/a de TFG (CTFG)/Coordinador/a de TFM (CTFM), por orden de expediente académico o bien tanto tutor/a como temario son elegidos libremente por el alumno siempre que el/la tutor/a acepte el compromiso, o el tema se elige libremente y el/la tutor/a es asignado según la especialización del mismo. Posteriormente el/la Coordinador/a de TFG/Coordinador/a de TFM de la titulación elabora un listado en el que se incluyen los alumnos, el tema y el/la tutor/a correspondiente para ese curso académico. La sistemática concreta y las fechas para cada titulación queda recogida en la Guía de Aprendizaje. Los/as Directores/as de Departamento trabajarán en coordinación con los/as Coordinadores/as de TFG/TFM para asegurar que, tanto los/las tutores/as como

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 9 de 13
	PC04/DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	EDICIÓN 03

los miembros del tribunal, son los adecuados para el correcto funcionamiento del TFG/TFM.

- Para realizar un correcto **seguimiento** del desarrollo de los trabajos y su evaluación se utiliza el Campus virtual, en el cual los/as Coordinadores/as de TFG/TFM a inicios de curso, crean diferentes actividades con etapas específicas en la que el alumnado debe ir cumplimentando los hitos estipulados que van realizando en sus trabajos, según las directrices descritas en las actividades de la Guía de Aprendizaje. Son recomendables las entregas parciales y el *feedback* formativo al estudiantado a lo largo de este proceso. La no entrega de estas actividades puede suponer una calificación de “no apto” para la defensa por parte del/la tutor/a.
- La **selección de los miembros del tribunal**, especificada en la Guía de Aprendizaje y en la normativa de la universidad, la realiza el/la Coordinador/a de TFG/TFM, quien se asegura de que todos los miembros disponen de una rúbrica para la evaluación de la presentación. Durante las presentaciones el tribunal evalúa acorde a esa rúbrica.
- En el **proceso de evaluación** intervienen en primera instancia el/la tutor/a y los miembros del tribunal una vez se haya aprobado el trabajo de investigación para su defensa. Una vez finalizado el TFG/TFM, el alumnado deberá entregar una copia del mismo al director/a del TFG/TFM (formato digital y/o papel), el cual deberá emitir un informe de idoneidad antes de pasar a la defensa del TFG/TFM ante el Tribunal. Cada Facultad concretará el alcance vinculante o no del respectivo informe de idoneidad, a los efectos de que permita o no al alumnado proceder a la defensa del TFG/TFM ante el Tribunal. En los casos que aplique, el/la estudiante será evaluado por el Tutor de TFG/TFM mediante la rúbrica de evaluación establecida a tal efecto.
- Los **contenidos y textos del TFG/TFM deben ser originales**, redactados y editados por el alumnado expresamente para el trabajo en cuestión. Todas las fuentes y/o textos ajenos deben aparecer debidamente citados. La entrega del TFG/TFM debe ir acompañada de una declaración explícita en la que el alumnado asume la originalidad del trabajo. Así mismo, es recomendable que la última entrega a título de borrador final se realice a través de una herramienta digital de detección de plagio para asegurar el debido cumplimiento de dicha originalidad. Será necesario explicitar en la Guía de Aprendizaje o en las normativas específicas en campus virtual disponibles a todos los/as estudiantes las expectativas en cuanto a estilos de referenciación exigidos en cada disciplina (ejemplo, Vancouver, APA, etc).
- Los trabajos podrán ser realizados de **forma individual o grupal**, según lo descrito en la Memoria de verificación de los títulos. La defensa oral podrá ser colectiva pero la evaluación del TFG y TFM siempre será individual.
- La **defensa** no será superior a 15 minutos y la nota será emitida por el tribunal y comunicada al estudiante según los plazos descritos en los procedimientos de la Guía de aprendizaje de la asignatura.
- La custodia de los TFG y TFM se realiza en Facultad de forma Digital.

ESPECIFICIDADES POR CENTRO:

Escuela de Arquitectura

Según indicaciones de Guía de Aprendizaje de cada titulación

Facultad de Ciencias Sociales

Según indicaciones de Guía de Aprendizaje de cada titulación

Facultad de Ciencias de la Salud

Según indicaciones de Guía de Aprendizaje de cada titulación

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 10 de 13
	PC04/DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	EDICIÓN 03

6. REVISIÓN Y MEJORA DEL PROCESO

Periódicamente se reúnen las comisiones de calidad de las titulaciones (CCT), se celebran claustros por departamento y claustros generales de grado y postgrado, para analizar los objetivos generales y los resultados obtenidos en relación con las titulaciones. Para ello se utiliza la información obtenida de las encuestas de satisfacción que se realizan al alumnado, tal y como se explicita en el PC19/Satisfacción de los Grupos de Interés. Esta información se utilizará para aprobar los planes de mejora que se aprueban en Consejo de Gobierno. En las reuniones del CGC y se analizarán dichos planes, así como los logros obtenidos a partir de ellos.

El rectorado también se reúne periódicamente con los coordinadores de titulación y la coordinación académica para realizar el seguimiento en cuanto a la gestión de las diferentes titulaciones y su impacto en el estudiantado.

Los resultados del desarrollo de la enseñanza son medibles a través de los indicadores del SAIC. Estos son gestionados desde la Unidad de Calidad y Compliance Académico, con la colaboración los coordinadores de titulación y la coordinación académica quienes con carácter trimestral y anual recopilan y analizan los resultados obtenidos y elaboran las acciones de mejora para posteriormente remitirlos a la Unidad de Calidad y Compliance Académico.

La información facilitada se gestionará como se indica en el **PGC16/Análisis, Medición de resultados y Mejora**. Además, la Unidad de Calidad y Compliance Académico realiza una encuesta de la satisfacción de los grupos de interés con las actividades docentes y no docentes asociadas al desarrollo de la enseñanza, que es analizada como se describe en el **PGC19/Satisfacción de los Grupos de Interés**.

6. COMUNICACIÓN

El rectorado también se reúne periódicamente con los coordinadores de titulación y la coordinación académica para realizar el seguimiento en cuanto a la gestión de las diferentes titulaciones y su impacto en el estudiantado.

Anualmente, la persona responsable de la coordinación de la titulación, revisa la adecuación de las metodologías, actividades de aprendizaje y procedimientos de evaluación, reflejados en la Guía de aprendizaje de las asignaturas y comunica a los profesores vinculados al título, si es preciso, los ajustes oportunos para adecuarlos a los objetivos y metas del modelo académico de la Universidad.

La normativa para la realización del TFG/TFM estará publicada en el Campus Virtual y en la página web de la universidad con la información correspondiente a la presentación, temática, equipo evaluador, de tal manera que el estudiante pueda recurrir a ella en cualquier momento que lo necesite.

7. INDICADORES

PC04-IND01: Satisfacción global del alumnado con la UEC

PC04-IND02: Satisfacción del alumnado con la titulación

PC04-IND03: Satisfacción del alumnado con el apoyo académico recibido por parte del profesorado.

PC04-IND04: Satisfacción del alumnado con el desarrollo de competencias

PC04-IND05: Satisfacción con las aulas/ laboratorios/ espacios (presenciales o virtuales) donde se desarrollan las sesiones de clase

PC04-IND06: Satisfacción con el plan de estudios (contenidos, y actividades actualizadas, distribución teórico-práctica...)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 11 de 13
	PC04/DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	EDICIÓN 03

PC04-IND07: Satisfacción con la coordinación entre asignaturas
PC04-IND08: Satisfacción con el proyecto fin de titulación
PC04-IND09: Satisfacción con los recursos y materiales (tecnológicos: softwares, vídeos ... u otros) disponibles en las asignaturas
PC04-IND10: Satisfacción con las prácticas profesionales realizadas en la titulación
PC04-IND11: Satisfacción de los titulados (egresados) con la formación recibida
PC04-IND12: % de egresados que volvería a estudiar en la UEC

8. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Dirección del Departamento y Coordinador/a de titulación.
- Participantes en el proceso:
 - Órganos de Gobierno:
 - ✓ Aprobación del presente procedimiento.
 - Directora de Calidad:
 - ✓ Actuar como nexo de conexión entre el CD y la Unidad de Calidad y Compliance en lo referente al presente procedimiento y sus resultados.
 - Coordinadores/as de titulación:
 - ✓ Supervisar las distintas actividades formativas y los contenidos de la titulación, así como velar por la coherencia y transparencia de los métodos para la evaluación de los estudiantes.
 - ✓ Revisar y subir las guías de aprendizaje al Plan de estudios de la página web del título.
 - ✓ Revisar que la información disponible en la web cumpla con los estándares del regulador, cumplimentado la ficha web de calidad.
 - ✓ Aprobar la composición de los tribunales de evaluación del Proyecto Fin de Grado y del Proyecto Fin de Máster.
 - ✓ Coordinar los contenidos de la titulación y velar por la coherencia y transparencia de los métodos para la evaluación de los estudiantes.
 - ✓ Definir el profesorado adecuado al perfil requerido en cada asignatura. En caso necesario, solicitar nuevo personal a RRHH.
 - ✓ Asignar tutores de proyecto en función de las necesidades del alumnado.
 - ✓ Recoger junto al coordinador académico, los datos relativos a la satisfacción de los grupos de interés con el desarrollo de la enseñanza
 - ✓ Estudiar los resultados de la actividad docente y establecer acciones que permitan la mejora de las mismas junto al coordinador académico.
 - ✓ Fomentar las reuniones de coordinación necesarias con profesores de otras asignaturas de la titulación, en especial en aquellas en las que existe una estrecha vinculación de contenidos y realiza las actas de las mismas.
 - ✓ Realizar el seguimiento de los títulos para garantizar su alineación con la estrategia de la Universidad y con su modelo académico.
 - Coordinador Académico:
 - ✓ Realizar la elaboración de horarios.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 12 de 13
	PC04/DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	EDICIÓN 03

- ✓ Coordinar los elementos logísticos tales como los espacios necesarios para el desarrollo de la actividad docente.
- ✓ Recoger junto a los coordinadores de titulación, los datos relativos a la satisfacción de los grupos de interés con el desarrollo de la enseñanza.
- Unidad de Calidad y Compliance Académico:
 - ✓ Comunicar a los grupos de interés las conclusiones obtenidas a partir del estudio de los resultados del desarrollo de la enseñanza y las encuestas de satisfacción.
- Tutor/a de TFG y TFM:
 - ✓ Planificar junto al estudiante las actividades a realizar para la realización, presentación y aprobación del Trabajo Fin de Grado y del Trabajo Fin de Máster.
 - ✓ Orientar al estudiante durante la realización del mismo,
 - ✓ Garantizar que los objetivos definidos inicialmente son alcanzados en el tiempo fijado.
- Profesorado de la titulación:
 - ✓ Revisar la adecuación de las actividades de aprendizaje a los objetivos y metas de los planes de estudio, asegurando la adquisición de las competencias definidas.
 - ✓ Establecer las metodologías y actividades de aprendizaje más adecuadas para que el proceso de enseñanza-aprendizaje se realice de forma eficaz, cumpliendo con las expectativas de los estudiantes inscritos en sus asignaturas.
 - ✓ De acuerdo a las memorias de la titulación, mantener actualizados a través de la plataforma virtual los programas de las asignaturas de cada titulación
 - ✓ Realizar la evaluación de los estudiantes
- Director/a de Programa de Postgrado:
 - ✓ Definir el profesorado adecuado al perfil requerido en cada asignatura
 - ✓ Asignar tutores de proyecto/tesis en función de las necesidades de los estudiantes.
 - ✓ Hacer el seguimiento de estudiantes tutelados, en asignaturas/ Módulos/ Máster o TFM.
 - ✓ Coordinar los contenidos de la titulación y velar por la coherencia y transparencia de los métodos para la evaluación de estudiantes.
 - ✓ Mantener reuniones con estudiantes, con el profesorado y realizan las actas de las mismas.
 - ✓ Fomentar reuniones de coordinación necesarias con docentes de otras asignaturas de la titulación, en especial en aquellas en las que existe una estrecha vinculación de contenidos.
 - ✓ Proporcionar la información y orientación adecuada en cada momento del proceso.

9. REGISTROS

Los siguientes registros, generados por el presente procedimiento y que evidencian la efectiva implantación del mismo, se gestionan según el **PGC18/Control de Registros**.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 13 de 13
	PC04/DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	EDICIÓN 03

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Acta de CG	Secretaría General	Digital	3 años
Actas de departamentos	Coordinador de titulación	Digital	3 años
Actas de Facultades/Escuela	Coordinadores de titulación	Digital	3 años
Actas de notas	Secretaría Académica	Digital	Indefinido
Actas de tribunal	Secretaría Académica	Digital	Indefinido
Informe Anual de Resultados	AC	Digital	Indefinido
Planes de mejora	Coordinador de titulación/AC	Digital	Indefinido
Guía del Dr. de Postgrado	Coordinación Académica	Digital	Indefinido
Actas de coordinación TFG/TFM	Coordinador/a de TFG/TFM	Digital	Indefinido
Guías de aprendizaje TFG/TFM	Coordinador/a de TFG/TFM	Digital	Indefinido
Registro de estudiantes/Tema/Tutor/Tribunal	Coordinador/a de TFG/TFM	Digital	Indefinido
Rúbricas de evaluación y seguimiento	Coordinador/a de TFG/TFM	Digital	Indefinido
Actas de tribunal defensa TFG/TFM	Coordinador/a de TFG/TFM	Digital	Indefinido

10. ANEXOS

No aplica

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 12
	PGC05/DEFINICIÓN DE PERFILES Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES	EDICIÓN 03

ÍNDICE.

1. OBJETO.	2
2. ALCANCE.	2
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA/REGLAMENTACIÓN APLICABLE.	2
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.	2
5. DESARROLLO DEL PROCESO.	3
5.1. Admisión de estudiantes.	3
5.2. Matriculación de estudiante.	5
5.3. Gestión de modificaciones de matrícula	7
5.4. Gestión de reconocimientos de créditos.	8
6. REVISIÓN Y MEJORA DEL PROCESO.	9
7. COMUNICACIÓN	10
8. INDICADORES	10
9. RESPONSABILIDADES.	10
10. REGISTROS.	12
11. ANEXOS	12

MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PÁGINAS
01	12/02/2013	VERSIÓN INICIAL	Todas
02	22.09.2015	Modificación del procedimiento	Todas
03	28.11.2016	Actualización del procedimiento	Todas
04	30.08.2021	Actualización del procedimiento Cambio de denominación de SGIC a SAIC	Todas
05			

Elaborado por:  Responsable de Calidad y Compliance Académico Fecha: 08/11/2021	Revisado por:  Directora de Calidad y Compliance Académico Fecha: 08/11/2021	Aprobado por:  Rectora Fecha: 08/11/2021
--	---	---

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 12
	PGC05/DEFINICIÓN DE PERFILES Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES	EDICIÓN 03

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer el modo en el que la Universidad Europea de Canarias realiza el proceso de admisión, matriculación y convalidación de créditos de estudiantes, garantizando que el proceso se realiza con todas las garantías de calidad.

2. ALCANCE

El presente documento es de aplicación a todas las titulaciones de Grado y Máster Universitario ofertadas por la Universidad Europea de Canarias y a todas las acciones realizadas para la selección, admisión, matriculación y reconocimiento de créditos a los estudiantes en las mismas.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (MASIC)
- ✓ **PGC07**/Gestión de la Movilidad.
- ✓ **PGC15**/Información Pública.
- ✓ **PGC16**/Análisis y Medición de Resultados.
- ✓ **PGC19**/Satisfacción de los Grupos de Interés.
- ✓ Objetivo de los Planes de Estudios.
- ✓ Memorias de los Títulos de Grado y Máster Universitario.
- ✓ Misión y Visión de la Universidad Europea de Canarias
- ✓ Plan Estratégico.
- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices.
- ✓ 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.
- ✓ Normativa interna de la Universidad Europea de Canarias relativa a la admisión y matriculación de estudiantes.
- ✓ 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 1393/2007, de 29 de Octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias Oficiales.
- ✓ Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- ✓ Real Decreto 412/2014, de 6 de junio, por el que se establece la normativa básica de los procedimientos de admisión a las enseñanzas universitarias oficiales de Grado.
- ✓ Máster que habilite para el ejercicio de una profesión regulada: Orden Ministerial correspondiente.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 12
	PGC05/DEFINICIÓN DE PERFILES Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES	EDICIÓN 03

4. DEFINICIONES

- ✓ **UCCA:** Unidad de Calidad y Compliance Académico.
- ✓ **CD:** Consejo Dirección.
- ✓ **CGC:** Comité de Garantía de Calidad.
- ✓ **PE:** Prueba Específica que tienen el objetivo de valorar el nivel de aptitudes, habilidades o conocimientos previos. Son requeridas para el acceso en determinadas titulaciones.
- ✓ **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.
- ✓ **Perfil de egreso:** descripción conceptual de los conocimientos, habilidades y competencias que se espera que el estudiante que ha completado todos los créditos que conforman el plan de estudios tenga.
- ✓ **Plan de Aprendizaje Personalizado (PAP):** Estudio realizado a los estudiantes que inician sus estudios de grado en una titulación de la UEC, en la que se comparan los conocimientos, habilidades y actitudes que posee el estudiante al matricularse por primera vez, con las que se han determinado como necesarias para la máxima capacitación del profesional en el campo en el que va a desempeñar su actividad.
- ✓ **MI:** Departamento de Movilidad Internacional
- ✓ **SAIC:** Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad.
- ✓ **SIGECA:** Sistema de Gestión de Calificación Académica.
- ✓ **UEC:** Universidad Europea de Canarias.
- ✓ **SA:** Secretaría Académica

5. DESARROLLO DEL PROCESO

Los perfiles de ingreso, así como la metodología que emplea la Universidad Europea de Canarias para seleccionar, admitir y matricular estudiantes en sus titulaciones, quedan reflejados en la página web de la Universidad y en las Normativas de admisión de estudiantes que se publican anualmente. En ella se recoge también la reglamentación a nivel nacional y autonómico en materia de estudios superiores.

5.1 INFORMACIÓN A ESTUDIANTES

Una vez que quedan aprobados los títulos que se van a ofertar en cada curso académico, se pondrá a disposición del equipo de asesores académicos de admisión dicha información para que puedan ofrecer a estudiantes interesados todos los datos relativos a la titulación requerida.

El equipo del departamento de admisiones recibe un pack de formación: proceso y producto. Para preparar el dossier de formación se implica a los diferentes departamentos y centros para que proporcionen a admisiones toda la información necesaria y se conozcan las particularidades de las titulaciones que ofrece la Universidad.

La Universidad proporciona en su web información a estudiantes de nuevo ingreso sobre las vías y requisitos de acceso al título, incluyendo el perfil de ingreso recomendado.

5.2 ADMISIÓN DE ESTUDIANTES Cuando el departamento de Admisiones recibe una petición de información, que puede ser presencial, online o telefónica, se pone en contacto con el candidato para informarle sobre los trámites a realizar durante el proceso.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 12
	PGC05/DEFINICIÓN DE PERFILES Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES	EDICIÓN 03

En el caso de titulaciones de grado se iniciará el proceso de admisión y matrícula de forma provisional hasta la recepción de toda la documentación necesaria por parte de estudiantes.

Las pruebas de admisión a los títulos de Grado que realiza la universidad son:

- Prueba de nivel de inglés: realizada mediante una plataforma online
- Test de evaluación de competencias (PAP)
- Entrevista motivacional
- Prueba específica: para ingresar en algunas de las titulaciones de la Universidad Europea de Canarias, es necesario superar pruebas específicas relacionadas con competencias y habilidades indispensables para cursar las asignaturas de la titulación.

Titulaciones de postgrado

Una vez que la persona interesada haya sido asesorada y haya aportado la documentación requerida, el equipo de Admisiones de Postgrado le convocará a la realización de las pruebas de ingreso correspondientes al programa de su interés y a una entrevista personal, según lo descrito en la memoria de verificación.

La dirección del Máster, tras la entrevista personal con la persona candidata, evalúa la idoneidad de la misma y comunica a Admisiones el resultado de la entrevista (con plantilla de evaluación del perfil del candidato). Si los resultados de las pruebas/entrevistas son favorables, el o la estudiante recibirá una carta de admisión por email.

5.3. SOLICITUD DE INGRESO PARA GRADO

Una vez que el candidato decide presentar su solicitud debe cumplimentar el formulario online de Solicitud de Admisión mediante el cual expresa su deseo de participar en el proceso de admisión a una titulación de la Universidad Europea de Canarias.

Esto le dará acceso a la comunidad del pre-estudiante donde acabará de cumplimentar los datos necesarios para generar la solicitud de ingreso. Una vez recogidos todos los datos, Sales Force enviará todos los datos a SIGECA para que genere el número de solicitud.

Una vez generado el nº de solicitud, hechas las pruebas de admisión y recibida la carta de admisión, el candidato tendrá acceso a la plataforma de pago desde la cual realizará el pago de las tasas de admisión mediante tarjeta de crédito, registro inmediato, o mediante transferencia online (Flywire). La comprobación del pago se realiza de forma automática viajando a SIGECA una vez confirmado.

En caso necesario, podría emitirse un justificante de pago para el candidato o candidata.

Una vez registrados los datos, SIGECA genera un número de solicitud de 8 dígitos, que es único para cada estudiante y titulación del mismo.

Tras la admisión en Sales Force, el sistema genera automáticamente la carta de admisión.

Las cartas se envían de forma automática a las 23:00 de la noche por lo que el alumno o alumna recibirá por correo electrónico la carta de admisión el mismo día en que se le dé la admisión.

Esta carta, en el caso de estudiantes de selectividad y de traslado de expediente, tendrán que presentarla en la universidad de procedencia para pedir el traslado de su expediente. Si el estudiante tiene como acceso legal simultaneidad de estudios, se emite una carta que hace referencia a este estado.

Cuando el alumno o alumna abona la Reserva de plaza, SIGECA genera el número de expediente. Este número no variará durante su vida académica en la universidad. Si el o la estudiante realizase algún cambio de titulación o, una vez finalizada su titulación decide comenzar otra, SIGECA asociará el nuevo número de solicitud al expediente del estudiante."

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 12
	PGC05/DEFINICIÓN DE PERFILES Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES	EDICIÓN 03

5.4 FORMALIZACIÓN DE LA MATRÍCULA DE GRADO Y POSTGRADO

Una vez pagada la reserva de plaza, para iniciar el proceso de matriculación, el o la estudiante debe enviar la hoja de matrícula y domiciliación bancaria debidamente cumplimentado con:

- Asignaturas que desea matricular
- Datos del estudiante
- Datos del titular de la cuenta donde se harán los cargos de la docencia y apertura de expediente
- Consentimiento informado de Requisito Legal de Acceso
- Consentimiento de Prácticas e Idiomático (para estudiantes de titulaciones Sanitarias)
- Número de cuenta bancaria
- Forma de pago de la docencia: mensual, anual, pago flexible por asignaturas
- Documentación que acredite el requisito legal de acceso a la universidad (en caso de que aplique).

Además, deberá adjuntar la documentación que acredite el requisito legal de acceso a la universidad. La entrega de esta documentación es un requisito imprescindible para poder cursar estudios universitarios. En caso de que el o la estudiante entregue su documentación para la matrícula sin su requisito legal de acceso, se le matriculará quedando la validez de la matrícula supeditada a la aportación posterior por parte del estudiante.

Una vez recibida la matrícula, el departamento de Matriculación introduce los datos referentes al año en que se matricula, titulación, datos bancarios (si no se han introducido aún) y asignaturas a matricular, turno, grupo y modalidad en la que desea cursarla (presencial, semipresencial u online).

Al finalizar la matrícula se notifica al estudiante por correo electrónico su número de usuario y contraseña que le permitirán acceder al Campus virtual.

Si el o la estudiante tuviera asignaturas convalidadas, el departamento de Convalidaciones carga las mismas en SIGECA, quedando registradas en el expediente las asignaturas convalidadas.

5.5 PROCEDIMIENTO PARA LA MATRICULACIÓN ONLINE DE ESTUDIANTES

El estudiantado que se matriculan por segunda o sucesivas veces realiza su matrícula a través de una aplicación online. Para ello es necesario acceder con su número de expediente (usuario) y contraseña.

Una vez que el o la estudiante ha realizado su matrícula online, esta debe ser validada por el departamento de Matriculación. Para que este departamento pueda validar una matrícula, es imprescindible que el o la estudiante haya abonado la reserva de plaza correspondiente. En caso contrario, no será posible la validación de su matrícula.

Las matrículas realizadas por estudiantes en la aplicación web directamente se reflejarán en SIGECA para que desde esta herramienta el departamento de Matriculación pueda formalizar su matrícula.

Aquellas matrículas que se ajustan a las Guías de Matriculación específicas de titulación de las Facultades son validadas directamente por el departamento de Matriculación. En este momento, el alumno o alumna ya está matriculado en el nuevo curso académico y al consultar su expediente puede ver las asignaturas matriculadas. Una matrícula formalizada puede sufrir modificaciones previa indicación por parte del Asesor Académico correspondiente.

Aquellas matrículas que no se ajustan a las Guías de Matriculación específicas de titulación de las Facultades son revisadas por el Asesor Académico. Dichas matrículas solamente serán

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 12
	PGC05/DEFINICIÓN DE PERFILES Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES	EDICIÓN 03

válidas una vez hayan sido revisadas por el Asesor Académico, siguiendo las indicaciones del mismo.

Existe la posibilidad de que, en casos excepcionales, la Universidad realice la matrícula del estudiante sin necesidad de que realice el proceso de matrícula online. Para ello, es necesario que el o la estudiante rellene y firme el documento denominado “Modelo Autorización para la realización de la matrícula por parte de la Universidad” y le haga entrega del mismo a su Asesor Académico, quien posteriormente entregará el documento al departamento de Matriculación para la formalización de la matrícula del estudiante.

Si existiese alguna casuística por la que el estudiante no pudiese realizar su matrícula a través de la plataforma online y si se confirmase que el estudiante estuviese dentro de alguna de esas casuísticas, podría realizar su matrícula solicitándola a través de una solicitud de matrícula a través del portal del estudiante.

5.6. PROCESO DE MATRICULACIÓN ESTUDIANTES INTERNACIONALES DE INTERCAMBIO INCOMING

Estudiantes Garcilaso

Estudiantes Garcilaso son aquellos que provienen de universidades de Latinoamérica. Estos estudiantes realizan una estancia por un periodo de tiempo concreto en la Universidad Europea. El proceso se inicia en la universidad de origen con la selección y nominación de los estudiantes que van a venir de intercambio a la Universidad Europea. Una vez aceptadas las nominaciones por parte de la Universidad Europea, los estudiantes solicitan admisión en la universidad, así como las asignaturas que quieren cursar.

Dicha solicitud se realiza en una aplicación llamada *moveon*, indicando en qué periodo quieren venir. Las solicitudes son evaluadas por el Departamento de Movilidad Internacional, quien realiza el proceso de admisión. Una vez admitidos, el Departamento de Movilidad Internacional construye una oferta de asignaturas a matricular para cada estudiante, a partir de sus peticiones. Una vez el alumno ha sido matriculado es informado de su admisión y de las asignaturas matriculadas.

Estudiantes Erasmus y de convenios Bilaterales

Incluye todos los estudiantes adscritos al programa Erasmus, así como aquellos que vienen de universidades con las que la Universidad Europea tiene firmado un acuerdo bilateral. Antes de venir a la universidad, los estudiantes realizan una solicitud de plaza para poder venir a realizar el intercambio a la Universidad Europea, así como una petición de las asignaturas que desean cursar. Dicha solicitud se realiza en una aplicación llamada *moveon*, indicando en qué periodo quieren venir. Las solicitudes son evaluadas por el Departamento de Movilidad Internacional, quien realiza el proceso de admisión. Una vez admitidos, el personal del departamento de Matriculación construye una oferta de asignaturas a matricular para cada estudiante, a partir de sus peticiones. Una vez el alumno ha sido matriculado es informado de su admisión y de las asignaturas matriculadas.

Estudiantes de Doble título

La Universidad de origen recopila todos los datos de los estudiantes que aplican al programa y envía el listado en el formato correspondiente al responsable de la cuenta del departamento de Desarrollo de Negocio Internacional enviándoles un email con el procedimiento de como solicitar reconocimientos mediante la plataforma de Workflow.

Desde el departamento de Desarrollo de Negocio Internacional, se responsabilizan de realizar el proceso de alta de la solicitud y realizar la inscripción de dichos estudiantes en SIGECA. En este

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 7 de 12
	PGC05/DEFINICIÓN DE PERFILES Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES	EDICIÓN 03

proceso de alta asignarán a cada estudiante un descuento creado para que desde Facturación y Cobros puedan identificarlo y facturar a la universidad de origen.

Al realizar la carga de los datos bancarios, se añade toda la información personal del estudiante excepto el número de cuenta, que se dará de alta con la cuenta UE.

El departamento de Desarrollo de Negocio Internacional, una vez realizado el proceso de alta, imprime la solicitud del estudiante y le adjunta la plantilla de reconocimientos, generada por el departamento de Convalidaciones. Toda esta documentación impresa irá al expediente físico del estudiante.

Posteriormente, el Asesor de Movilidad Internacional se reunirá con el estudiante para cumplimentar el formulario de matrícula con las asignaturas acordadas entre ambos.

Por último, el Asesor de Movilidad Internacional entrega el formulario de matrícula al departamento de Matriculación para que se proceda a matricular al estudiante de las asignaturas y grupos indicados.

5.7. GESTIÓN DE LAS MODIFICACIONES EN LA MATRÍCULA

Los estudiantes que deseen modificar su matrícula deberán solicitarlo a través de la aplicación correspondiente en la página web, dentro de los plazos oficiales establecidos por la universidad. Los estudiantes dispondrán de 2 períodos de modificación de matrícula:

- Primer período. Para cambios de asignaturas del primer semestre y sucesivos y asignaturas de carácter anual.
- Segundo período. Para cambios de asignaturas del segundo semestre y sucesivos.

Las solicitudes de modificación de matrícula son revisadas en primera instancia por el/la Asesor Académico/a designado por cada Facultad y Titulación. Si la petición se rechaza en su totalidad, es el Asesor Académico el que envía al estudiante el email automático que sale de la plataforma SIGECA informando sobre la resolución de la misma.

Si la modificación que el estudiante ha solicitado es aceptada parcial o totalmente, llegará al Departamento de Matriculación, que será el encargado de resolver las modificaciones oportunas y posteriormente enviar al estudiante el email automático que sale de la plataforma SIGECA informando de la resolución de la petición.

En caso de que el estudiante que ha solicitado la modificación de matrícula no se encuentre al corriente de sus pagos, aparece un aviso del sistema cuando el departamento de Matriculación va a proceder con la resolución de la modificación correspondiente.

En el caso de que la modificación a realizar, sobre un alumno con deuda, suponga añadir más ECTS en la matrícula del estudiante, serán gestionadas por el Departamento de Matriculación para el departamento de Facturación y Cobros facture el consiguiente importe correcto al estudiante.

Las modificaciones de matrícula fuera del plazo oficialmente establecido se realizan a solicitud del estudiante a través del portal del estudiante. Sólo se admitirán peticiones de modificación de matrícula fuera del periodo oficial establecido en aquellos casos cuyo motivo esté recogido en las Condiciones Generales de Modificación de Matrícula aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad Europea.

Dependiendo de lo que el estudiante solicite, la aprobación de la modificación deberá ir firmada por el Asesor Académico, el Decano y/o Secretaría General.

Una vez tramitados estos informes, con todas las firmas pertinentes recogidas, el Asesor Académico enviará por email al departamento de Matriculación el informe definitivo para que éste realice la modificación en la matrícula del estudiante y proceda a informar al solicitante.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 8 de 12
	PGC05/DEFINICIÓN DE PERFILES Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES	EDICIÓN 03

Los informes correspondientes quedarán archivados en el expediente del estudiante. En aquellos casos donde se haya denegado la modificación, el Asesor Académico informará al estudiante de aquello que haya sido denegado.

5.8. GESTIÓN DE RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS Y CONVALIDACIONES

El estudiantado de nuevo ingreso procedente de otras universidades y/o con experiencia profesional puede solicitar reconocimiento de créditos. Dicha solicitud debe ser tramitada a través de la Solicitud Online disponible en la página web de la universidad aportando toda la documentación requerida, dentro de los plazos oficialmente establecidos por la Universidad Europea de Canarias y reflejados en el Reglamento para el reconocimiento de Créditos.

La solicitud de reconocimiento de créditos debe ir obligatoriamente acompañada de la siguiente documentación:

- Certificado académico personal de la titulación de origen
- Plan de estudios sellado por la Secretaría del centro de procedencia
- Programa académico de las asignaturas cursadas y/o matriculadas en la titulación de origen
- Título oficial traducido (solamente en el caso de titulados extranjeros)
- Certificado de oficialidad de la Universidad y de la titulación de origen debidamente traducido (solamente en el caso de estudiantes con estudios y/o títulos extranjeros)
- En caso de solicitar reconocimiento por experiencia profesional, será necesario aportar:
 - Certificado de vida laboral español o Certificado Oficial Laboral expedido por el organismo gubernamental competente de países extranjeros.
 - Curriculum vitae
 - Certificado de empresas, sólo en aquellos casos donde se necesite acreditar las funciones realizadas en la empresa.

La solicitud es asignada al departamento de Convalidaciones para su valoración, quien emite y envía al estudiante una Orientación de Reconocimiento de Créditos provisional supeditada a la entrega de toda la documentación oficial arriba indicada, así como el visto bueno del Decano o Director de la Facultad o Escuela y al cumplimiento de los requisitos legales exigibles en cada caso.

La orientación provisional se convierte en resolución definitiva una vez se haga constar el visto bueno del Decano/a o Director/a de la Facultad o Escuela, previa entrega por parte del estudiante de toda la documentación oficial exigida. La Resolución Definitiva de Convalidación/Reconocimiento es notificada al interesado mediante un correo electrónico, momento a partir del cual se hace efectivo el reconocimiento en el expediente académico del estudiante.

Las asignaturas reconocidas se consideran superadas a todos los efectos y, por tanto, no son susceptibles de nueva evaluación. Las asignaturas que hayan resultado figurarán con esta denominación y con los correspondientes créditos ECTS en el expediente del alumno/a, y tendrán la equivalencia en puntos correspondientes a la calificación obtenida en el centro de procedencia.

Podrán ser aportados como méritos, y por tanto ser considerados como objeto de reconocimiento:

- Asignaturas cursadas en estudios universitarios oficiales, tanto españoles como extranjeros, cuyos contenidos, competencias y carga lectiva sean coincidentes con el de la asignatura a reconocer.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 9 de 12
	PGC05/DEFINICIÓN DE PERFILES Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES	EDICIÓN 03

- Asignaturas cursadas en estudios universitarios no oficiales (títulos propios expedidos por universidades oficiales), tanto españoles como extranjeros. Las asignaturas para reconocer deben tener similitud de carga lectiva, contenidos y competencias con las asignaturas cursadas.
Según legislación vigente, podrá reconocerse hasta un máximo de un 15% de los créditos totales de una titulación, sumados los conceptos de título propio universitario y experiencia profesional.
- Experiencia profesional acreditable, siempre y cuando la misma haya sido desarrollada en el área profesional de la titulación, y la actividad desempeñada cubra las competencias de las asignaturas a reconocer.
Según legislación vigente, de forma general podrá reconocerse hasta un máximo de 15% de los créditos totales de una titulación, sumados los conceptos de título propio universitario y experiencia profesional. Existen excepciones para las titulaciones en cuyas Memorias de Grado se han establecido unos máximos diferentes.
- En ningún caso podrán ser objetivo de reconocimiento los créditos correspondientes a los Trabajos de Fin de Grado y de Máster.

ESPECIFICIDADES POR CENTRO

Escuela de Arquitectura

Serán fijadas en la Normativa General de la Universidad para las Enseñanzas Oficiales de Grado y en la Normativa General de la Universidad para las Enseñanzas oficiales de Máster Universitario de la Universidad Europea de Canarias.

Facultad de Ciencias de la Salud

Serán fijadas en la Normativa General de la Universidad para las Enseñanzas Oficiales de Grado y en la Normativa General de la Universidad para las Enseñanzas oficiales de Máster Universitario de la Universidad Europea de Canarias.

Facultad de Ciencias Sociales

Serán fijadas en la Normativa General de la Universidad para las Enseñanzas Oficiales de Grado y en la Normativa General de la Universidad para las Enseñanzas oficiales de Máster Universitario de la Universidad Europea de Canarias.

6. REVISIÓN Y MEJORA DEL PROCESO

Anualmente, el Área de Admisiones y Marketing y Secretaría Académica realizan un informe con los resultados obtenidos durante las campañas de selección, admisión y matriculación de estudiantes que es enviado a Secretaría General para su estudio y al AC para que lo incluya como entrada en la revisión del sistema.

Las conclusiones extraídas del estudio de los resultados, pueden dar lugar a planes de mejora que son comunicados a los agentes implicados en este proceso de definición de perfiles y admisión de estudiantes de la UEC.

Asimismo, en las reuniones del CG se evalúan los resultados obtenidos en el presente procedimiento, incluidos los de los indicadores y objetivos planteados y se obtienen conclusiones sobre la adecuación de los procesos de selección, admisión y matriculación ofrecidos a los estudiantes de la UEC.

A partir de dichas conclusiones el CG establecerá los planes de acción que estime oportunos para seguir mejorando continuamente este proceso, comunicándoselos a los agentes implicados.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 10 de 12
	PGC05/DEFINICIÓN DE PERFILES Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES	EDICIÓN 03

7. COMUNICACIÓN

Desde la página web de la Universidad se mantiene actualizada toda la información referida a la normativa de acceso, permanencia y convalidaciones.

Los perfiles de ingreso así como la metodología que emplea la UEC para seleccionar, admitir y matricular estudiantes en sus titulaciones, quedan reflejados en la página web de la Universidad y en las Normativas de admisión de estudiantes que se publican anualmente. En ella se recoge también la reglamentación a nivel nacional y autonómico en materia de estudios superiores.

En el proceso de admisión se informa al estudiante sobre las diferentes titulaciones que ofrece la Universidad Europea de Canarias y los requisitos de admisión. Una vez que un estudiante solicita la admisión, se le envía una carta desde el Dpto. de Marketing y Admisiones con la información que debe entregar el estudiante. Las solicitudes de convalidaciones se realizarán a través del Portal del Estudiante, o en el Departamento de Admisiones, en caso de ser un estudiante de nuevo ingreso.

Además, a través de la página web de la universidad se puede realizar la matrícula, así como solicitar estudio de las convalidaciones y solicitar información sobre las diferentes titulaciones.

Una vez el estudiante ha superado las pruebas de admisión con la calificación de apto el departamento de admisiones envía una carta para comunicárselo al estudiante y le envía la documentación pertinente para que proceda a la matriculación y pago de reserva de plaza.

8. INDICADORES

PC05-IND01: Número de solicitudes de información

PC05-IND02: Número de solicitudes de admisión

PC05-IND03: Número de matrículas realizadas en cada curso académico

9. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Área de Marketing y admisiones/Secretaría Académica.

- Participantes en el proceso:

- Dirección de Calidad y Compliance Académico:
 - ✓ Actuar como nexo de conexión entre el CD y la UCCA en lo referente al presente procedimiento y sus resultados.
- Coordinador de titulación:
 - ✓ Estudiar los factores de entorno social, universitario y, sobre todo profesional, que van a influir en el estudiantado y determinar que aptitudes y competencias debe poseer el estudiantado que accede a las titulaciones de su área para finalizar sus estudios e integrarse en el mundo laboral con éxito.
 - ✓ Revisar los perfiles de ingreso determinados y, en su caso, aprobarlos.
 - ✓ Realizar entrevistas de admisión a estudiantes de nuevo ingreso.
- Responsable de convalidaciones de Facultad/Escuela:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 11 de 12
	PGC05/DEFINICIÓN DE PERFILES Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES	EDICIÓN 03

- ✓ Evaluar la documentación para las convalidaciones de créditos del estudiantado.
- ✓ Tramitar las solicitudes de reconocimiento de créditos y envía la resolución a Secretaría Académica
- Asesor/a Académico/a:
 - ✓ Gestionar las solicitudes sobre modificaciones no sólo de matrícula sino las modificaciones que supongan excepciones a la normativa interna, los cambios de grupo, etc.
 - ✓ Gestionar la validación de los horarios y asignaturas del estudiantado.
- Área de Marketing y Admisiones:
 - ✓ Establecer y difundir la información relativa a los perfiles de ingreso de las titulaciones que imparte la Universidad Europea de Canarias y los procesos de admisión y matriculación de estudiantes a los grupos de interés.
 - ✓ Informar a estudiantes sobre los pasos a realizar para ingresar en la Universidad Europea de Canarias.
 - ✓ Coordinar y gestionar administrativamente los procesos de selección y admisión de estudiantes de nuevo ingreso.
 - ✓ Comunicar a las facultades y escuelas las solicitudes de reconocimiento de créditos y modificación de matrículas y a los estudiantes los resultados que van obteniendo a lo largo del proceso de admisión y matriculación.
 - ✓ Realizar seguimiento del estudiante de nuevo ingreso hasta el momento de la matriculación.
 - ✓ Realizar un informe anual con los resultados obtenidos durante las campañas de selección, admisión y matriculación de estudiantes que es enviado al Comité de Dirección.
- Secretaría General:
 - ✓ Informar sobre el cumplimiento de requisitos legales de acceso y admisión.
 - ✓ Autorizar la modificación de la matrícula cuando a consecuencia de una solicitud de convalidación la resolución sea positiva. Archivar la solicitud con la resolución en el expediente académico y comunicar al estudiante la resolución.
- Secretaría Académica:
 - ✓ Realizar seguimiento para completar la documentación requerida a efectos de completar su matriculación.
 - ✓ Realizar y garantizar la legalidad de todo el proceso de matriculación de estudiantes de nuevo ingreso y de estudiantes matriculados en la Universidad Europea de Canarias.
 - ✓ Archivar la documentación relativa a estudiantes de la Universidad Europea de Canarias.
 - ✓ Modificar la matrícula de estudiantes de 2ª matrícula o sucesivas
 - ✓ Implantar acciones de mejora que se deriven de la revisión del sistema y le sean de aplicación con respecto a la admisión de estudiantes.
- Director o Directora de programa de postgrado (Dr. Máster):
 - ✓ Verificar el perfil de ingreso de estudiantes y participar en el proceso de admisión a través de las entrevistas de estudiantes de nuevo ingreso, en coordinación con el área de marketing y admisiones.
- Unidad de Calidad y Compliance Académico:
 - ✓ Recoger datos relativos a la satisfacción de los grupos de interés con los procesos de admisión y comunicarles los resultados del proceso.
 - ✓ Estudiar resultados de la definición de perfiles y Admisión de estudiantes y establecer acciones que permitan la mejora de las mismas.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 12 de 12
	PGC05/DEFINICIÓN DE PERFILES Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES	EDICIÓN 03

Asimismo, a partir de dichas conclusiones, el Comité de Garantía de Calidad establecerá los planes de acción que estime oportunos para seguir mejorando continuamente este proceso, comunicándoselos a los agentes implicados.

10. REGISTROS

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Entrevista a estudiantes (Grado)	Admisiones	Digital	Indefinido
Plantilla de evaluación del perfil de admisión (Postgrado)	Dirección del máster	Digital	Indefinido
Listado de estudiantes admitidos	Admisiones	Digital	3 años
Listado de estudiantes matriculados	Secretaría Académica	Digital	Indefinido
Informe resultados de pruebas UEC de acceso y admisión	Secretaría Académica	Digital	Indefinido
Carta de Admisión	Área de Marketing y Admisiones	Digital	Indefinido
Resolución del estudio de reconocimiento de créditos	Secretaría Académica	Digital	Indefinido
Expediente de Estudiantes	Secretaría Académica	Digital	Indefinido
Matrícula de estudiantes	Secretaría Académica	Digital	Indefinido
Normativa de la Universidad Europea de Canarias	Secretaría Académica	Digital	Indefinido

11. ANEXOS

No aplica

ÍNDICE

1. OBJETO	2
2. ALCANCE	2
3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA	2
4. DEFINICIONES	2
5. DESARROLLO DEL PROCESO	2
5.1. Servicio de Atención al Estudiante	2
5.2. El Defensor Universitario	3
5.3. Comunicación informal con el estudiante	4
6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	4
7. DIAGRAMA DE PROCESO	6
8. DIAGRAMA DE INSTRUCCIÓN DE PROCESO	7
9. COMUNICACIÓN	10
10. INDICADORES	10
11. RESPONSABILIDADES	10
12. REGISTROS	11
13. ANEXOS	11

MODIFICACIONES

EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS			
01	03.09.2015	VERSIÓN INICIAL	TODAS			
<table border="1"> <tr> <td> Elaborado por:  Doali Rodríguez Responsable de Calidad y Compliance Académico Fecha: 08/11/2021 </td> <td> Revisado por:  Olga Castelao Directora de Calidad y Compliance Académico Fecha: 08/11/2021 </td> <td> Aprobado por:  Cristiana Pereira Rectora Fecha: 08/11/2021 </td> </tr> </table>				Elaborado por:  Doali Rodríguez Responsable de Calidad y Compliance Académico Fecha: 08/11/2021	Revisado por:  Olga Castelao Directora de Calidad y Compliance Académico Fecha: 08/11/2021	Aprobado por:  Cristiana Pereira Rectora Fecha: 08/11/2021
Elaborado por:  Doali Rodríguez Responsable de Calidad y Compliance Académico Fecha: 08/11/2021	Revisado por:  Olga Castelao Directora de Calidad y Compliance Académico Fecha: 08/11/2021	Aprobado por:  Cristiana Pereira Rectora Fecha: 08/11/2021				

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 11
	PGC06/ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD	EDICIÓN 01

1. OBJETO

Cumplir con los objetivos de la Unidad de Atención a la Diversidad (UAD).

El objeto del presente proceso es, por un lado, sensibilizar a la Comunidad Educativa sobre necesidades educativas específicas y promover la accesibilidad universal en la Universidad Europea de Canarias, y por el otro, facilitar al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo los recursos técnicos y humanos que les permitan un máximo aprovechamiento de su etapa formativa en la Universidad, dentro de las posibilidades reales de la Universidad Europea de Canarias.

Realizar los ajustes curriculares oportunos derivados de las necesidades de cada caso, que no impliquen las alteraciones del desarrollo competencial para la obtención del título académico.

Sensibilizar a la Comunidad Educativa mediante la organización de jornadas y seminarios sobre necesidades educativas específicas.

Formar a estudiantes y profesorado sobre la inclusión de estudiantes con necesidades específicas de apoyo educativo en la universidad.

Colaborar con instituciones de apoyo.

2. ALCANCE

El presente proceso es de aplicación a todas las titulaciones de Grado y Máster Universitario ofertadas por la Universidad Europea de Canarias y a todas las acciones realizadas para dar asesoramiento a los distintos departamentos de la institución que interactúan con el estudiantado.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- ✓ **PGC25/Actividades de Vida Universitaria**
- ✓ **PGC06/Atención a la Diversidad**
- ✓ **PGC23/Atención al estudiante**
- ✓ **PGC14/Gestión de Recursos y Servicios**
- ✓ Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios.
- ✓ 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

4. DEFINICIONES

- ✓ **ACNEAE:** Alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo
- ✓ **Defensor universitario:** Persona encargada de velar y tutelar los derechos y libertades del estudiantado.
- ✓ **Atención al estudiante:** Servicio a través del que se da respuesta y se coordinan las soluciones a las incidencias abiertas por estudiantado.
- ✓ **Plataforma de Atención al Estudiante:** Plataforma de peticiones y quejas de Atención al Estudiante.
- ✓ **UCCA:** Unidad de Calidad y Compliance Académico
- ✓ **AE:** Atención al Estudiante
- ✓ **CGC:** Comité de Garantía de Calidad

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 11
	PGC06/ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD	EDICIÓN 01

- ✓ **UEC:** Universidad Europea de Canarias
- ✓ **NEAE:** Necesidades específicas de apoyo educativo

5. DESARROLLO DEL PROCESO

5.1. IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES

La Unidad de Atención a la Diversidad (UAD) proporciona sus servicios al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo (ACNEAE). La identificación de estudiantes con estas necesidades se realiza por las siguientes vías:

Admisión y matriculación

Cada estudiante que lo requiera recibirá por parte de su asesor/a información específica sobre los recursos y ayudas que puede proporcionarle la Unidad de Atención a la Diversidad (UAD) y responderá dudas sobre este servicio. En el caso de que fuera necesario, una persona de la UAD puede incorporarse a las entrevistas de admisión para analizar sus necesidades y valorar si la Universidad puede ofrecerle una respuesta educativa equitativa y de calidad.

Profesorado

Frente al requerimiento del ACNEAE, el profesorado debe informar al alumnado de la existencia de la Unidad de Atención a la Diversidad. Asimismo, debe aplicar los procedimientos que garanticen la protección de la información confidencial del alumnado.

El/la estudiante debe ponerse en contacto con la Unidad de Atención a la Diversidad de manera voluntaria y proactiva, ya que se trata de un servicio a demanda. Los plazos para solicitar este servicio son los siguientes:

- ACNEAE con diagnóstico:
 - 1er semestre: hasta el 10 de septiembre (fecha propuesta y aproximada teniendo en cuenta los plazos para la modificación de matrícula)
 - 2do semestre: hasta el 20 de enero (fecha propuesta y aproximada teniendo en cuenta los plazos para la modificación de matrícula)
- Estudiantes sin diagnóstico: deberá tener en cuenta las fechas propuestas anteriormente para poder elaborar los ajustes oportunos a tiempo, si no deberá esperar al siguiente semestre lectivo para que se hagan efectivos los ajustes, pero podrá contar de igual modo con el apoyo de la Unidad de Atención a la Diversidad.

Asesor/a Académico/a

Los/as asesores/as académicos/as de titulación informarán al alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo de los servicios de la Unidad de Atención a la Diversidad siempre que lo requieran. Asimismo, deben aplicar los procedimientos que garanticen la protección de la información confidencial del alumnado.

5.2. Actuación

A continuación, se describe el proceso que el ACNEAE tiene que seguir para ser atendido por la UAD, el cual se divide en dos grandes bloques. Por un lado, la identificación de necesidades y, por otro, los ajustes y materiales que se le pueden proporcionar.

- a) *Identificación de necesidades*

El alumnado o su familia puede ponerse en contacto con la Unidad de Atención a la Diversidad en la Universidad Europea de Canarias a través del correo electrónico unidad.diversidaduec@universidadeuropea.es

Siendo mayor de edad el alumnado y/o su familia serán responsable de que asume que el estudiante al ser mayor de edad y/o su familia, deberán hacerse responsable de ponerse en contacto con la UAD y que solo a él/ellos, por respeto a la confidencialidad de sus posibles necesidades, les corresponde establecer este primer contacto.

Para recibir atención continuada y seguimiento, el estudiante debe demostrar con un **documento oficial el tipo de necesidad específica de atención educativa** que presenta. Este documento debe estar firmado por un colegiado (del área que corresponda), tener un año de vigencia como máximo y estar en castellano original o traducido con traducción jurada al español. Además, el estudiante firmará un **acuerdo de consentimiento para ser atendido por la UAD y una autorización para poder informar** a las personas convenientes de sus circunstancias, ambos documentos y todas las medidas adoptadas para el respeto de la información confidencial del estudiantado quedan amparados bajo la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD).

Estudio de diagnóstico: el estudiante y la UAD se entrevistan. Durante la entrevista, se identifican las necesidades del estudiante y se define un plan de acción. La UAD se pone en contacto con el profesorado del estudiante de ese semestre/trimestre y se formaliza una propuesta de plan de acción personalizado. Se envía una copia por mail al profesorado (de ese semestre que recibirá el plan de acción) y al Asesor/a Académico.

Al finalizar el semestre, se evalúa la implantación de las adaptaciones y se estipula el plan para el siguiente semestre y/o curso académico.

La UAD informará tanto a Asesor/a Académico/a como a la dirección de departamento sobre los estudiantes ACNEAE atendidos por la Unidad en cada titulación.

Los estudiantes se vinculan o desvinculan de la UAD con un **consentimiento expreso** que queda por escrito en un registro privado en cautela de la UAD.

b) Ajustes curriculares

Las adaptaciones que pueden surgir durante la entrevista con el estudiante:

- Adaptaciones de acceso: las cuales afectan a la metodología –el cómo enseña el profesor- y a la evaluación –a las herramientas e instrumentos de evaluación-
- Adaptaciones de materiales y recursos: en caso de necesidad de inversión para solicitar material, se gestiona a través del Banco de Productos de Apoyo de la Fundación Once, que proporciona el material de apoyo durante el tiempo que el estudiante necesite.
 - La UAD está en posesión de ciertos materiales que garantizan la accesibilidad universal (ej: material autocopiativo).

En caso de que un estudiante de nuevo ingreso o ya matriculado/a necesite una inversión económica para una adaptación de material o recurso, se convocará a la Comisión de Atención a la Diversidad, la cual conforman:

- Responsable de la UAD
- Defensor Universitario
- Responsable de Operaciones
- Vicedecanato/Dirección de Grado/Dirección de Programa de Postgrado + Coordinación de titulación, Responsable de Orientación Laboral, Responsable de Prácticas & Alumni (si compete)
- TIC (si compete)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 11
	PGC06/ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD	EDICIÓN 01

5.3. Seguimiento

De forma semestral, se revisa el nivel de cumplimiento del plan de acción personalizado acordado con el estudiante y los equipos que colaboran en la ayuda prestada. Los resultados se comunican al profesorado para, en su caso, se pongan en marcha las acciones de mejora específicas.

El estudiante está obligado a tener al menos una reunión al semestre con la UAD para realizar esta labor de seguimiento.

5.4. Sensibilización y formación de la comunidad universitaria

Con el objetivo de involucrar a la comunidad en la sensibilización y formación sobre diversidad de capacidades, la UAD con la colaboración de RRHH y el Vicerrectorado de Profesorado e Investigación prepara un plan de Formación de Profesorado de Atención a la Diversidad, mediante el cual se trata de sensibilizar e informar a los distintos grupos de interés de la Universidad. La elaboración de este plan se trabaja de la siguiente manera:

- Las necesidades de formación las detecta la UAD, mediante las reuniones trimestrales con los docentes que identifican puntos débiles.
- La UAD, la persona Responsable de Formación Docente (Vicerrectorado Unidad de Innovación) y RRHH preparan la oferta formativa
- La impartición de la formación la realiza tanto personal de la UAD, como docentes de la Universidad embajadores de la Unidad y profesionales externos.
- Se pasa una encuesta de satisfacción a los profesores sobre la formación recibida

Desde la UAD también se prepara formación sobre NEAE dirigida a los estudiantes matriculados en la Universidad. Esta formación se impartirá a través de la iniciativa School of Life, donde se recoge un itinerario vinculado a la atención a la diversidad y la educación inclusiva.

Especificidades por centro

Escuela de Arquitectura

NA

Facultad de Ciencias Sociales

NA

Facultad de Ciencias de la Salud

NA

6. REVISIÓN Y MEJORA DEL PROCESO

De forma semestral, se revisa el nivel de cumplimiento del plan de acción personalizado acordado con el estudiante y los equipos que colaboran en la ayuda prestada. Los resultados se comunican al profesorado para, en su caso, se pongan en marcha las acciones de mejora específicas.

*El estudiante está obligado a tener al menos una reunión al semestre con la UAD para realizar esta labor de seguimiento.

Anualmente se realiza una evaluación de necesidades y se prepara un plan de mejora a través de la UAD que recoge, no solo iniciativas en las que debe trabajar la Universidad, sino adaptaciones que deban hacerse relacionadas con los procesos que permiten prestar este tipo de atención a los estudiantes.

Se pasa una encuesta de satisfacción tanto a estudiantes como a profesorado para que puedan valorar

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 11
	PGC06/ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD	EDICIÓN 01

su experiencia en la UAD. A final de curso, se realiza un informe con la recogida de datos a modo de memoria y donde se analizan las áreas de mejora. Este plan puede implicar a diversos departamentos, en función de cuáles sean los departamentos que tengan que estar implicados en la ejecución del mismo.

7. COMUNICACIÓN

En el siguiente apartado se detalla cuáles son los diferentes medios de difusión de las acciones llevadas a cabo por la UAD.

- *Difusión dirigida a Estudiantes:* se dará a conocer la UAD y todo lo que le rodea e implica a través de:
 - Welcome Week
 - Jornadas de Sensibilización
 - Folletos informativos
 - RRSS usando el hashtag #DiversidadUE
- *Difusión dirigida a Profesores:* se dará a conocer la UAD y todo lo que le rodea e implica a través de:
 - Jornadas de Sensibilización
 - RRSS usando el hashtag #DiversidadUE
 - Claustros
 - Juntas de facultad
 - Programa de formación específico sobre la atención a la diversidad – Comisión de Atención a la Diversidad
 - Docentes embajadores de la UAD: profesorado de la Universidad que por su experticia o sensibilidad hacia las NEAE colaboran de manera estrecha con la Unidad

8. INDICADORES

- 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

9. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Unidad de Atención a la Diversidad (UAD)

- ✓ Cumplimiento de este procedimiento
- ✓ Atención al ACNEAE
- ✓ Realización de jornadas de sensibilización
- ✓ Diseño e implementación del plan de formación de Atención a la Diversidad
- ✓ Realización del plan de mejora en materia de inclusión educativa
- ✓ Garantizar la protección de la información en materia de confidencialidad

- Participantes en el proceso:

- Profesorado y Asesor/a Académico:
 - ✓ Llevar a cabo los ajustes acordados y comunicados por parte de la UAD
 - ✓ Garantizar la protección de la información en materia de confidencialidad
 - ✓ Informar al ACNEAE del servicio de la UAD
 - ✓ Ayuda en procesos administrativos
- RRHH - Formación:
 - ✓ Dar de alta la formación en el portal del empleado

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 7 de 11
	PGC06/ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD	EDICIÓN 01

- ✓ Asignación de aulas
 - ✓ Informe de asistencia
 - ✓ Pago a ponentes
- Legal:
 - ✓ Revisión de documentos de la UAD

10. REGISTROS

Los siguientes registros, generados por el presente procedimiento y que evidencian la efectiva implantación del mismo, se gestionan según el **PGC18/** Control De Registros.

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	RESPONSABLE	SOPORTE Y UBICACIÓN	TIEMPO CONSERVACIÓN
Documentos de vinculación, desvinculación y seguimiento del ACNEAE	UAD	Digital	Indefinido

10. ANEXOS

No aplica

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 11
	PGC07/GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	EDICIÓN 03

ÍNDICE.	Pág.
1. OBJETO.	2
2. ALCANCE.	2
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA/REGLAMENTACIÓN APLICABLE.	2
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.	2
5. DESARROLLO DEL PROCESO.	3
5.1. Definición y Planificación de los programas de movilidad.	4
5.2. Gestión de trámites de movilidad outgoing.	5
5.3. Gestión de trámites de movilidad incoming.	5
5.4. Revisión y mejora.	6
6. COMUNICACIÓN	8
7. INDICADORES	8
8. RESPONSABILIDADES.	8
9. SEGUIMIENTOS Y MEDICIÓN.	9
10. REGISTROS.	10
11. ANEXOS.	11

MODIFICACIONES			
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PÁGINAS
01	12/02/2013	VERSIÓN INICIAL	20
02	02/09/2015	Actualización del procedimiento	TODAS
03	02.09.2021	Actualización del procedimiento. Adaptación de la denominación SGIC a SAIC	TODAS

Elaborado por:  Doali Rodríguez Responsable de Calidad y Compliance Académico Fecha: 08/11/2021	Revisado por:  Olga Castelao Directora de Calidad y Compliance Académico Fecha: 08/11/2021	Aprobado por:  Cristiana Pereira Rectora Fecha: 08/11/2021
--	---	---

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 11
	PGC07/GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	EDICIÓN 03

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es asegurar la promoción y gestión de los programas de movilidad de sus estudiantes, profesorado y personal no docente, incluyendo el reconocimiento curricular de sus actividades y la sistemática que emplea para revisar su adecuación, mejorando continuamente el proceso.

2. ALCANCE

Este procedimiento alcanza a todas las actividades que la Universidad Europea de Canarias lleva a cabo para desarrollar los programas de movilidad de sus estudiantes, profesorado y personal no docente en universidades o Instituciones extranjeras con las que establezca convenios, de modo que se asegure la promoción de la internacionalidad, el desarrollo del modelo académico de la Universidad y la investigación.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Manual de Aseguramiento interno de la Calidad (MASIC).
- ✓ Misión y Visión de la Universidad.
- ✓ **PGC03**/Gestión de las prácticas.
- ✓ **PGC15**/Información pública y rendición de cuentas.
- ✓ **PGC16**/Análisis, Medición de resultados y mejora.
- ✓ **PGC19**/Satisfacción de los grupos de interés.
- ✓ Objetivos de los planes de estudios.
- ✓ Misión y visión de la UEC.
- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices.
- ✓ Carta Erasmus de Educación Superior.
- ✓ Declaración de Política Erasmus.
- ✓ Normativa General de la Universidad Europea de Canarias para Estancias Internacionales.
- ✓ Convocatoria Solicitudes Estancias Internacionales de la Universidad Europea de Canarias
- ✓ 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
- ✓ RD 10444/2003, de 1 de Agosto, por el que se establece el procedimiento para la expedición por las universidades del suplemento europeo al título.

4. DEFINICIONES

- ✓ **UCCA**: Unidad de Calidad y Compliance Académico
- ✓ **CGC**: Comité de Garantía de Calidad
- ✓ **UdP**: Unidad de Prácticas.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 11
	PGC07/GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	EDICIÓN 03

- ✓ **Movilidad:** Posibilidad o acción de estudiantes, profesorado o personal de administración y servicios de pasar cierto período de tiempo estudiando o trabajando en otra institución de educación superior 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.
- ✓ **SEPIE:** Servicio Español para la Internacionalización de la Educación
- ✓ **SAIC:** Sistema de Aseguramiento Interna de la Calidad
- ✓ **UEC:** Universidad Europea de Canarias

5. DESARROLLO DEL PROCESO

5.1 DEFINICIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD.

La movilidad internacional es uno de los pilares estratégicos de la Universidad Europea de Canarias que se plasma en el creciente aumento de acuerdos con universidades internacionales, en el mayor volumen de estancias internacionales de nuestros estudiantes; en las materias impartidas en inglés y en la realización de prácticas internacionales.

La Universidad Europea de Canarias lleva a cabo planes de movilidad de sus estudiantes, de personal docente y no docente en los siguientes tipos de programas:

- Programa Erasmus
- Otros programas con Universidades o empresas no incluidos en los anteriores.

Para la búsqueda de nuevos convenios de movilidad académica, el Departamento de Movilidad Internacional, en colaboración con la Facultad, realizan estudios de prospección para identificar nuevas oportunidades para la promoción de la movilidad internacional. Además, a raíz de información y retroalimentación de estudiantes que han realizado estancias internacionales, las Comisiones de Calidad de los Títulos (CCT), y datos recogidos por el departamento Movilidad Internacional a través de encuestas a estudiantes que han realizado una movilidad y egresados, el departamento de Movilidad Internacional propone consolidar, aumentar plazas, disminuir plazas, o incluso cerrar, los convenios con los que se está trabajando.

- La Universidad considera tres tipos de movilidades **Movilidad Outgoing:** se trata de programas de movilidad válidos para estudiantes y profesores de la Universidad Europea de Canarias, en las que estos realizan estancias académicas en una universidad fuera de España; asimismo, estos programas son válidos para personal docente o no docente Universidad Europea de Canarias que pueda realizar una estancia internacional de formación de Staff.
- **Movilidad Incoming:** se trata de programas de movilidad válidos para estudiantes y profesores procedentes de universidades fuera de España, en las que estos realizan estancias académicas en la Universidad Europea de Canarias; asimismo, estos programas son válidos para personal docente o no docente de una universidad fuera de España que pueda realizar una estancia internacional de formación de Staff en la Universidad Europea de Canarias.
- **Prácticas internacionales:** se trata de programas de movilidad válidos para estudiantes Universidad Europea de Canarias, en las que estos realizan estancias de prácticas en una empresa situada fuera de España.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 11
	PGC07/GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	EDICIÓN 03

5.2 GESTIÓN DE TRÁMITES PARA LA MOVILIDAD DE ESTUDIANTES Y PROFESORES DE LA UNIVERSIDAD EUROPEA DE CANARIAS A OTRAS UNIVERSIDADES EXTRANJERAS (OUTGOING)

5.2.1. MOVILIDAD ESTUDIANTES (OUTGOING)

Los estudiantes *Outgoing* se pueden acoger a programas de movilidad bajo dos tipos de convenio: Acuerdos Erasmus y Acuerdos Bilaterales, que podrán ser de Intercambio gratuito o de pago.

En el momento de iniciar el periodo de solicitudes a mediados de noviembre para el curso académico siguiente el estudiante tiene a su disposición los destinos disponibles según titulación, así como toda la información relativa a la movilidad. Esta información es elaborada y revisada anualmente por el Departamento de Movilidad Internacional. Toda la gestión al respecto se registra en la plataforma para la movilidad. El Departamento de *Movilidad Internacional* asignarán las plazas disponibles en los distintos convenios firmados a tal fin, siguiendo los criterios de elegibilidad y puntuación de candidatos establecidos en la normativa de movilidad internacional.

Antes de iniciar su estancia, se debe elaborar un *Acuerdo de estudios y Learning Agreement (LA)* para estancias Erasmus en los que se establece qué asignaturas cursará en destino y qué asignaturas le serán reconocidas a su vuelta. Para ello, el estudiante cuenta con el apoyo del *Asistente de Movilidad Internacional*, que trabaja en la elaboración de la propuesta del LA junto al estudiante, y del *Departamento de Movilidad Internacional*, que actúa de enlace entre el estudiante y el Asistente de Movilidad Internacional. El *Acuerdo de estudios-Learning Agreement* debe ir firmado por el estudiante y el director del departamento de Idiomas y Movilidad Internacional.

Una vez en destino, será el *Departamento de Movilidad Internacional* quien realice el seguimiento del estudiante en destino, asegurando su llegada, y trasladando cualquier incidencia o necesidad de gestión académica al director del departamento de Idiomas y Movilidad Internacional o la universidad de acogida en su caso.

El Departamento de Movilidad Internacional de la Universidad fomenta la movilidad internacional entre el alumnado a través de diversas campañas que tienen por objeto concienciar e informar a los estudiantes de la importancia de la realización de estancias internacionales para su formación integral y las ventajas que suponen para su futura inserción laboral.

Asimismo, el Departamento de Movilidad Internacional les informa de diferentes aspectos relevantes incluidos en el Reglamento de Estancias Internacionales de la Universidad Europea de Canarias, de los requisitos de solicitud, criterios de adjudicación de plazas, reconocimiento de créditos y otros datos de relevancia.

Todos los estudiantes de la Universidad Europea de Canarias matriculados en el primer año de su plan de estudios podrán presentar una solicitud de inscripción, que se hará en la plataforma para la movilidad internacional

El Departamento de Movilidad Internacional revisará cada solicitud de inscripción y se encargará de comunicar a los solicitantes el resultado de su solicitud.

Los estudiantes que han solicitado el programa pueden obtener tres tipos de respuesta: Aceptados, rechazados o condicionados. Este último caso ocurre cuando falta documentación o existen condiciones de las que depende la inclusión o la desestimación (por ejemplo, alcanzar un nivel de inglés determinado).

Una vez el estudiante ha sido admitido provisionalmente en un programa, el Departamento de Movilidad Internacional realiza una segunda sesión en la que se informa a los solicitantes sobre

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 11
	PGC07/GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	EDICIÓN 03

aspectos relacionados con la gestión de seguros médicos, alojamientos, personas de contacto en la universidad de destino, trámites administrativos que ha de realizar. En el caso de los estudiantes Erasmus además, se le informará sobre las becas.

El estudiante podrá renunciar a la plaza que le ha sido concedida, comunicándolo el Departamento de Movilidad Internacional, para que dicha plaza pueda ser asignada a otro estudiante.

El Departamento de Movilidad Internacional envía a la universidad de destino la lista definitiva de admitidos (Nomination Letter para el caso de estudiantes Erasmus), y la universidad de destino envía las Cartas de Aceptación, que se entregarán al estudiante para la tramitación de la visa, cuando sea necesario.

Aceptada la plaza por el estudiante, el Departamento de Movilidad Internacional se encargará de tildar al estudiante de modo que desaparezca de los listados del profesor y el estudiante no ocupe plaza y no se le califique la asignatura hasta su regreso.

Una vez el estudiante se desplaza a la universidad de destino y formaliza su inscripción en la misma, el Departamento de Movilidad Internacional de destino le firma y sella los certificados A y B (y el Learning Agreement para el caso de estudiantes Erasmus), que tienen que ser enviados por fax, mail o correo ordinario al Departamento de Movilidad Internacional de la UEC a la llegada y la salida del estudiante, como evidencia de su estancia en la universidad de destino. Además, finalizada la estancia, el estudiante debe entregar a su llegada a la UEC, el informe de evaluación de la estancia que incluye la encuesta de satisfacción con el programa y la encuesta outgoing de la UEC. Es indispensable que los estudiantes durante el proceso rellenen todos los documentos mencionados para que los créditos puedan ser reconocidos.

Todas las alternativas que plantee la universidad de destino mientras el estudiante se encuentre desplazado, serán seguidas por el Departamento de Movilidad Internacional, quien realiza todas las comunicaciones con el estudiante que sean necesarias, hasta que se produzca la aceptación o negativa de dichas alternativas vía fax o mail, guardando evidencia de las acciones realizadas.

Durante la estancia en la universidad de destino, el Departamento de Movilidad Internacional estará a disposición del estudiante para asesorarle ante dudas o problemas que puedan surgir, garantizando un soporte continuo durante todo el proceso.

Al regreso del estudiante a la UEC, el Departamento de Movilidad Internacional se pone en contacto con su equivalente en la universidad de destino para solicitarle las notas de las asignaturas cursadas por el estudiante. El Departamento de Movilidad Internacional guarda una copia del original de las notas en el expediente internacional del estudiante, enviando una copia sellada de las mismas al Coordinador/a Académico/a de su Facultad/Escuela, quien las revisa y las traduce. A continuación, emite un documento que recoge todas las calificaciones traducidas el cual es firmado y enviado a Secretaria Académica, quienes incluyen las calificaciones en el expediente académico, quedando dichas asignaturas oficialmente reconocidas.

5.2.2. MOVILIDAD OUTGOING PROFESORADO

El profesorado dispone de varios tipos de modalidades de movilidad outgoing:

1. Movilidad Erasmus para impartir docencia:
Estancias subvencionadas por el Programa Erasmus en universidades europeas que poseen la Carta Erasmus y con las que existe un acuerdo Erasmus firmado para impartir docencia, por un periodo de entre 3 a 14 días y un máximo de 5 días financiados.
2. Becas UE de Movilidad para impartir docencia (Europa o fuera de Europa):
Estancias con fines docentes financiadas por la UEC en universidades/entidades por un periodo entre 3 y 14 días. Estas estancias se otorgan en caso de que la entidad o universidad de destino no poseyera la Carta Erasmus o se hubiera superado el cupo de becas Erasmus otorgado a la UEC ese curso.
3. Estancias de media/larga duración (Europa o fuera de Europa):

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 11
	PGC07/GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	EDICIÓN 03

Estancias cuya duración es superior a 2 semanas y hasta 6 meses, ya sea en Europa o fuera de Europa.

Durante el curso académico, el Departamento de Movilidad Internacional realizan sesiones informativas sobre la movilidad outgoing en los claustros de las Facultades/Escuelas.

Al inicio del curso académico, los profesores pueden presentar la solicitud para participar en este programa a través de la intranet y el Campus Virtual. Estas solicitudes deben estar valoradas, priorizadas y autorizadas por los directores de departamento/coordinadores de titulación, y por el rectorado.

A continuación el responsable del Departamento de Movilidad Internacional comunicará a los profesores seleccionados la aprobación de sus solicitudes.

Cuando se trate de movilidad outgoing del Programa Erasmus, el responsable del Departamento de Movilidad Internacional, enviará un informe a la SEPIE.

El Departamento de Movilidad Internacional contacta con la universidad de destino, en el caso de que no exista convenio, a tal efecto, se procederá al establecimiento del mismo. Una vez firmado será el profesor el que se ponga en contacto con la universidad de destino.

En el caso de existencia de convenio, será el profesor el que directamente contacte con la universidad de destino.

Para todos los casos de outgoing profesorado, la universidad de destino certifica la estancia del profesor haciendo constar las fechas y horas de clase impartidas. Una vez el profesor regresa a la UEC, entregará toda la documentación relativa a la movilidad incluida en los anexos del procedimiento de movilidad del profesorado, a disposición en la intranet de la universidad. Para las estancias Erasmus, el Departamento de Movilidad Internacional envía a la SEPIE el informe final en el que se detallan las estancias realizadas y los datos de los profesores, países de destino y universidades. Para el resto de estancias el informe final se gestiona de forma interna en cada Facultad/Escuela a través de los coordinadores de titulación/directores de departamento.

5.2.3. MOVILIDAD OUTGOING PERSONAL NO DOCENTE

El personal no docente podrá solicitar participar en un programa de movilidad Erasmus staff con una finalidad formativa, en una universidad europea. La beca está financiada con fondos comunitarios concedidos en el marco del Programa de Aprendizaje Permanente/ERASMUS, concerniente a las ayudas de movilidad del personal staff.

La finalidad de estas estancias es que los beneficiarios realicen aprendizajes ligados a mejorar el desempeño en el puesto actual o dirigidos a su desarrollo profesional, de cara a poder desempeñar en un futuro posiciones de mayor responsabilidad. Las actividades a realizar durante la estancia pueden ser muy variadas: periodos de formación práctica, aprendizaje de mejores prácticas, participación en seminarios, talleres... La solicitud debe ser aprobada por el responsable del departamento.

5.3 GESTIÓN DE TRÁMITES DE MOVILIDAD *INCOMING*.

5.3.1 MOVILIDAD *INCOMING* ESTUDIANTES

Los estudiantes *Incoming* se pueden acoger a programas de movilidad bajo dos tipos de convenio: Acuerdos Erasmus, y Acuerdos Bilaterales. Asimismo, existen ciertos programas de pago *Study Abroad*, no necesariamente con un convenio con la universidad de origen del estudiante, a los que se podrán acoger los estudiantes provenientes de universidades extranjeras.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 7 de 11
	PGC07/GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	EDICIÓN 03

En el periodo de nominación de los candidatos incoming por parte de sus universidades de origen, los Asesores de Movilidad Internacional de la UEC valoran la candidatura de cada estudiante, teniendo en cuenta que se cumplan las condiciones del convenio, así como otros aspectos tales como el idioma y el expediente académico. Asimismo, los gestores de movilidad informan a los estudiantes pre-seleccionados y a sus universidades del resto de trámites que deben realizar los estudiantes para ser finalmente admitidos en la UEC, haciendo un seguimiento tanto del proceso de admisión, incluyendo la emisión de las cartas de admisión, como de la matriculación de las asignaturas, teniendo en cuenta las plazas disponibles y los idiomas de las asignaturas. El registro de estos estudiantes y de sus documentos se realiza en la plataforma tecnológica *MoveOn*.

La firma del *Learning Agreement* de estos estudiantes solo se podrá hacer cuando este sea coherente con la matrícula del mismo. Una vez en la UEC, será el *Asesor de Movilidad Internacional* quien realice el seguimiento del estudiante, registrando su llegada y realizando una sesión de acogida (en la *Welcome week*). Asimismo, durante la estancia del estudiante, el Asesor de movilidad Internacional trasladará cualquier incidencia o necesidad de gestión académica al director del departamento de Idiomas y Movilidad Internacional, a la Facultad de acogida, o a la universidad de origen del estudiante en su caso. Asimismo, el Asesor velará por la integración del estudiante incoming en la vida universitaria en la UEC.

5.3.2. MOVILIDAD *INCOMING* PROFESORADO y STAFF

El profesorado dispone de dos tipos de *incoming*: Erasmus, y visitante. Los profesores pueden venir a la Universidad bien por invitación por parte de la Universidad o para ocupar las plazas ofertadas por la UEC en convenio con otras Universidades.

Las solicitudes de estancias *incoming* pueden llegar por distintos canales, el Área de Relaciones Internacionales, RRHH o a través de los coordinadores de titulación/directores de departamento de las Facultades/Escuelas. Con independencia de la vía de entrada, todas las solicitudes se canalizan por parte del director de departamento/coordinador de titulación, quien realiza un informe que es estudiado para su aprobación por el Rector.

El director de departamento/coordinador de titulación se encarga de la acogida del profesor visitante, y de organizar la actividad docente. Además se encarga, a su llegada, de su presentación a los profesores en cuyas asignaturas va a participar así como del seguimiento de la estancia y la agenda.

Finalizada la estancia, el profesor visitante cumplimentará y entregará la documentación reflejada en el procedimiento de movilidad *incoming* de profesorado.

El profesor visitante es evaluado por los estudiantes, igual que el profesorado contratado por la UEC. Finalmente se le firma el Certificado de Teaching Assignment en el que queda reflejado el plan de actividades del profesor visitante.

5.3.3. MOVILIDAD *INCOMING* STAFF

Para solicitar una estancia de este tipo, el interesado se pondrá en contacto con el Departamento de Movilidad Internacional de la UEC. Ésta será la responsable de canalizar dichas solicitudes hacia el departamento o departamentos correspondientes en cada caso.

En aquellas situaciones en que una solicitud sea recibida por otras personas o departamentos de la UEC, éstos la remitirán al Departamento De Movilidad Internacional.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 8 de 11
	PGC07/GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	EDICIÓN 03

8. COMUNICACIÓN

La oferta de plazas que se ofrecen tanto para estudiantes como para el profesorado y el personal de administración de la Universidad, se publican a través de la página web de la Universidad y del Campus Virtual. Además los estudiantes seleccionados para participar en estos programas se les comunica a través del campus virtual.

La mayoría de los documentos que deben entregar y firmar los estudiantes, personal docente y no docente en relación a la participación en estos programas se pueden descargar desde la página web, para facilitar los trámites.

9. INDICADORES

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

10. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Departamento de Movilidad Internacional.

- Participantes en el proceso:

Departamento de Movilidad Internacional:

- ✓ Establecer los convenios con universidades extranjeras .
- ✓ Buscar la información relativa a los criterios y condiciones necesarias para establecer programas de movilidad adecuados y conformes a la legislación existente.
- ✓ Preparar el material de información a los estudiantes, profesores y staff sobre los programas de movilidad y realizar campañas de concienciación sobre la internacionalidad.
- ✓ Gestionar los trámites administrativos que necesitan los estudiantes *incoming/outgoing* para realizar programas de movilidad.
- ✓ Llevar a cabo un seguimiento y apoyo de las necesidades de los estudiantes durante su estancia internacional.
- ✓ Establecer las acciones de mejora que se deriven de la revisión de la gestión de la movilidad.
- ✓ Coordinar el reconocimiento de asignaturas de estudiantes "*outgoing*" e "*incoming*".

Experto en learning Agreement:

- ✓ Elegir el contenido de los planes de movilidad dentro de los convenios negociados por el Departamento De Movilidad Internacional en función de los objetivos de las titulaciones de las que son responsables.
- ✓ Asesor académico
- ✓ Orientar académicamente, en colaboración con el mentor internacional, al estudiante durante la realización del programa, asegurándose de que cumple con los objetivos y resultados académicos establecidos.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 9 de 11
	PGC07/GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	EDICIÓN 03

Unidad de Calidad y Compliance Académico:

- ✓ Recoger datos relativos a la satisfacción de los grupos de interés con los programas de movilidad y comunicarles los resultados de su desarrollo.
- ✓ Estudiar resultados de la gestión de los programas de movilidad y establecer acciones que permitan la mejora de los mismos.
- ✓ Comunicar los resultados de los programas de movilidad a los grupos de interés y partes interesadas.

Director/a de Departamento/coordinador de titulación:

- ✓ Proponer a los profesores de cada una de las Facultades/ Escuelas para la impartición de las clases en universidades de la Red Lauréate, en el caso de convenios bilaterales de colaboración de doble título.
- ✓ Orientar al profesor durante la realización del programa, asegurándose de que cumple con el planteamiento establecido.

La Unidad de Prácticas:

- ✓ Fomentar las prácticas internacionales en toda la comunidad universitaria de estudiantes.
- ✓ Gestionar los trámites administrativos que necesitan los estudiantes de prácticas internacionales.
- ✓ Revisar los contenidos que se van a publicar, relativos a la orientación al estudiante y dar asesorías relativas a prácticas internacionales.
- ✓ Proporcionar el modelo de convenio para prácticas internacionales.
- ✓ Proporcionar el anexo que firma el estudiante según titulación.
- ✓ Apoyar en la búsqueda de organizaciones/empresas para la práctica.

11. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Las conclusiones extraídas del estudio de todos los resultados obtenidos y de los estudios semestrales de las encuestas de satisfacción pueden dar lugar a acciones de mejora que pueden ser planteados de los diferentes mecanismos de coordinación y análisis descritos en el **PGC16/Análisis, Medición de Resultados y Mejora** y comunicados a los agentes implicados en este proceso, para que realicen las modificaciones oportunas con el fin de mejorar de manera continua la gestión de la movilidad de estudiantes de la Universidad Europea de Canarias.

Además, y con el fin de asegurar que la UEC cumple los convenios acordados en los programas Erasmus, el propio Servicio Español para la Internacionalización de la Educación (SEPIE) puede realizar auditorías externas a la Universidad.

12. REGISTRO

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 10 de 11
	PGC07/GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	EDICIÓN 03

Los siguientes registros, generados por el presente procedimiento y que evidencian la efectiva implantación del mismo, se gestionan según el **PGC18/Control de Registros**.

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Listados de Programas de movilidad	Departamento de Movilidad Internacional	Digital	Indefinido
Planificación de los programas de movilidad (convocatorias)	Departamento de Movilidad Internacional	Digital	Indefinido
Convenios Erasmus y Bilaterales con universidades extranjeras	Departamento de Movilidad Internacional	Digital	Indefinido
Convenios de prácticas internacionales	Departamento de Movilidad Internacional Área Legal	Digital	Indefinido
Documentación de estudiante solicitantes de programas <i>incoming/outgoing</i>	Departamento de Movilidad Internacional	Digital	Indefinido
Convenio financiero estudiantes-Universidad (solo Erasmus)	Departamento de Movilidad Internacional	Digital	Indefinido
Certificado A (solo Erasmus)	Departamento de Movilidad Internacional	Digital	Indefinido
Certificado B (solo Erasmus)	Departamento de Movilidad Internacional	Digital	Indefinido
Learning Agreement/Acuerdo de estudios	Departamento de Movilidad Internacional	Digital	Indefinido
Informe final de la estancia (Programa Erasmus)	Departamento de Movilidad Internacional	Digital	Indefinido
Encuesta de satisfacción de la estancia	Unidad de Calidad y	Digital	Indefinido

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 11 de 11
	PGC07/GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	EDICIÓN 03

	Compliance Académico		
--	-------------------------	--	--

13. ANEXOS

No aplica

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 7
	PGC08/ORIENTACIÓN PROFESIONAL	EDICIÓN 03

ÍNDICE.	Pág.
1. OBJETO.	2
2. ALCANCE.	2
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE.	2
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.	2
5. DESARROLLO DEL PROCESO.	3
5.1. Planificación de los programas de orientación profesional.	3
5.2. Acciones personalizadas.	4
5.3. Realización de foros y acciones de orientación a grupos.	4
5.4. Revisión y mejora del proceso.	5
6. COMUNICACIÓN	5
7. INDICADORES	5
8. RESPONSABILIDADES.	6
9. SEGUIMIENTOS Y MEDICIÓN.	7
10. REGISTROS.	7
11. ANEXOS.	7

MODIFICACIONES			
VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PÁGINAS
01	12/02/2013	VERSIÓN INICIAL	10
02	23/07/2015	<ul style="list-style-type: none"> - Actualización de la documentación relacionada/Reglamentación aplicable - Revisión de responsabilidades 	todas
03	09.09.2021	Actualización del procedimiento. Adaptación de la denominación SGIC a SAIC	todas
04			
05			
Elaborado por:  Doali Rodríguez Responsable de Calidad y Compliance Académico Fecha: 08/11/2021		Revisado por:  Olga Castelao Directora de Calidad y Compliance Académico Fecha: 08/11/2021	
Aprobado por:  Cristiana Pereira Rectora Fecha: 08/11/2021			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 7
	PGC08/ORIENTACIÓN PROFESIONAL	EDICIÓN 03

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es sistematizar el modo en el que la Universidad Europea de Canarias lleva a cabo las acciones encaminadas a orientar profesionalmente al alumnado, de manera que se favorezca el acceso al mundo profesional, y se asegure una inserción laboral más rápida, eficaz y adaptada a las expectativas de estudiantes y empleadores/as.

2. ALCANCE

Las acciones enunciadas en el presente procedimiento alcanzan a todas las actividades que la Universidad Europea planifica y realiza de cara a la orientación profesional de sus estudiantes y egresados/as de Grado y Máster Universitario.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Manual de Aseguramiento Interno de la Calidad (MASIC).
- ✓ Misión y Visión de la Universidad Europea de Canarias
- ✓ **PGC15**/Información Pública.
- ✓ **PGC16**/Análisis, Medición de Resultados y Mejora.
- ✓ **PGC19**/Satisfacción de los Grupos de Interés.
- ✓ Objetivo de los planes de estudios.
- ✓ Memorias de los títulos de Grado y Master Universitario.
- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices.
- ✓ 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
- ✓ Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de cualificaciones y formación profesional (BOE de 20/06/02).
- ✓ Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo (BOE de 3/1/07).

4. DEFINICIONES

- ✓ **UCCA**: Unidad de Calidad y Compliance Académico
- ✓ **CGC**: Comité de Garantía de Calidad.
- ✓ Área de Carreras Profesionales y Empleabilidad
- ✓ **Programa de inserción laboral**: Actividades destinadas a orientar al estudiante de los últimos cursos para el acceso al primer empleo.
- ✓ **SAIC**: Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad.
- ✓ **UEC**: Universidad Europea de Canarias.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 7
	PGC08/ORIENTACIÓN PROFESIONAL	EDICIÓN 03

5. DESARROLLO DEL PROCESO

5.1. PLANIFICACIÓN DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

La Universidad Europea de Canarias desarrolla su modelo académico intensificando la relación entre empleabilidad y Educación Superior, eje principal en el Espacio Europeo de Educación Superior, desarrollando en sus estudiantes las competencias que el mundo profesional demanda, a través del diseño de sus titulaciones, de la cercanía a las profesiones y el compromiso con las necesidades de la sociedad.

La Universidad planifica su estrategia de empleabilidad a través de una formación superior que tiene en cuenta:

- La diversidad de estudiantes que cursan nuestras titulaciones (cultural, de origen, de formación, de intereses y necesidades).
- Las nuevas necesidades del entorno laboral y, en concreto, de nuevos perfiles profesionales.
- La necesidad de preparar a estudiantes para nuevas formas de empleo y nuevas ocupaciones, para desarrollar su actividad productiva por cuenta ajena, por cuenta propia, en proyectos multidisciplinares junto a otros profesionales o poniendo en marcha una idea de negocio que les convierta en empleadores/as y generadores/as de empleo.
- La necesidad de desarrollar en nuestro estudiantado la capacitación para el desarrollo de su actividad profesional en distintas ubicaciones, en otros países o de manera virtual.

A partir de esta información, y de los requisitos que los grupos de interés comunican en relación a la orientación profesional, el Área de Carreras Profesionales y Empleabilidad elabora un plan para impulsar las acciones que consideran más adecuadas a las necesidades de los estudiantes de la Universidad Europea y que incluye:

- Actividades programadas que se realizan a lo largo del curso académico dentro del programa formativo, dentro de las cuales se encuentran:
 - ✓ Visitas a empresas.
 - ✓ Sesiones con profesionales nacionales e internacionales relacionados con el sector profesional de la titulación, que son impartidas en las aulas.
 - ✓ Encuentros con profesionales que incluyen la asistencia a ferias y foros específicos de área de la titulación.
 - ✓ Inclusión de estudiantes de los últimos cursos en proyectos I+D+i de empresas para proyectos de fin de carrera o fin de máster.
- Actividades permanentes ofrecidas a los estudiantes a lo largo del curso académico. Estas actividades se plasman en:
 - ✓ Asesorías individualizadas solicitadas personalmente por los estudiantes donde se aclaran dudas y se les orienta profesionalmente. Esta actividad es realizada por el Área de Carreras Profesionales y Empleabilidad a petición de los/as estudiantes.
 - ✓ Asesorías grupales con temáticas relacionadas con empleo y emprendimiento, a las que estudiantes pueden acudir de forma voluntaria, sin necesidad de cita previa.
 - ✓ Talleres de orientación profesional.
- Asimismo, la Universidad Europea de Canarias acerca el mundo profesional a sus estudiantes mediante la realización de otras actividades externas a los programas formativos, pero alineados con los mismos, como por ejemplo:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 7
	PGC08/ORIENTACIÓN PROFESIONAL	EDICIÓN 03

- ✓ Concursos relacionados con el mundo profesional.
- ✓ Exposiciones en colaboración con entidades públicas y privadas de proyectos de estudiantes (ej. exposiciones de arte, fotografía, etc.).
- ✓ Información sobre emprendizaje social y colaboración con ONL (Organizaciones No Lucrativas).

El plan debe ser aprobado por los Órganos de Gobierno.

5.2. ACCIONES PERSONALIZADAS

Dentro de los programas que la Universidad Europea de Canarias desarrolla para orientar a sus estudiantes en el ámbito profesional, se encuentran las entrevistas personalizadas. En ellas, el/la estudiante puede exponer sus dudas a los miembros del Área de Carreras Profesionales y Empleabilidad o recibir un asesoramiento adaptado a sus necesidades. El contenido de este tipo de entrevistas es revisado cada año para asegurar que se adecúa a las principales demandas de estudiantes y, entre los temas que se tratan, destacan aspectos relativos a los procesos de selección, la elaboración de un CV, las etapas en la incorporación a una empresa, las competencias y habilidades demandadas por la empresa, etc.

Este tipo de actividades se inician en cualquier momento, siendo los/as estudiantes quienes se ponen en contacto con el Área de Carreras Profesionales y Empleabilidad para concretar la entrevista y su contenido.

Además, en los grados universitarios, el profesorado realiza una entrevista en la que se sigue un guion abierto que aborda una sesión orientativa de final de carrera a alumnado que va a terminar su titulación en ese curso académico. En los postgrados universitarios, el alumnado es asesorado grupalmente por el Área de Carreras Profesionales y Empleabilidad con el objetivo de adecuar su perfil profesional y competencial a las diferentes opciones de realizar la asignatura o módulo de prácticas profesionales.

5.3. REALIZACIÓN DE ACCIONES DE ORIENTACIÓN GRUPALES

Las acciones grupales pueden ser llevadas a cabo bien por el Área de Carreras Profesionales y Empleabilidad o bien por expertos externos que son invitados para tal fin.

En el caso de las acciones de orientación internas, los contenidos están dirigidos a aspectos similares a los tratados en el caso de las entrevistas, pero enfocados a las titulaciones en las que se forman los/las estudiantes.

Al menos una vez al año, se realiza la “Career Week”, unas jornadas dedicadas a la empleabilidad y al emprendimiento, donde se crean espacios y talleres en los que empleadores y estudiantes tengan posibilidad de conocerse y de acercarse más sus necesidades y demandas con talleres formativos e informativos, charlas inspiracionales y sesiones transversales orientadas a conocer mejor la realidad laboral y entrenar competencias. Acorde a la planificación aprobada para estas jornadas, el Área de Carreras Profesionales y Empleabilidad se pone en contacto con empresas, instituciones o profesionales de reconocido prestigio y les invitan a participar en la Career Week.

Una vez seleccionadas las empresas o profesionales que van a participar, se lleva a cabo la programación definitiva de las charlas, foros, jornadas...etc. incluyendo las fechas, los horarios, los lugares de realización, los responsables de la coordinación y los recursos necesarios para llevarlas a cabo.

El Área de Carreras Profesionales y Empleabilidad realiza las gestiones administrativas necesarias para la realización del evento y la gestión de espacios físicos o virtuales de la

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 7
	PGC08/ORIENTACIÓN PROFESIONAL	EDICIÓN 03

Universidad Europea de Canarias que se van a utilizar. A continuación, se pone en contacto con el Área de Marketing para preparar la difusión de los programas e informar a los grupos de interés del contenido de los mismos. Esta información se lleva a cabo a través de correo electrónico, la página web de la universidad y cartelería.

Finalmente, el Área de Carreras Profesionales y Empleabilidad se asegura de que la realización de la actividad se lleve a cabo según la planificación.

Cuando se trata de encuentros profesionales, las acciones de orientación profesional son gestionadas por el/a coordinador/a de titulación, quien está más en contacto con el mundo profesional y puede escoger los ponentes y contenidos más adecuados a las titulaciones que se imparten. En este caso, es el/a coordinador/a de titulación quien aprueba la realización de la actividad, informando de la misma a los Órganos de Gobierno.

5.4. REVISIÓN Y MEJORA DEL PROCESO.

Tras la realización de cualquiera de las acciones de orientación profesional explicadas en el presente procedimiento, se recogen los resultados de la satisfacción de los grupos de interés que son posteriormente analizados por la Unidad de Calidad y Compliance Académico según el **PC19/Satisfacción de los Grupos de Interés**, y de los indicadores que se hayan propuesto.

ESPECIFICIDADES POR CENTRO.

Escuela de Arquitectura

NA

Facultad de Ciencias Sociales

NA

Facultad de Ciencias de la Salud

NA

6. COMUNICACIÓN

El canal empleado para la comunicación son principalmente la página web de la Universidad, el Portal de estudiantes, y el Aula Virtual, en la que se informa sobre los servicios que ofrece el Área de Carreras Profesionales y Empleabilidad, así como de sus datos de contacto.

Además, se informa de las diferentes ofertas de empleo y prácticas en empresas para el estudiantado en la plataforma usada para la universidad para tal fin, y de ofertas de empleo en para alumni en otra aplicación.

En concreto, para estudiantes egresados, existe una plataforma , dirigida especialmente a *alumni* desde se les informa de ofertas de empleo, información de interés para emprendedores y acciones de *Networking* entre antiguos alumnos/as.

También se utiliza el Campus Virtual, la Newsletter de alumnado y alumni, el correo electrónico e incluso mensajes de texto.

7. INDICADORES

PGC08-IND01: Número de acciones de orientación profesional realizadas

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 7
	PGC08/ORIENTACIÓN PROFESIONAL	EDICIÓN 03

8. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Unidad de Experiencia de Estudiantes

- Participantes en el proceso:

- Área de Carreras Profesionales y Empleabilidad:
 - ✓ Detectar necesidades y recoger las propuestas de las Facultades y Escuelas en materia de orientación profesional.
 - ✓ Elaborar programas destinados a la orientación profesional del alumnado de la universidad.
 - ✓ Coordinar la programación, publicitación, preparación y ejecución de las acciones de orientación profesional a grupos y de los encuentros profesionales.
 - ✓ Realizar actividades de orientación profesional individuales y grupales junto con las Facultades y Escuelas.
 - ✓ Aplicar las acciones de mejora que se deriven de la revisión de las acciones de orientación profesional.
 - ✓ Asesorar individualmente al alumnado con el objetivo de adecuar su perfil profesional y competencial a las diferentes opciones de realizar la asignatura o módulo de prácticas profesionales.
- Coordinación de titulación
 - ✓ Estudiar, y cuando lo considere, aceptar las propuestas de actividades planteadas por el Área de Carreras Profesionales y Empleabilidad para sus estudiantes y colaborar con ellos/as en la planificación y realización de acciones grupales.
 - ✓ Aprobar los programas de encuentros profesionales promovidos.
 - ✓ Aprobar los planes y programas de actividades destinadas a la orientación profesional del alumnado, valorando la adecuación de los mismos a la realidad del mercado laboral y las demandas de los grupos de interés implicados en el proceso.
 - ✓ Colaborar con el Área de Carreras Profesionales y Empleabilidad para asegurar la realización de las acciones de orientación grupales según la planificación.
 - ✓ Realizar un informe con los resultados de las acciones de orientación profesional y comunicar los resultados a la Unidad de Calidad y Compliance Académico.
- Profesorado:
 - ✓ Realizar las entrevistas académicas de estudiantes de nuevo ingreso.
- Unidad de Calidad y Compliance Académico:
 - ✓ Recoger datos relativos a la satisfacción de los grupos de interés con las acciones emprendidas por la universidad relativas a la orientación profesional comunicarles los resultados del desarrollo de los programas de prácticas.
 - ✓ Estudiar los resultados de las acciones de orientación profesional y establecer planes que permitan la mejora de las mismas.

9. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 7 de 7
	PGC08/ORIENTACIÓN PROFESIONAL	EDICIÓN 03

El seguimiento de este proceso se lleva a cabo de manera continua por la Unidad de Calidad y Compliance Académico, y a través de los indicadores contenidos en el POBJ, actualizándolo cuando se considere necesario. Asimismo, la Unidad de Experiencia de Estudiantes evalúan los resultados obtenidos en el presente procedimiento, incluidos los de los indicadores y objetivos planteados, y se obtienen conclusiones sobre la adecuación de los programas de orientación profesional a los estudiantes de la universidad.

Asimismo, a partir de dichas conclusiones la Unidad de Experiencia de Estudiantes establecerá los planes de mejora que estime oportunos para seguir mejorando continuamente este proceso, comunicándoselos a los agentes implicados.

10. REGISTRO

Los siguientes registros, generados por el presente procedimiento y que evidencian la efectiva implantación del mismo, se gestionan según el **PGC18/Control de Registros**.

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Listado de estudiantes que reciben orientación profesional	Área de Carreras Profesionales y Empleabilidad	Digital	Indefinido
Registro de asistencia a actividades	Área de Carreras Profesionales y Empleabilidad	Digital	Indefinido

11. ANEXOS

No aplica

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 5
	PGC09/ DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS	EDICIÓN 03

ÍNDICE.

	Pág.
1. OBJETO.	2
2. ALCANCE.	2
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE.	2
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.	3
5. DESARROLLO DEL PROCESO.	3
6. COMUNICACIÓN	4
7. INDICADORES	4
8. RESPONSABILIDADES.	4
9. SEGUIMIENTOS Y MEDICIÓN.	5
10. REGISTRO.	5
10. ANEXOS.	5

MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PÁGINAS
01	12/02/2013	VERSIÓN INICIAL	5
02	01/10/2015	Adaptación del procedimiento	TODAS
03	04.09.2021	Actualización del procedimiento. Adaptación de la denominación SGIC a SAIC	TODAS
04			
05			

Elaborado por:



Doali Rodríguez
**Responsable de Calidad y
 Compliance Académico**
 Fecha: 08/11/2021

Revisado por:



Olga Castelao
**Directora de Calidad y
 Compliance Académico**
 Fecha: 08/11/2021

Aprobado por:



Cristiana Pereira
Rectora
 Fecha: 08/11/2021

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 5
	PGC09/ DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS	EDICIÓN 03

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer los mecanismos necesarios para recoger y valorar las necesidades relativas a la gestión de recursos humanos de la Universidad Europea, en adelante UE, y elaborar una Política de Recursos Humanos, marco del desarrollo de los programas de reclutamiento y selección, formación, evaluación, promoción y reconocimiento de los empleados de la Universidad Europea de Canarias.

Todas las referencias a puestos o personas para los que en este procedimiento se utiliza la forma de masculino en genérico deben entenderse aplicables, indistintamente, a mujeres y hombres.

2. ALCANCE

El alcance de este procedimiento abarca todas las acciones emprendidas por la UE en relación con su Política de Recursos Humanos y a los resultados sobre el grado de cumplimiento de la misma y comunicación. Este procedimiento será de aplicación para la definición de la Política de Recursos Humanos.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGALMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Manual de Garantía Interna de Calidad (MASIC).
- ✓ **PGC10**/Reclutamiento y Selección.
- ✓ **PGC11**/Formación del Personal docente y no docente.
- ✓ **PGC12**/Gestión del talento y de la movilidad interna.
- ✓ **PGC13**/Gestión del desempeño del personal docente y no docente.
- ✓ **PGC16**/Análisis, Medición de resultados y Mejora.
- ✓ **PGC19**/Satisfacción de los grupos de interés.
- ✓ Política y Objetivos de calidad y Política de medioambiente y PRL.
- ✓ Plan Estratégico de la Universidad.
- ✓ UNE-EN ISO 9001:2015.
- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices.
- ✓ 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.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 5
	PGC09/ DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS	EDICIÓN 03

- ✓ Convenio Colectivo de Universidades Privadas, Centros Universitarios Privados y Centros de Formación de Postgraduados.
- ✓ Normas de organización y funcionamiento de la Universidad Europea de Canarias.

4. DEFINICIONES

- ✓ **CGC:** Comité de Garantía de Calidad.
- ✓ **Personal Docente:** Personal de los cuerpos docentes universitarios que desarrolla actividad docente e investigadora.
- ✓ **Personal No docente:** Personal laboral no docente que configura la estructura administrativa, de gestión y de servicios de la Universidad.
- ✓ **Política de Personal:** Conjunto de directrices que marcan las intenciones y orientación de una organización con respecto a la selección, promoción y formación del personal. Está en relación directa con el Plan Estratégico de la Universidad.
- ✓ **PRL:** Prevención de Riesgos Laborales.
- ✓ **RRHH:** Recursos Humanos.
- ✓ **SAIC:** Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad.
- ✓ **UEC:** Universidad Europea de Canarias.

5. DESARROLLO DEL PROCESO

Este procedimiento será de aplicación tanto para la definición inicial de la Política de Recursos Humanos como para sus revisiones.

El Director o Directora de RRHH, elabora una propuesta del borrador de política a partir de su conocimiento y experiencia en la gestión de personas y de las propuestas del Decano, Directores de Escuela, responsables académicos y de los departamentos, desde la óptica de las funciones que desarrollan y la información recibida por parte de sus colaboradores.

Asimismo, tiene en cuenta el resto de documentos estratégicos de la UEC, ya que el propio Plan Estratégico de la Universidad considera un factor crítico de éxito, las acciones encaminadas a mejorar la calidad de su personal docente y no docente, así como su modelo académico. También recogerá cualquier información que le permita tener un diagnóstico más certero de las necesidades, demandas y requerimientos de los empleados: resultados de la encuesta anual de engagement, grupos de opinión constituidos al efecto, información recabada a través de la red de corresponsales, etc.

Esta propuesta se debate en el seno del Comité de Dirección, organismo que la aprobará y velará por su estricto cumplimiento.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 5
	PGC09/ DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS	EDICIÓN 03

Una vez elaborada y aprobada, una copia de la misma estará disponible en la Intranet para que todo el personal sea consciente del compromiso de la UE con la calidad de la gestión de RRHH.

La Política de Recursos Humanos sirve como marco de referencia para establecer los planes de selección y desarrollo, formación, evaluación, promoción y reconocimiento y cuyos resultados son estudiados en conjunto para determinar en qué medida la Política de Recursos Humanos cumple con los objetivos marcados por la estrategia de la organización y su modelo académico, de modo que, en caso de no alcanzar los resultados previstos, se apliquen las acciones de mejora recomendadas por el Comité de Dirección.

6. ESPECIFICIDADES POR CENTRO

Escuela de Arquitectura

NA

Facultad de Ciencias Sociales

NA

Facultad de Ciencias de la Salud

NA

7. INDICADORES

No Aplica.

8. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Director o Directora del Área de RRHH.

- Participantes en el proceso:

- Órganos de Gobierno:
 - ✓ Revisar la alineación de la Política de Recursos Humanos con el Plan estratégico y la Política de Calidad de la UE, aprobándola cuando la considere adecuada.
 - ✓ Revisar la Política de Recursos Humanos en paralelo a las revisiones del Plan Estratégico para garantizar que están alineados.
 - ✓ Hacer un seguimiento periódico del grado de cumplimiento de la Política, así como de la efectividad de los procedimientos operativos establecidos a partir de la misma.
- Director o Directora de RRHH:
 - ✓ Establecer una propuesta de Política de Recursos Humanos que defina el compromiso de la Universidad con sus empleados docentes y no docentes. Desarrollar planes de acceso, formación, evaluación, promoción y reconocimiento del personal de la UEC, con base en la Política de Personal.
 - ✓ Desarrollar planes de selección, formación, evaluación, promoción y reconocimiento del personal de la UE, en base en la Política de Personal.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 5
	PGC09/ DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS	EDICIÓN 03

- ✓ Evaluar los resultados alcanzados en los distintos planes que se desarrollan a partir de la Política de Recursos Humanos y definir mejoras antes posibles deficiencias.
- ✓ Revisar y actualizar de la Política de RRHH.

9. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El seguimiento de este proceso se realiza periódicamente por la Dirección de RRHH. Además, al ser un documento de carácter estratégico, se realizarán evaluaciones periódicas en los periodos marcados de revisión del plan estratégico. No se estima necesario establecer indicadores permanentes asociados a este procedimiento.

10. REGISTRO

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Política de Recursos Humanos	Director/a de RRHH	Digital	Indefinido
Acta de Reunión de los Órganos de Gobierno.	Director/a General	Digital	Indefinido

11. ANEXOS

No aplica

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 8
	PGC10/RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	EDICIÓN 03

ÍNDICE.

Pág.

1. OBJETO.	2
2. ALCANCE.	2
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE.	2
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.	2
5. DESARROLLO DEL PROCESO.	3
6. COMUNICACIÓN.	6
7. INDICADORES.	7
8. RESPONSABILIDADES.	7
9. SEGUIMIENTOS Y MEDICIÓN.	8
10. REGISTROS.	8

MODIFICACIONES			
VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PÁGINAS
01	12/02/2013	VERSIÓN INICIAL	14
02	01/10/2015	Adaptación del procedimiento y de los flujogramas	14
03	04.10.2021	Actualización del proceso. Adaptación de la denominación SGIC a SAIC. Se incluye procedimiento para la contratación de personal externo.	Todas
04			
Elaborado por:  Doali Rodríguez Responsable de Calidad y Compliance Académico Fecha: 08/11/2021		Revisado por:  Olga Castelao Directora de Calidad y Compliance Académico Fecha: 08/11/2021	
		Aprobado por:  Cristiana Pereira Rectora Fecha: 08/11/2021	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 8
	PGC10/RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	EDICIÓN 03

1. OBJETO

El objeto del presente proceso consiste en establecer el modo en que se realizan los procesos de reclutamiento y selección de personal tanto docente como no docente, de acuerdo con las necesidades de la organización, con el fin de optimizar la eficiencia y la calidad del personal.

2. ALCANCE

El presente documento es de aplicación a todo proceso que tenga relación con el reclutamiento y la selección de personal docente y no docente.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (MASIC).
- ✓ Plan Estratégico UEC.
- ✓ Política de personal Docente y no Docente.
- ✓ **PC09**/Definición de la Política de personal Docente y no Docente.
- ✓ **PC15**/Información Pública.
- ✓ **PC16**/Análisis, Medición de Resultados y Mejora.
- ✓ **PC19**/Satisfacción de los Grupos de Interés.
- ✓ Convenio Colectivo de Universidades Privadas, Centros Universitarios Privados y Centros de Formación de Postgraduados.
- ✓ Tablas salariales.
- ✓ VIII Convenio colectivo nacional de universidades privadas, centros universitarios privados y centros de formación de postgraduados (BOE 27 de agosto de 2019).
- ✓ UNE-EN ISO 9001:2015.
- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices.
- ✓ Modelo de Competencias UE: GLLM (no docentes) y Maestro (Docentes)
- ✓ Política de Acogida para Nuevos Empleados.

4. DEFINICIONES

- ✓ **ARRHH**: Administración de Recursos Humanos.
- ✓ **Candidatos**: Solicitantes del puesto que sí cumplen los requisitos mínimos solicitados en la descripción del puesto.
- ✓ **Carta de compromiso**: Escrito formal a modo de pre-contrato que recoge la negociación económica acordada entre la empresa y el finalista seleccionado, donde figura el puesto ofrecido, paquete económico y fecha de incorporación, como mínimo.
- ✓ **Competencia**: Es la interacción armoniosa de las habilidades, conocimientos, valores, motivaciones, rasgos de personalidad y aptitudes propias de cada persona que determinan y predicen el comportamiento que conduce a la consecución de los resultados u objetivos a alcanzar en la organización. Es un conjunto de atributos que una persona posee y le permiten desarrollar acción efectiva en determinado ámbito.
- ✓ **CV**: Curriculum Vitae.
- ✓ **Entrevista de incidentes críticos (BEI del inglés: Behavioral Event Interview)**: Entrevista altamente estructurada, profunda y detallada del desempeño pasado del candidato, la cual permite identificar y medir el grado de recurrencia, consistencia y solidez de las competencias del

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 8
	PGC10/RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	EDICIÓN 03

sujeto, evidenciadas en el repertorio de comportamientos que éste ha desplegado en su actuación exitosa como titular de un cargo en particular.

- ✓ **ETT:** Empresas de Trabajo Temporal.
- ✓ **Finalista:** aquel candidato que, además de cumplir los requisitos mínimos, se encuentra en condiciones de poder realizar el trabajo y las funciones descritas en el perfil de puesto ofertado.
- ✓ **Manager:** responsable de departamento docente o no docente.
- ✓ **Perfil del puesto:** Información sobre el puesto (funciones y competencias), y los requisitos necesarios para poder determinar qué persona se adecuará mejor al mismo.
- ✓ **Personal Docente:** Personal de los cuerpos docentes universitarios y de régimen general o enseñanza reglada, que desarrolla actividad docente e investigadora.
- ✓ **Personal No docente:** Personal no docente que configura la estructura administrativa, de gestión y de servicios de la universidad.
- ✓ **Plan de acogida:** Conjunto de actuaciones dirigido a nuevos empleados y que pretende establecer un marco sistemático de recepción e incorporación de los nuevos profesionales a la organización, favoreciendo así la rápida integración del nuevo empleado y acompañamiento durante este proceso.
- ✓ **Reclutamiento y Selección:** Área de Recursos Humanos.
- ✓ **RRHH:** Recursos Humanos.
- ✓ **Solicitantes:** Personas que solicitan participar en el proceso de selección del puesto ofertado.
- ✓ **Solicitud de puesto:** Solicitud que contiene todas las especificaciones del puesto, y en concreto los requisitos mínimos que son necesarios indicar, para que el Área de Recursos Humanos pueda realizar un proceso efectivo de búsqueda y selección de candidaturas.

5. DESARROLLO DEL PROCESO

5.1 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y DEFINICIÓN DE NECESIDADES

La planificación de la plantilla forma parte de los procesos de definición del Plan Estratégico y está vinculada a los objetivos de la compañía y queda definida en un presupuesto anual. El presupuesto aprobado recoge el gasto de personal en cada área, así como la relación de los puestos a cubrir y la fecha estimada de incorporación.

Los criterios para la estimación de necesidades docentes se basan en criterios como, previsión de matrícula, tamaño de los grupos fijados y reducciones docentes por investigación, cargos de gestión u otras necesidades de la Facultad y el segundo de las necesidades puntuales que se den con motivo del desarrollo del curso. En ambos casos siempre tomando como referencia el número y perfil del profesorado en cuanto a titulaciones y grado académico que se especifica en la Memoria de Verificación para cada uno de los títulos.

Los criterios para la estimación de personal no docente se basan en criterios de dimensionamientos de los departamentos, nuevas funciones a desarrollar o sustitución de bajas.

Tomando como punto de partida las posiciones recogidas en el presupuesto aprobado y una vez realizada por parte del Director de Departamento la estimación de necesidades docentes que su departamento tiene de cara a afrontar la docencia para el siguiente curso, así como de cualquier necesidad puntual que se tenga en el curso en vigor por ajustes en la asignación de docencia o sustituciones de otros docentes que por cualquier causa (baja médica, reducción de horas docentes, baja en la institución, etc.), este procederá a cumplimentar la solicitud de puesto a través de la

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 8
	PGC10/RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	EDICIÓN 03

herramienta informática a su disposición para su aprobación por parte de la Facultad y del departamento de Administración de RRHH que una vez aprobada lo remitirá al área de Selección y Desarrollo para el inicio del proceso.

El DD definirá los perfiles de las nuevas incorporaciones en dos momentos:

- 1_ Durante el período de mayo-junio anterior al curso académico de incorporación de estos profesores.
- 2_ Durante todo el curso académico en el caso de necesidades puntuales por otros motivos.

5.2 SOLICITUD DE NUEVA INCORPORACIÓN

Una vez realizado el trabajo previo, el Director de Departamento cumplimenta el formulario de "Solicitud de Puesto" que con soporte tecnológico pone el área de Reclutamiento y Selección a disposición de los departamentos para poder iniciar el proceso de selección y en el que habrá que detallar las características que tendrán que tener los candidatos en relación a:

1. Área de conocimiento y materia/s a impartir
2. Grado académico y acreditaciones oficiales
3. Nivel de idioma requerido
4. Experiencia profesional requerida
5. Fecha prevista de incorporación

Dicha solicitud de puesto llega al departamento de selección la cual, una vez revisada, pasa la fase de aprobación por la Dirección de Recursos Humanos.

5.3 PROCESO DE SELECCIÓN

El área de Reclutamiento y Selección, se pone en contacto con el Director de Departamento para ofrecerle (en caso de que sean necesarios) los CV con los perfiles que se asemejen con sus requerimientos y en su caso poder realizar una búsqueda activa para garantizar el éxito del proceso.

El Director de Departamento, realiza el análisis de los CV proporcionados por RRHH y los que este disponga en relación al ámbito de su conocimiento y realiza entrevista a los que considere más afines al perfil requerido, determinando qué candidato encaja con el perfil requerido, lo que comunica al área de Reclutamiento y Selección para que realice entrevista de competencias para asegurar que el candidato cumple con las competencias requeridas en la Universidad de forma general y realizar en todo caso la oferta económica, fecha de incorporación y tipo de contrato, para la formalización de la relación contractual futura y su incorporación como miembro de la Universidad Europea.

Cuando se considere oportuno, por la limitada experiencia docente de los candidatos, se podrá aplicar una prueba consistente en una simulación de docencia donde poder evaluar sus habilidades comunicativas, pedagógicas, etc.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 8
	PGC10/RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	EDICIÓN 03

Asimismo, el docente que vaya a impartir en inglés (u otros idiomas) realiza prueba de nivel mediante pruebas de nivel internas o bien a través de proveedor externo.

Reclutamiento y Selección realiza entrevista personal a los candidatos preseleccionados por el Director de Departamento, y le remite un informe de evaluación de resultados para que éste tome la decisión sobre el candidato finalista.

5.5 DECISIÓN FINAL Y CIERRE DEL PROCESO

El área de Reclutamiento y Selección es quien contacta con el finalista seleccionado, para realizarle la oferta económica.

En caso de que el finalista seleccionado no acepte la oferta, se replantea la elección de otro finalista o iniciar nuevamente el proceso.

Para aquellos candidatos que una vez aceptada la propuesta económica, no puedan o no vayan a incorporarse al puesto en los próximos 15 días se podrá proceder a la firma, por ambas partes, de una carta de compromiso.

Una vez que el finalista seleccionado acepta la oferta, el área de S&D comunica el cierre del proceso al resto de candidatos finalistas y recaba del candidato la documentación necesaria para facilitarla al área de administración de personal y que procedan a la contratación.

5.6 PROCESO DE ACOGIDA DE NUEVOS EMPLEADOS

Todo nuevo empleado debe seguir un plan de acogida en sus primeros noventa días en la organización. Los elementos y acciones que configuran ese plan son entre otros, una sesión de bienvenida que realiza el departamento de RRHH y la asignación de un mentor por parte del Director de Departamento para la mejor y más eficiente incorporación en su puesto de trabajo y en la vida universitaria.

5.7. CONTRATACIÓN DE PERSONAL EXTERNO

Una vez realizada por parte del Director de Programa de Postgrado y/o Director de Departamento la estimación de necesidades docentes que su Postgrado tiene de cara a afrontar la docencia para el siguiente curso, así como de cualquier necesidad puntual que se tenga en el curso en vigor por ajustes en la asignación de docencia o sustituciones de otros docentes que por cualquier causa (baja médica, reducción de horas docentes, baja en la institución, etc.) y siempre que, atendiendo a la necesidad de que la necesidad del postgrado haga recomendable la contratación de perfiles profesionales que no formen parte de la plantilla fija del Centro, este procede a solicitar a través de la herramienta informática de Solicitud de puesto mercantil dicha contratación.

En todo caso siempre se tiene en cuenta como referencia, el número y perfil del profesorado en cuanto a titulaciones y grado académico que se especifica en la Memoria de Verificación para cada uno de los títulos.

Dicha solicitud de puesto pasa a la fase de aprobación:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 8
	PGC10/RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	EDICIÓN 03

- Vicedecano/Director de Grado/ Director de Programa de Postgrado, que comprueba que dicha solicitud se ajusta a presupuesto
- Selección y Desarrollo que determina la remuneración por la hora de docencia y postgrado en el que el profesor vaya a colaborar
- Administración de Recursos Humanos: Que formaliza el alta efectiva y genera el documento contractual que le es facilitado al colaborador a través de los asistentes de programa.

Cualquier comunicación a los profesores de efecto contractual es realizada a través de los equipos de gestión de postgrados y en cuanto a la coordinación académica se realiza como con el resto del personal docente de las facultades, a través del Director de Programa de Postgrado o Director de Departamento.

ESPECIFICIDADES POR CENTRO

Escuela de Arquitectura

NA

Facultad de Ciencias Sociales

NA

Facultad de Ciencias de la Salud

NA

6. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Área de Recursos Humanos.

- Participantes en el proceso:

- Rector/Director/a General:
 - ✓ Centralizar las necesidades de contratación de la Universidad para el año académico en cuestión.
 - ✓ Aprobar las solicitudes de puesto enviadas por el Director/a de Departamento.
- Coordinador de titulación/Director/a de Departamento:
 - ✓ Detectar las necesidades de personal vacantes, creación de un nuevo puesto de trabajo, salida de un trabajador, imprevistos derivados de bajas, accidentes o enfermedad, motivos estructurales y de planificación).
 - ✓ Preseleccionar candidaturas y realizar entrevistas de selección por competencias.
 - ✓ Gestionar el proceso de selección, de manera coordinada con el área de RRHH.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 7 de 8
	PGC10/RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	EDICIÓN 03

- ✓ Decidir finalista seleccionado.
- Responsable de Área no Docente:
 - ✓ Detectar las necesidades de personal de sus áreas (vacantes, creación de un nuevo puesto de trabajo, salida de un trabajador, imprevistos derivados de bajas, accidentes o enfermedad, motivos estructurales y de planificación).
 - ✓ Colaborar en la definición de nuevos perfiles.
 - ✓ Realizar entrevistas técnicas y, si aplica, filtros previos.
 - ✓ Decidir finalista seleccionado.
- Área de Recursos Humanos:
 - ✓ Verificar si las solicitudes de puesto recibidas se corresponden con las que han sido pactadas con el Decano/a y responsables de áreas no docentes.
 - ✓ Coordinar la planificación de recursos humanos.
 - ✓ Gestionar el proceso de selección, incluyendo determinar fuentes de reclutamiento, reclutar solicitudes, filtrar candidatos, convocar, entrevistar y presentar los finalistas.
 - ✓ Realizar preselección curricular, apoyar el proceso y realizar entrevistas de competencias para profesorado de TP≥20horas.
 - ✓ Verificar que el proceso de selección realizado por parte del Coordinador/a de Titulación / Director/a de Departamento se lleva a cabo conforme al procedimiento, mediante la revisión de las fichas de evaluación de candidatos.
 - ✓ Definir la banda salarial para el puesto de la solicitud y realizar la propuesta económica con el finalista seleccionado.
 - ✓ Coordinar el plan de acogida de los nuevos empleados.

7. COMUNICACIÓN

La comunicación de los diferentes departamentos con RRHH es continua. De esta manera las necesidades de personal y los perfiles de selección quedan claros antes de comenzar el proceso de selección y reclutamiento. Una vez identificada la persona más adecuada para cubrir la necesidad de la organización por parte del departamento, se comunicará a RRHH para proceder a su contratación.

Asimismo, se utilizarán los diferentes canales de comunicación para dar a conocer la oferta de plazas que se necesitan cubrir en la Universidad.

8. INDICADORES

- PGC10-IND01: N° vacantes abiertas.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 8 de 8
	PGC10/RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	EDICIÓN 03

- PGC10-IND02: N° 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.

9. REGISTROS

Los siguientes registros, generados por el presente procedimiento y que evidencian la efectiva implantación del mismo, se gestionan según el **PGC18/Control de Registros**.

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO DE CONSERVACIÓN
Fichero Excel de Vacantes	Dir. RRHH	Digital	Indefinido
Solicitud de Puesto Vacante	Dir. RRHH	Digital	Indefinido
Informe entrevista por competencias	Área de Selección	Digital	Indefinido
Pruebas de Idioma	Área de Selección	Digital	Indefinido
Registro de Candidatos	Área de Selección	Digital	Indefinido

10. ANEXOS

No aplica

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 9
	PGC11/FORMACIÓN DE PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE	EDICIÓN 03

ÍNDICE.

	Pág.
1. OBJETO.	2
2. ALCANCE.	2
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE.	2
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.	2
5. DESARROLLO DEL PROCESO.	3
6. RESPONSABILIDADES.	6
7. SEGUIMIENTOS Y MEDICIÓN.	7
8. COMUNICACIÓN	8
9. INDICADORES	8
10. REGISTROS.	8
11. ANEXOS.	9

MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PÁGINAS
01	12/02/2013	VERSIÓN INICIAL	8
02	02/10/2015	Modificación procedimiento	10
03	04.10.2021	Actualización del proceso. Adaptación de la denominación de SGIC a SAIC	TODAS
04			
05			

Elaborado por:  Doali Rodríguez Responsable de Calidad y Compliance Académico Fecha: 08/11/2021	Revisado por:  Olga Castelao Directora de Calidad y Compliance Académico Fecha: 08/11/2021	Aprobado por:  Cristiana Pereira Rectora Fecha: 08/11/2021
--	---	---

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 9
	PGC11/FORMACIÓN DE PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE	EDICIÓN 03

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática para la elaboración, desarrollo y evaluación de la formación del personal docente y no docente y elaborar, a partir de ellas, un Plan de Formación cuya idoneidad se evalúa una vez realizado. Este plan se realiza atendiendo a las necesidades estratégicas y pedagógicas del personal de la Universidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento abarca todas las actividades que se desarrollan para la elaboración, difusión, ejecución y evaluación del Plan de Formación, así como las actividades para la promoción de la actividad investigadora de la Universidad. Este Procedimiento no aplica a contratos mercantiles.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Manual de Aseguramiento Interno de la Calidad (MASIC).
- ✓ **PGC12**/Gestión del Talento y Movilidad Interna
- ✓ **PGC16**/Análisis, Medición de Resultados y Mejora.
- ✓ **PGC19**/Satisfacción de los Grupos de Interés.
- ✓ Política y Objetivos de Calidad y Política de Medioambiente.
- ✓ Política de Recursos Humanos.
- ✓ Plan estratégico de la Universidad.
- ✓ UNE-EN ISO 9001:2015.
- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices.
- ✓ VIII Convenio colectivo nacional de universidades privadas, centros universitarios privados y centros de formación de postgraduados (BOE 27 de agosto de 2019).
- ✓ Plan Estratégico UEC.
- ✓ Perfiles de puestos.
- ✓ Modelo de competencias de la UE.

4. DEFINICIONES

- ✓ **CGC**: Comité de Garantía de Calidad.
- ✓ **Formación específica**: Formación especializada asociada a necesidades específicas de cualquier área docente o no docente y vinculada a la adquisición o actualización de conocimientos.
- ✓ **Formación estratégica**: Formación de importancia crítica para la universidad orientada al desarrollo de habilidades.
- ✓ **Personal Docente**: Personal de los cuerpos docentes universitarios que desarrolla actividad docente e investigadora.
- ✓ **Personal No docente**: Personal que configura la estructura administrativa, de gestión y de servicios de la universidad.
- ✓ **Plan de formación**: Se entiende por plan de formación al conjunto de actividades formativas dirigidas a cubrir las necesidades de formación del personal docente y no docente que se realizarán durante el curso académico.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 9
	PGC11/FORMACIÓN DE PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE	EDICIÓN 03

- ✓ **RRHH:** Recursos Humanos.
- ✓ **SAIC:** Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad.
- ✓ **UEC:** Universidad Europea de Canarias.

5. DESARROLLO DEL PROCESO

Una de las prioridades de la UE es la de mantener, actualizar y potenciar el desarrollo competencia de las personas que forman parte de la organización. Para ello, desde RRHH se desarrolla el programa formativo dirigido al personal docente, no docente e investigador. Este programa se adapta a las necesidades de la organización con el objetivo de proporcionar los conocimientos y las competencias que necesitan los empleados para un óptimo desempeño de sus puestos.

5.1.DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN.

La detección de necesidades formativas se realiza de la siguiente manera:

El Área de Reclutamiento y Selección analiza los retos estratégicos de la Universidad, así como otros informes que puedan contribuir a identificar necesidades de aprendizaje colectivo (resultados agregados de Gestión del Desempeño, Informe de Resultados de *Net Promoter Score*, etc.). Asimismo, analiza con el Vicerrectorado, más concretamente la Unidad de Modelo Académico y transformación Digital, las prioridades exclusivamente académicas y toda aquella documentación sobre el estado del modelo académico. En base a todo ello establece las prioridades y acciones de formación y desarrollo general.

En paralelo, se mantienen reuniones con los diferentes responsables de área, de cara a configurar la oferta específica a incluir en el Plan de Formación para cada uno de esos ámbitos organizativos.

El Plan de Formación es un documento vivo y, por lo tanto, sujeto a modificaciones a lo largo del año. Esto obedece al hecho de que las exigencias y retos de negocio y académicos también están en permanente evolución. El Departamento de Formación revisa periódicamente el plan para actualizar la oferta y adecuarla a las necesidades de cada momento.

5.2.PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS

El Plan de Formación Anual contiene ya una primera aproximación a los contenidos, metodologías, facilitadores (en el caso que competa), costes estimados y fechas previstas de realización de las actividades.

Dichos parámetros se revisan con el Área destinataria de la acción a medida que se acerque la fecha estimada, con el fin de respetar al máximo los ciclos de actividad de cada departamento o colectivo y optimizar el aprendizaje extraído.

Las nuevas propuestas de formación y/o desarrollo se analizan cada trimestre, en función de su encaje en las líneas maestras del Plan y la disponibilidad de recursos económicos para afrontarlas.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 9
	PGC11/FORMACIÓN DE PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE	EDICIÓN 03

En la ejecución de las acciones programadas juega un papel fundamental el claustro interno de proveedores, ya que se intenta primar el intercambio de conocimiento dentro de la propia organización frente al recurso a expertos externos.

La oferta de acciones se publica en la plataforma de formación, que es a su vez el canal a través del cual se inscriben los participantes en las distintas acciones. Cada curso sólo está visible para aquellos perfiles designados por RRHH. La inscripción a un curso debe ser validada por el/la responsable directo/a del empleado/a.

Tras la realización de la acción formativa, RRHH se realiza una encuesta de satisfacción con la acción formativa a los participantes en el curso.

Los resultados registrados en estos informes servirán de input para el diseño de la nueva oferta formativa, incluyendo aquellas acciones de mejora que sean oportunas. Cuando se estime necesario se abrirán No Conformidades y emprenderán las acciones de mejora correspondientes.

Tras la ejecución de la acción formativa, se procederá a actualizar la base de datos de formación y a registrar la ejecución de la acción formativa.

5.3.ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO, INNOVACIÓN Y TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

La UE a través del Área de doctorado e investigación se promociona y gestiona la política y actividad investigadora de la Universidad. Para ello, trabaja activamente para el reconocimiento social de esta actividad y de la transferencia tecnológica generada por la UE a través de la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación. (OTRI).

Para poder desarrollar su labor de forma coherente con el desarrollo que se produce en la sociedad, la EDI participa en la Comisión Sectorial de I+D de la CRUE (Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas) y la OTRI forma parte de la Red y RedUGI (Red de Unidades de Gestión de Investigación) de la Comisión Sectorial de I+D de la CRUE.

La OTRI, dentro de la UE enfoca sus servicios fundamentalmente a los Grupos de Investigación de la UE:

La OTRI trabaja junto a los grupos de investigación en tanto en cuanto son los responsables de dar apoyo en las labores de Transferencia de Tecnología. Para ello ofrecen asesoría en la elaboración de las propuestas y sus presupuestos en Proyectos de Investigación, realizan búsqueda de fuentes de cofinanciación de la investigación pública y privada, ofertan tecnologías desarrolladas en la Universidad a empresas e instituciones, colaboran con empresas y Centros de Investigación relacionados con la actividad investigadora de la Universidad y protegen los resultados de investigación mediante derechos de Propiedad Industrial e Intelectual, orientada a su explotación comercial.

La OTRI de forma activa se compromete con la participación en programas de I+D, son responsables de gestionar la información de las convocatorias y la búsqueda de socios. Al mismo tiempo ofrecen su colaboración en la realización de los proyectos.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 9
	PGC11/FORMACIÓN DE PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE	EDICIÓN 03

La OTRI elabora y difunde quincenalmente un boletín que recoge las principales ayudas a la investigación, este puede ser consultado desde la Intranet de Investigación de la UE y, además se envía por correo electrónico a las personas suscritas al mismo. Esta Newsletter informa sobre oportunidades para la financiación pública o privada de la actividad investigadora. Asimismo, la OTRI centraliza la gestión jurídica, económica y administrativa de los proyectos de I+D.

Al profesorado:

Particularmente en lo vinculado a la Investigación, informan a los profesores sobre los procesos de certificación por parte de entidades acreditadas y dan asesoramiento personalizado a los responsables de investigación de las Facultades/Escuelas. Así mismo ofrecen apoyo en el acceso a programas de doctorado y formación de investigadores.

Desde la EDI se lidera, además, el plan de formación pedagógica para el personal docente en dirección de tesis del alumnado de doctorado. Además, se desarrolla parte del programa de formación en investigación

A las Empresas:

La OTRI gestiona de manera conjunta con empresas, participa en proyectos y cátedras de investigación, desarrollo tecnológico e innovación (I+D+i), promoviendo la búsqueda de financiación externa para llevarlos a cabo o formalizando contratos de investigación con las empresas. Presta asesoramiento en cuestiones de propiedad industrial e intelectual, como la comercialización de patentes, y en materia de gestión de proyectos, búsqueda de socios (constitución de consorcios) y solicitud de ayudas de organismos públicos y privados.

Al estudiantado:

Informan y gestiona todo lo relativo a becas de investigación convocadas por entidades públicas, privadas y por la propia UE.

ESPECIFICIDADES POR CENTRO.

Escuela de Arquitectura

NA

Facultad de Ciencias Sociales

NA

Facultad de Ciencias de la Salud

NA

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 9
	PGC11/FORMACIÓN DE PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE	EDICIÓN 03

6. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Dirección de Formación

- Participantes en el proceso:

- Director/a de Departamento (docente y no docente):
 - ✓ Detectar necesidades de formación y rellenar solicitudes de formación.
- Dirección de Área no Docente:
 - ✓ Detectar o revisar necesidades de formación en las áreas que coordinan y aprobar las solicitudes de los directores de departamento.
- Dirección de Programa de Postgrado:
 - ✓ Detectar o revisar necesidades de formación en las áreas que coordinan y aprobar las solicitudes de los Directores de Programa.
- Área de Formación:
 - ✓ Estudiar las propuestas de formación de los distintos departamentos, aprobar las que se consideren adecuadas y definir el plan de formación con las que sean viables y prioritarias.
 - ✓ Detectar necesidades formativas generales o corporativas.
 - ✓ Comunicar a los departamentos las acciones formativas aprobadas y supervisar su realización.
 - ✓ Diseñar y planificar las actividades formativas dirigidas al personal No Docente, y colaborar con el Vicerrectorado en la definición del Plan para Docentes.
 - ✓ Proponer periódicamente actividades formativas.
 - ✓ Coordinar los espacios, tiempos y logística necesaria para la realización de la actividad formativa.
 - ✓ Gestionar la contratación de proveedores de formación, las tareas administrativas asociadas a las acciones formativas y la evaluación de la idoneidad de la acción con los objetivos marcados, estableciendo las medidas oportunas para corregir desviaciones.
 - ✓ Evaluar las acciones formativas y realizar un informe trimestral (formación pedagógica) /anual que es revisado por el CG en sus reuniones.
- Vicerrectorado de Profesorado e Investigación:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 7 de 9
	PGC11/FORMACIÓN DE PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE	EDICIÓN 03

- ✓ Diseñar el Plan Formativo para la comunidad docente.
- ✓ Impulsar y proponer actividades formativas en el área pedagógica.
- ✓ Ofertar y coordinar formación específica relacionada con la docencia online, la tecnología y calidad.
- Vicepresidente de RRHH:
 - ✓ Definir el presupuesto de formación y ajustar las solicitudes de formación al presupuesto final aprobado.
 - ✓ Evaluar los resultados alcanzados en los distintos planes que se desarrollan a partir de la Política de Personal y definir mejoras ante posibles deficiencias.
 - ✓ Hacer llegar a los órganos de gobierno los resultados alcanzados.
- Dirección de Análisis Financiero:
 - ✓ Evaluar junto a la Dirección de RRHH, la viabilidad económica de las propuestas de formación, con el fin de incluirlas en el presupuesto de la UE y presentarlo a la Dirección Comunicar a la Dirección de RRHH el presupuesto de formación autorizado.
- Responsable OTRI.
 - ✓ Asesora en políticas y actividades de investigación.
 - ✓ Detectar ofertas y capacidades tecnológicas.
 - ✓ Asesora a investigadores y empresas en la búsqueda de financiación y socios para la elaboración, ejecución y difusión de proyectos de I+D, tramitación de patentes y gestión de los resultados, así como en el proceso de Acreditación, en particular en lo vinculado a la I+D+i.
 - ✓ Gestiona las actividades de investigación: contratos y proyectos y convocatorias propias vinculadas a las Cátedras de la UEM, e información a empresas a través de sus directores.

7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El seguimiento de este proceso se lleva a cabo de manera continua por el Área de Formación y RRHH. Asimismo, en las reuniones del CGC se evalúan los resultados obtenidos en el presente procedimiento, incluidos los de los indicadores y objetivos planteados y se obtienen conclusiones sobre la adecuación de la formación del personal docente y no docente de la UEC.

El plan de formación es revisado, con una periodicidad trimestral, los cursos de formación pedagógica y anual, los cursos pertenecientes a las otras tres áreas formativas, incluyendo

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 8 de 9
	PGC11/FORMACIÓN DE PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE	EDICIÓN 03

aquellas modificaciones detectadas a partir de la evaluación de la satisfacción de los participantes con los cursos o por nuevas necesidades que se hayan podido detectar.

Trimestralmente, RRHH envía a los coordinadores de titulación / directores de departamento un informe con el nivel de consecución de los objetivos de formación alcanzados. Por otra parte, en la Intranet los empleados pueden ver en todo momento la formación solicitada, recibida y el seguimiento de los objetivos.

8. COMUNICACIÓN

Anualmente, el Coordinador/a de Titulación / Director/a de Departamento comunica al responsable de RRHH las necesidades formativas detectadas entre el personal a su cargo.

La oferta de cursos para cada año se publica en la Intranet y se abre la inscripción para los participantes.

El departamento de formación elabora un informe de resultados en el que se incluyen los indicadores clave del rendimiento del proceso y los resultados de satisfacción de los participantes.

9. INDICADORES

- PGC11-IND01: Número de Acciones formativas ofrecidas
- PGC11- IND02: % Empleados Formados
- PGC12-IND03: Satisfacción del profesorado con la oferta formativa

10. REGISTRO

Los siguientes registros, generados por el presente procedimiento y que evidencian la efectiva implantación del mismo, se gestionan según el **PGC18/Control de Registros**.

REGISTROS		
NOMBRE REGISTRO	RESPONSABLE	SOPORTE
Solicitud de Formación de Managers	Área de Formación	Digital
Presupuesto Formación	Dpto. Finanzas	Digital

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 9 de 9
	PGC11/FORMACIÓN DE PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE	EDICIÓN 03

Plan de Formación	Área de Formación VR (MA)	Digital
Programas de formación	Área de Formación	Digital
Documentación asociada a cada acción formativa	Área de Formación	Digital
Bases de Datos de Formación	Área de Formación	Digital

11. ANEXOS

NA

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 8
	PGC12/ GESTIÓN DEL TALENTO Y MOVILIDAD INTERNA	EDICIÓN 02

ÍNDICE.

	Pág.
1. OBJETO	2
2. ALCANCE	2
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE	2
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	2
5. DESARROLLO DEL PROCESO	2
5.1. Itinerarios profesionales y planes de carrera	2
5.2. Gestión del talento y desarrollo profesional	3
5.3. Cobertura de vacantes, movilidad interna y promoción	3
5.4. Plan de carrera docente.	3
5.5. Convocatoria específica de cada una de las plazas propuestas	5
6. COMUNICACIÓN	5
7. INDICADORES	5
8. RESPONSABILIDADES	6
9. SEGUIMIENTOS Y MEDICIÓN	7
10. REGISTRO	8
11. ANEXOS	8

MODIFICACIONES			
VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PÁGINAS
01	02/10/2015	Nuevo procedimiento, se divide en dos el anterior	TODAS
02	04/10/2021	Actualización de los procedimientos. Adaptación de la denominación SGIC a SAIC	TODAS
03			
04			
05			

Elaborado por:  Doali Rodríguez Responsable de Calidad y Compliance Académico Fecha: 08/11/2021	Revisado por:  Olga Castelao Directora de Calidad y Compliance Académico Fecha: 08/11/2021	Aprobado por:  Cristiana Pereira Rectora Fecha: 08/11/2021
--	---	---

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 8
	PGC12/ GESTIÓN DEL TALENTO Y MOVILIDAD INTERNA	EDICIÓN 02

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es definir la sistemática de la identificación y gestión del talento interno, así como la gestión de la movilidad interna y planes de carrera. Determina y asegura los recursos humanos con los que va a contar en el futuro para hacer frente a los retos académicos y de negocio.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación para todas las actividades de evaluación, promoción y reconocimiento del personal docente y no docente de la UEC, así como para todas las personas empleadas de la Universidad, tanto docentes como no docentes. Este procedimiento no aplica a contratos mercantiles.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGALMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Manual de Aseguramiento Interno de la Calidad (MASIC).
- ✓ **PGC16**/Análisis, Medición de Resultados y Mejora.
- ✓ **PGC19**/Información Pública.
- ✓ Plan de estudios.
- ✓ Plan de Carrera Docente.
- ✓ Política de RRHH.
- ✓ Plan Estratégico de la Universidad.
- ✓ Misión y Visión UEC.
- ✓ UNE-EN ISO 9001:2015.
- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices.
- ✓ VIII Convenio colectivo nacional de universidades privadas, centros universitarios privados y centros de formación de postgraduados (BOE 27 de agosto de 2019).

4. DEFINICIONES

- ✓ **ACCUEE**: Agencia Canaria de Calidad Universitaria y Evaluación Educativa
- ✓ **CGC**: Comité de Garantía de Calidad.
- ✓ **Personal Docente**: Personal de los cuerpos docentes universitarios que desarrolla actividad docente e investigadora.
- ✓ **Personal No docente**: Personal laboral no docente que configura la estructura administrativa, de gestión y de servicios de la Universidad.
- ✓ **RRHH**: Recursos Humanos.
- ✓ **SAIC**: Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad.
- ✓ **UEC**: Universidad Europea de Canarias.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 8
	PGC12/ GESTIÓN DEL TALENTO Y MOVILIDAD INTERNA	EDICIÓN 02

5. DESARROLLO DEL PROCESO

5.1. REVISIÓN DEL TALENTO ORGANIZATIVO (OTR)

Cada año, se lleva a cabo una Revisión del Talento (OTR) a nivel de Área y/o Facultad. Dicho ejercicio consiste en una reflexión pautada y coordinada desde el Departamento de Recursos Humanos, y condicionada por las metas académicas y de negocio de la Institución, en torno a:

- Estructura organizativa (organigrama) futuro.
- Necesidad de creación, modificación y/o amortización de posiciones Matriz de Talento de los Managers del Área o Facultad.
- Plan de sucesiones para las posiciones clave.
- Acciones de desarrollo de los integrantes actuales el equipo, en función de su ubicación en la Matriz.
- Análisis de riesgos e impacto de salida de talento.
- Estimación económica del coste de la estructura y plan de acción resultante de cara a su incorporación, parcial o total, en el presupuesto para el ejercicio siguiente.

La Matriz del Talento se construye en base a dos criterios:

- El desempeño sostenido en el tiempo, medido a través de las evaluaciones de desempeño de, al menos, los dos ejercicios precedentes.
- El potencial, medido como la capacidad y predisposición del individuo para asumir responsabilidades nuevas y mayores.

5.2. GESTIÓN DEL TALENTO Y DESARROLLO PROFESIONAL

La Universidad, en base a la distribución final del Talento, establecerá programas específicos de formación y desarrollo destinados a colectivos específicos.

La ejecución del plan de desarrollo definido es responsabilidad del jefe inmediato de la persona. RRHH impulsa, asesora y hace un seguimiento de la ejecución de las acciones de desarrollo previstas.

5.3. COBERTURA DE VACANTES, MOVILIDAD INTERNA Y PROMOCIÓN

Cada vez que surja una vacante en la organización se consulta en primer lugar, para las posiciones clave, el Plan de Sucesión del Área en cuestión. En caso de no estar definido un sucesor a corto plazo para la posición, se publica la vacante de manera interna.

Todas las oportunidades vigentes están a disposición de los empleados en la plataforma de RRHH.

El Manager de la posición conjuntamente con el Departamento de Selección y Desarrollo de RRHH determina si es necesario publicar también externamente y habilitar otras fuentes de reclutamiento en paralelo con el proceso interno.

En todos los casos se da prioridad a las candidaturas internas, siempre y cuando cumplan con todos los requisitos de la posición vacante.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 8
	PGC12/ GESTIÓN DEL TALENTO Y MOVILIDAD INTERNA	EDICIÓN 02

5.4. PLAN DE CARRERA DOCENTE

Con respecto a las categorías de Profesor Titular, Catedrático, Profesor Investigador y Profesor Emérito, la UEC ofertará una serie de plazas de acuerdo con el siguiente procedimiento:

Cada Director de Escuela/Facultad propondrá en Consejo de Gobierno un número de plazas de titular/catedrático/ profesor investigador/ profesor emérito asociadas a determinadas áreas de conocimiento. El número se determina a partir de las necesidades establecidas en el modelo de claustro de cada Facultad o Escuela así como de la disponibilidad de candidatos.

El Consejo de Gobierno consensuará y propondrá al Comité de Dirección un número de plazas, asignadas a sus correspondientes áreas de conocimiento.

El Comité de Dirección valorará el impacto organizativo y económico de la propuesta y será quien, en última instancia, determine el número de plazas que cada año se convoquen.

El Departamento de RRHH publicará en la Intranet de la Universidad Europea la convocatoria general de las plazas y comunicará a toda la UE la convocatoria.

5.5. CONVOCATORIA ESPECÍFICA DE CADA UNA DE LAS PLAZAS PROPUESTAS.

Cada Director de Departamento propone a su Director de Escuela/Facultad la composición del tribunal de cada una de las plazas según el documento modelo 'Convocatoria específica de plaza de Titular/Catedrático/Profesor Investigador/Profesor Emérito' así como la fecha de celebración del concurso.

El Tribunal está compuesto por tres miembros, dos de los cuales serán preferentemente profesores de la UE, y el tercero habrá de pertenecer a otra institución universitaria nacional o internacional. Todos ellos han de ser especialistas en el área objeto de la convocatoria o áreas afines y tener, al menos, categoría análoga a la de la plaza convocada. En el caso en que no hubiera profesores en la UE para constituir el tribunal, éste podrá estar formado por profesores externos en su totalidad.

Una vez aprobada la composición del tribunal y la fecha del concurso, los Directores de Departamento publican esta información en la intranet de la UE a través del departamento de Recursos Humanos.

En el plazo establecido en la convocatoria, los candidatos deben presentar la siguiente documentación en el Departamento de RRHH:

- a) Solicitud cumplimentada.
- b) CV en formato ANECA/Agencia de calidad autonómica.
- c) Documento de la ANECA/Agencia de calidad autonómica que avale que el profesor está acreditado en la categoría de Profesor de Universidad Privada o Profesor Contratado Doctor.
- d) Declaración Jurada de que lo expuesto en el CV es verdadero.

El Departamento de RRHH pondrá en conocimiento de cada Director de Departamento las

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 8
	PGC12/ GESTIÓN DEL TALENTO Y MOVILIDAD INTERNA	EDICIÓN 02

candidaturas recibidas.

Cada Director de Departamento se pondrá en contacto con los miembros del tribunal, y les remitirá las características de la convocatoria y el CV de los candidatos. Deberá garantizarse una antelación mínima de dos semanas previa a la celebración del concurso.

Si lo estiman oportuno, los miembros del tribunal pueden solicitar, a través de los Directores de Departamento, los documentos originales que permitan comprobar la veracidad de los datos incluidos en los CV de los candidatos.

Los profesores interesados en la plaza presentan sus méritos y proyectos académicos de futuro al Tribunal en la fecha prevista para el concurso. Para ello, proporcionan un documento en el que se describa su trayectoria profesional y sus propuestas, y realizarán una breve exposición oral de éstas (de no más de 45 minutos).

El Tribunal valora el trabajo realizado y las propuestas planteadas de los candidatos en las tres áreas básicas de actuación definidas en la convocatoria específica (docencia, investigación y gestión) y procede a la adjudicación de la plaza convocada al candidato más adecuado.

Una vez producido el acto de defensa de la plaza, cada uno de los miembros del tribunal elabora un informe por escrito valorando la idoneidad del candidato final a la plaza. El tribunal firma el acta de la defensa de la plaza.

A la luz del acta, el Director de Escuela procede al nombramiento formal del profesor, dando traslado de este nombramiento al Consejo de Gobierno y al Departamento de RRHH.

ESPECIFICIDADES POR CENTRO.

Escuela de Arquitectura

NA

Facultad de Ciencias Sociales

NA

Facultad de Ciencias de la Salud

NA

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 8
	PGC12/ GESTIÓN DEL TALENTO Y MOVILIDAD INTERNA	EDICIÓN 02

6. COMUNICACIÓN

La comunicación al empleado se establece a través de la intranet (plan de carrera docente y vacantes internas).

7. INDICADORES

- 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

8. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Área de Recursos Humanos.

- Participantes en el proceso:

- Manager:
 - ✓ Analizar y compartir con el Director de Escuela/Facultad las necesidades específicas de su Departamento, y su visión sobre el potencial y posibles acciones de desarrollo de sus colaboradores
- Director de Facultad/Escuela:
 - ✓ Elaborar la Revisión de la Organización y el Talento (OTR) de su ámbito de responsabilidad
 - ✓ Discutir su OTR con Recursos Humanos y presentárselo al CEO para su validación.
 - ✓ Traducir el OTR en el presupuesto del año siguiente, realizando los ajustes necesarios en función de las directrices y sugerencias del CEO y el Departamento Financiero.
 - ✓ Realizar el nombramiento del personal docente.
- Departamento de RRHH:
 - ✓ Definir metodología y procesos para los programas de identificación y gestión de talento interno, planes de formación y desarrollo y planes de carrera/movilidad interna.
 - ✓ Definir las herramientas de identificación de talento e impulsar programas de talentos y desarrollar acciones concretas para el cumplimiento de los planes de desarrollo para

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 7 de 8
	PGC12/ GESTIÓN DEL TALENTO Y MOVILIDAD INTERNA	EDICIÓN 02

cada uno de ellos, revisándolos anualmente.

- ✓ Realizar el seguimiento de la ejecución de los Planes de Desarrollo resultantes del OTR.
- ✓ Publicar en la Intranet de la Universidad Europea la convocatoria general de las plazas y comunicar a toda la UE la convocatoria.
- ✓ Recibir candidaturas para las plazas de personal docente.
- ✓ Tramitar la contratación/promoción del personal docente
- Director de RRHH:
 - ✓ Solicitar al Comité de Dirección la aprobación de los programas de gestión del talento y Plan de carrera docente.
 - ✓ Coordinar la gestión de los programas por parte de su departamento
- Consejo de Dirección:
 - ✓ Revisar anualmente los resultados de los programas de Gestión del Talento.
 - ✓ Validar el número definitivo de plazas de personal docente
 - ✓ Seleccionar de la lista definitiva de convocados a las plazas de profesor titular y/o catedrático los profesores a los que se les va a conceder el grado solicitado
- Consejo de Gobierno
 - ✓ Elevar al Comité de Dirección la propuesta final de los profesores que han sido incluidos en la convocatoria anual de plazas para profesor titular y/o catedrático.
 - ✓ Comunicar a las Facultades/Escuela los resultados de la convocatoria final de plazas.
- Dirección de Departamento
 - ✓ Proponer la creación de plazas de su Departamento/Área en las convocatorias de profesores titulares y catedráticos a los Directores de Escuela/Facultad.
 - ✓ Proponer la composición del tribunal de cada una de las plazas.

9. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El seguimiento de este proceso se lleva a cabo de manera continua por RRHH. A partir de dichas conclusiones se establecerán los planes de acción que se estime oportuno para seguir mejorando continuamente este proceso, comunicándoselos a los agentes implicados.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 8 de 8
	PGC12/ GESTIÓN DEL TALENTO Y MOVILIDAD INTERNA	EDICIÓN 02

10. REGISTROS

Los siguientes registros, generados por el presente procedimiento y que evidencian la efectiva implantación del mismo, se gestionan según el **PGC18/Control de Registros**.

REGISTROS		
NOMBRE REGISTRO	RESPONSABLE	SOPORTE
Convocatoria anual de plazas de Plan Carrera Docente	Dpto. RRHH	Digital
Documentación identificación del talento	Dpto. RRHH	Digital

11. ANEXOS

NA

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 8
	PGC13/ GESTIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE	EDICIÓN 03

ÍNDICE

1. OBJETO	2
2. ALCANCE	2
3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE	2
4. DEFINICIONES	2
5. DESARROLLO DEL PROCESO	3
5.1. Valoración del desempeño	3
5.2 Herramientas de gestión del desempeño.....	4
5.3 Revisión salarios.....	5
6. SEGUIMIENTO	6
7. COMUNICACIÓN	6
8. INDICADORES	6
9. RESPONSABILIDADES	6
10. REGISTROS	7
11. ANEXOS	8

MODIFICACIONES			
VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
01	12/11/2015	Versión inicial	TODAS
02	18/11/2015	Cambio de la numeración del procedimiento Responsables	TODAS
03	04.10.2021	Actualización del procedimiento. Adaptación de la denominación SGIC a SAIC	TODAS

Elaborado por:  Doali Rodríguez Responsable de Calidad y Compliance Académico Fecha: 08/11/2021	Revisado por:  Olga Castelao Directora de Calidad y Compliance Académico Fecha: 08/11/2021	Aprobado por:  Cristiana Pereira Rectora Fecha: 08/11/2021
---	--	--

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 8
	PGC13/ GESTIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE	EDICIÓN 03

1. OBJETO

La UE entiende la Gestión del desempeño de su personal como un aspecto estratégico dentro de su gestión académica y organizativa. Por ello, el Comité de Dirección se implica de manera muy activa en el proceso, marcando los retos corporativos, estableciendo la estructura de objetivos de cada colectivo y supervisando el proceso de definición de los objetivos individuales de todos los empleados de la Universidad.

La Gestión del Desempeño es el proceso que garantiza el alineamiento de todos los empleados entorno a unas metas comunes, y que facilita a cada miembro de la organización los recursos de desarrollo necesarios para afrontar los retos de su puesto con garantías.

2. ALCANCE

La UE cuenta con un modelo de gestión del desempeño que permite valorar los resultados obtenidos por cada empleado y, en relación a los objetivos marcados de forma previa, impulsar la mejora profesional del empleado en todos sus ámbitos (formación técnica, pedagógica, de idiomas, desarrollo de competencias, mejora de la motivación, ... etc.). De esta forma se puede valorar el grado de consecución de los objetivos marcados, la adecuación competencial al puesto y a la compañía, el compromiso y actitud del empleado y su potencial desarrollo futuro.

Las conclusiones obtenidas en el ciclo anual de desempeño permiten identificar necesidades de desarrollo individuales y departamentales, que conforman los planes de formación del personal Docente y No Docente. Además de esto sirven también como uno de los input de las decisiones de revisión salarial.

Participan del proceso únicamente aquellos profesionales con contrato indefinido de superior igual o superior a las veinte horas semanales, y que se hayan incorporado a la organización antes del 1 de Septiembre del ejercicio en curso.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGALMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Manual de Aseguramiento Interno de la Calidad (MASIC)
- ✓ **PGC10**/Selección y Desarrollo
- ✓ Plan de carrera docente
- ✓ Procedimiento plan de carrera docente
- ✓ Política de RRHH
- ✓ Plan estratégico de la Universidad
- ✓ Misión y Visión UEC
- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices
- ✓ Estatutos de la Universidad
- ✓ VIII Convenio colectivo nacional de universidades privadas, centros universitarios privados y centros de formación de postgraduados (BOE 27 de agosto de 2019).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 8
	PGC13/ GESTIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE	EDICIÓN 03

4. DEFINICIONES

- ✓ **Personal Docente:** Personal de los cuerpos docentes universitarios que desarrolla actividad docente e investigadora.
- ✓ **Personal No docente:** Personal laboral no docente que configura la estructura administrativa, de gestión y de servicios de la Universidad.
- ✓ **Dpto.:** Departamento
- ✓ **CGC:** Comité de Garantía de Calidad
- ✓ **RRHH:** Recursos Humanos
- ✓ **SAIC:** Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad
- ✓ **UEC:** Universidad Europea de Canarias

5. DESARROLLO DEL PROCESO

5.1. Valoración del Desempeño

La Gestión del Desempeño es un proceso continuo cuyas fases principales son:

- La definición de objetivos, que se realiza al inicio del periodo definido
- La autoevaluación y la evaluación de medio año
- La autoevaluación y la evaluación de final de año

La definición de objetivos individuales parte de los objetivos globales de la Universidad, así como de la traducción de los mismos en prioridades de Área o Facultad. La organización facilita asimismo una estructura de objetivos específica para cada colectivo, de manera que se garantice la presencia de las iniciativas y metas clave de la institución. Por último, cada responsable de departamento se reúne con sus colaboradores para definir los objetivos específicos de cada uno de ellos, así como las competencias críticas para el desempeño del puesto y las metas de desarrollo del empleado.

A mediados de año, el colaborador y Manager se reúnen para estudiar la evolución de los objetivos, con la finalidad de realizar una revisión formal de los avances de los proyectos y actividades. Es la ocasión para decidir medidas correctoras, en caso de desviaciones con respecto a los resultados esperados, para que los objetivos fijados puedan lograrse al final del ciclo de gestión del desempeño. En caso de producirse cambios en las prioridades del departamento, podrán aportarse modificaciones en los objetivos individuales del empleado.

Al final del ciclo anual de gestión del desempeño, se evalúan los resultados alcanzados por cada empleado. Como primer paso, el empleado autoevalúa los resultados de sus objetivos y las competencias. Posteriormente, es el Manager el que le evalúa la consecución de los objetivos y competencias. Finalmente, jefe y colaborador realizan la reunión final de desempeño, en la cual analizan el desarrollo del trabajo realizado y el manager aporta al empleado las conclusiones finales de su evaluación así como su nota de evaluación final.

Las conclusiones de la reunión pueden reflejar la necesidad de proporcionar formación al personal, para lo que se determinarán las necesidades formativas y se decidirán las acciones necesarias.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 8
	PGC13/ GESTIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE	EDICIÓN 03

Tanto las evaluaciones parciales de cada uno de los objetivos como la evaluación final se evalúa de acuerdo con la siguiente escala:

Rating	Escala	Descripción
5	Supera claramente las expectativas	Empleado cuyo desempeño supera de forma consistente y con creces las expectativas y requisitos del puesto. Posee pleno conocimiento y dominio de su trabajo y lo desempeña con total autonomía.
4	Excede las expectativas	Empleado cuyo rendimiento es superior a las expectativas y requisitos del puesto. Realiza un trabajo de alta calidad y aporta una contribución significativa a los resultados de la empresa.
3	Alcanza las expectativas	Empleado cuyo rendimiento se ajusta a las expectativas y requisitos del puesto. No necesita más ayuda de sus supervisores que la normalmente requerida en el puesto. Demuestra un adecuado nivel de rendimiento y alcanza de forma fiable y consistente los resultados satisfactorios.
2	Necesita mejorar	Empleado cuyo desempeño es inferior a lo esperado y que no cumple plenamente todos los requisitos del puesto. Requiere feedback y apoyo específico para mejorar.
1	Claramente por debajo de las expectativas	Empleado cuyo desempeño está muy por debajo de las expectativas y requisitos del puesto. Es necesario proporcionar orientación y asesoramiento, estableciendo un plan de acción a corto plazo, claramente definido en términos de objetivos de mejora.

Tal y como recoge la tabla, existe una distribución objetivo a cumplir a nivel global en la Universidad reflejado en el nivel 3, de cara a asegurar la implantación de una cultura de meritocracia, diferenciación y excelencia en la organización.

Una vez cerradas las evaluaciones, y antes de que tengan lugar las sesiones de feedback entre el responsable y sus colaboradores, cada Director de Área/Facultad realiza una calibración de la distribución resultante en su ámbito de actividad, con el fin de garantizar su coherencia con el desempeño y resultados globales del Área y plantear los ajustes que estime convenientes a los respectivos evaluadores.

5.2. Herramienta de gestión del desempeño

La UEC utiliza una herramienta corporativa, HCM Oracle, para realizar el proceso de gestión del desempeño.

Desde el Dpto. de RR.HH se llevan a cabo actividades de comunicación específica del funcionamiento de la herramienta y del Proceso de Gestión de Desempeño. Se pone a disposición de todos los empleados todos los materiales formativos necesarios para la realización del proceso y se realizan asesorías individuales a demanda de los responsables.

Una vez que el Director de Departamento y el empleado han definido sus objetivos, competencias y actividades de desarrollo, es el empleado el encargado de registrarlos en el sistema HCM ORACLE de desempeño que se ha habilitado para ello y el manager los validará, también a través del mismo sistema.

El administrador de la aplicación HCM Oracle (RRHH) se encarga de hacer seguimiento global del proceso en el sistema, de manera que se supervise el que la totalidad del colectivo definido por RRHH, siguiendo los criterios aprobados por el Comité de Dirección, haya definido sus objetivos mediante la herramienta.

A mitad del periodo, el Jefe y colaborador reflejan su evaluación de medio año en la aplicación, haciendo los cambios correcciones que consideren oportunos.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 8
	PGC13/ GESTIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE	EDICIÓN 03

Al final del ciclo anual de gestión del desempeño, el empleado autoevalúa en sistema los resultados de sus objetivos. Posteriormente, el Manager evalúa a su vez en el sistema los objetivos obteniendo la evaluación final de cada empleado.

De nuevo, el administrador de la aplicación HCM Oracle (RRHH) se encarga de hacer seguimiento global del proceso de evaluación en el sistema.

5.3. Revisión salarial del personal docente y no docente

Los Directores de departamento (n+1) son responsables de todas las propuestas de incremento salarial y estas se validarán por el responsable del área (n+2). Una vez el responsable del área ha validado las propuestas, estas son recopiladas por el departamento de RRHH, que validará la adecuación de las propuestas a las directrices establecidas y recomendación global de incremento, sometiendo dichas propuestas a la aprobación del Comité de Dirección, obtenida la cual se autorizará la comunicación a los diferentes empleados/as.

Al igual que el proceso de Gestión del desempeño se utiliza la herramienta de HCM Oracle, en el módulo de Compensación. Cada Director de Departamento accederá a la relación de todos los empleados a su cargo, elegibles para revisión salarial, visualizando el detalle del puesto, antigüedad, salario actual y rango salarial en función de la valoración del puesto.

La herramienta dispone de un motor de cálculo que proporcionará, de forma automática y basado en una matriz de incremento, el porcentaje recomendado, que vendrá dado por los siguientes parámetros:

- La calificación obtenida en la evaluación del desempeño en la escala de 1 a 5.
- El rango salarial en que cada empleado está ubicado en función de la evaluación del puesto que ocupa.
- La posición del salario del empleado en el rango salarial.

El Director de Departamento valorará el porcentaje sugerido por la herramienta y decidirá la confirmación o modificación del mismo introduciendo su propuesta definitiva.

Podrán proponerse adicionalmente incrementos promocionales o ajustes salariales en función de la justificación que se presente para cada caso y que deberán venir motivados por:

- Promoción a un puesto o nivel de puesto superior.
- Ajustes excepcionales por desviaciones salariales.

Los incrementos de carácter promocional, en su cantidad, fecha de implantación y razones de fondo que los impulsan, serán acordados con el Departamento de Recursos Humanos, y deberán estar aprobados por el responsable en Comité de Dirección del área correspondiente. Estos posibles incrementos tienen que ser compatibles con el presupuesto disponible.

A efectos de información y control, la aplicación especificará el presupuesto disponible para incremento salarial, para que puedan visualizarse y adaptarse las desviaciones que se produzcan durante el ejercicio de propuesta salarial. Cualquier desviación del presupuesto asignado tendrá que ser justificada por el Director del Departamento.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 8
	PGC13/ GESTIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE	EDICIÓN 03

ESPECIFICIDADES POR CENTRO.

Escuela de Arquitectura.

NA

Facultad de Ciencias de la Salud.

NA

Facultad de Ciencias Sociales.

NA

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El seguimiento de este proceso se lleva a cabo de manera continua por el Dpto. de RRHH a través de los indicadores de rendimiento identificados y de la información aportada por la dirección de todas las áreas. El modelo de gestión del desempeño es validado por los Órganos de Gobierno de la Universidad para analizar la validez del mismo o incluir las mejoras oportunas.

7. COMUNICACIÓN

Los objetivos de cada empleado son consensuados conjuntamente entre el empleado y su superior directo. Estos objetivos se renovarán de forma anual y se evaluarán también de forma conjunta.

Desde el Departamento de RRHH se valorará la solicitud de revisión de salario enviada por los Coordinadores de Titulación / Directores de Departamento.

8. INDICADORES

- 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 de desempeño del personal docente y no docente.

9. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: *Departamento de Recursos Humanos.*

- Participantes en el proceso:

- Manager:
 - ✓ Establecer los objetivos individuales de cada colaborador y evaluar el desempeño de su equipo.
 - ✓ Hacer seguimiento del desempeño del equipo, estableciendo acciones ante resultados no esperados o cambios en las prioridades del departamento.
 - ✓ Elaborar un informe de los empleados evaluados con un 5 – “Excede claramente las expectativas” donde se identifiquen los logros que justifican la propuesta de dicha calificación para su presentación a los Órganos de Gobierno.
 - ✓ Hacer las propuestas de subida salarial en base a las evaluaciones del desempeño, promoviendo la equidad salarial interna del departamento.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 7 de 8
	PGC13/ GESTIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE	EDICIÓN 03

- Miembro de los Órganos de Gobierno:
 - ✓ Colaborar con RRHH en la ejecución de los programas de gestión del desempeño y de revisión salarial e informar sobre la eficacia de los mismos.
 - ✓ Validar los documentos de Gestión del Desempeño.
 - ✓ Validar las propuestas de evaluación con 5- “Excede claramente las expectativas”.
 - ✓ Validar los documentos de propuestas de revisión salarial.
- Dpto. RRHH:
 - ✓ Definir metodología y procesos para los programas de gestión del desempeño y revisión salarial anual.
 - ✓ Formar a la plantilla en el uso de la herramienta corporativa de *Laureate* para ambos procesos: SuccessFactors.
 - ✓ Identificar los colectivos que participan en cada uno de los procesos de gestión del desempeño y quienes son elegibles para revisión salarial.
 - ✓ Asesorar a toda la plantilla en relación al proceso de gestión del desempeño y a los managers en relación al proceso de revisión salarial.
 - ✓ Archivar los formularios de ambos procesos de desempeño y compensación de todos los procesos como evidencia de los mismos.
 - ✓ Llevar a cabo un seguimiento exhaustivo de la realización de cada uno de los pasos de los procesos de gestión del desempeño y de propuestas de revisión salarial para asegurar la realización de estos por el colectivo que se ha definido previamente.
- *Dirección RRHH:*
 - ✓ Solicitar a los Órganos de Gobierno la aprobación de los programas de gestión del desempeño.
 - ✓ Solicitar a los Órganos de Gobierno la aprobación de las directrices globales de revisión salarial y el presupuesto disponible.
 - ✓ Coordinar la gestión de ambos procesos.
- Órganos de Gobierno:
 - ✓ Validación de los programas de gestión del desempeño
 - ✓ Validación de las directrices globales de revisión salarial y el presupuesto disponible presentadas por RRHH.
 - ✓ Validación de las evaluaciones con un 5- “Excede claramente las expectativas”.

10. REGISTROS

Los siguientes registros, generados por el presente procedimiento y que evidencian la efectiva implantación del mismo, se gestionan según el **PGC18/** Control De Registros.

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO DE CONSERVACIÓN
Valoración de desempeño de los empleados	Dpto. RR.HH	Digital	Indefinido

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 8 de 8
	PGC13/ GESTIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE	EDICIÓN 03

11. ANEXOS

No Aplica

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 14
	PGC14/GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	EDICIÓN 03

ÍNDICE.	Pág.
1. OBJETO.	2
2. ALCANCE.	2
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE.	2
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.	2
5. DESARROLLO DEL PROCESO.	3
6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.	12
7. COMUNICACIÓN	13
8. INDICADORES	13
9. RESPONSABILIDADES	13
10. REGISTRO.	15
11. ANEXOS.	15

MODIFICACIONES			
VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PÁGINAS
01	12/02/2013	VERSIÓN INICIAL	21
02	09/11/2016	Actualización del procedimiento. Indicadores	26
03	09.09.2021	Actualización del procedimiento. Actualización denominación SGIC a SAIC	TODAS
04			

Elaborado por:  Doali Rodríguez Responsable de Calidad y Compliance Académico Fecha: 08/11/2021	Revisado por:  Olga Castelo Directora de Calidad y Compliance Académico Fecha: 08/11/2021	Aprobado por:  Cristiana Pereira Rectora Fecha: 08/11/2021
--	--	---

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 14
	PGC14/GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	EDICIÓN 03

1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto definir las actividades realizadas por la Universidad Europea de Canarias en materia de planificación, adquisición, explotación, mantenimiento, revisión y mejora de los recursos materiales e infraestructuras, que la Universidad Europea de Canarias considera necesarios para adecuarse a las necesidades del proceso de enseñanza aprendizaje, así como garantizar la toma de decisiones en materia de recursos y las vías de comunicación de los resultados a los distintos grupos de interés.

2. ALCANCE

Este procedimiento alcanza a todas las instalaciones y equipamiento, material científico, técnico, asistencial y artístico que la Universidad Europea de Canarias emplea en las titulaciones de Grado y Máster Universitario que imparte y de las que ésta es responsable.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (MASIC).
- ✓ UNE-EN ISO 9001:2015.
- ✓ Directrices para la elaboración de títulos universitarios de grado y máster establecidos por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.
- ✓ Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el EEES.
- ✓ 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.
- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices.
- ✓ Contratos y convenios asociados a la gestión de recursos materiales e infraestructuras de la UEC.
- ✓ **PGC15**/Información Pública y rendición de cuentas.
- ✓ **PGC16**/Análisis y Medición de Resultados.
- ✓ **PGC18**/Control de Registros.
- ✓ **PGC19**/Satisfacción de los Grupos de Interés.
- ✓ **PGC22**/Revisión del Sistema.

4. DEFINICIONES

- ✓ **AC**: Unidad de Calidad y Compliance Académico.
- ✓ **CD**: Comité de Dirección.
- ✓ **CGC**: Comité de Garantía de Calidad.
- ✓ **EEES**: Espacio Europeo de Educación Superior.
- ✓ **Espacios**: Lugar considerado como apto para implantar cualquier tipo de docencia en la UEC y clasificado como tal en el inventariado de infraestructuras de Servicio Técnicos.
- ✓ **Help Desk**: Servicio de la UEC para atención de incidencias informáticas.
- ✓ **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.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 14
	PGC14/GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	EDICIÓN 03

- ✓ **Recursos bibliográficos:** Conjunto sistemático clasificado en 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 las áreas no docentes.
- ✓ **SB:** Servicio de Biblioteca
- ✓ **SAIC:** Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad.
- ✓ **TIC:** Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- ✓ **UEC:** Universidad Europea de Canarias.

5. DESARROLLO DEL PROCESO

5.1. INTRODUCCIÓN

La gestión de recursos es un aspecto fundamental a tener en cuenta a la hora de proporcionar una oferta formativa de calidad. Por ello, el presente procedimiento describe de forma precisa la coordinación de todas las actuaciones que la Universidad Europea de Canarias lleva a cabo para emplear correctamente las instalaciones y equipos de los que dispone, tanto los que posee como propios, como aquellos que le son cedidos a través de convenios y contratos. Es la persona Responsable del Área de Finanzas quién junto a las áreas que dependen de él, llevan a cabo esta coordinación.

Esta gestión incluye:

- El modo en que se planifica la adquisición de recursos y servicios materiales conforme a la información obtenida desde los distintos grupos implicados, sobre necesidades de diseño, dotación y mantenimiento de las instalaciones y equipamientos y la forma en que se toman decisiones conforme a las mismas (Planificación de Recursos).
- Las pautas necesarias para solicitar y adquirir nuevos recursos, así como la verificación de la idoneidad de los mismos frente a los requisitos solicitados (Adquisición de recursos y Planificación e Instalación de Infraestructuras).
- Los mecanismos por los que la Universidad Europea de Canarias asegura que sus recursos materiales son revisados y se mantienen en condiciones óptimas para llevar a cabo sus funciones (Mantenimientos y Modificación de Infraestructura y Mantenimiento de Recursos Técnicos).
- El modo en que se gestionan las incidencias que pueden surgir durante la explotación de los recursos de la Universidad Europea de Canarias (Gestión de Incidencias en Recursos).
- La sistemática utilizada ante las solicitudes de uso de espacios no planificados (Gestión no Ordinaria de Espacios).
- La metodología empleada para asegurar que los proveedores con los que cuenta la Universidad Europea de Canarias, cumplen con las garantías necesarias para proporcionar productos acordes a los requisitos que se les especifican (Evaluación de Proveedores).

Asimismo, como resultado del proceso de gestión de recursos, la Unidad de Calidad y Compliance Académico obtiene información de la adecuación de sus recursos materiales al proceso de enseñanza aprendizaje a través del **PGC16/Análisis y Medición de Resultados** y sobre la satisfacción de los grupos de interés con la gestión de recursos materiales, como se describe en el **PGC19/Satisfacción de los Grupos de Interés** y, tras su análisis, determina posibles mejoras que son empleadas para adecuar el Plan de Recursos de la Universidad Europea de Canarias a las necesidades de los clientes y usuarios.

Finalmente, la universidad rinde cuentas a sus grupos de interés mediante la comunicación de los resultados obtenidos mediante los mecanismos descritos en el **PGC15/Información Pública**.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 14
	PGC14/GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	EDICIÓN 03

5.2 PLANIFICACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

Con carácter anual la Universidad Europea de Canarias planifica sus recursos teniendo en cuenta que quede asegurada la suficiencia de los mismos para proporcionar una oferta formativa satisfactoria en todos sus campos de aplicación. Cada área (docente o no docente) evalúa sus necesidades de inversión y determina qué recursos consideran necesarios para cada una de las partidas que lo conforman. Las propuestas se elevan al ~~Decano~~/Responsable del Área no docente/Decanos/as/ Director/a de Programa de Postgrado, quienes deciden si lo incluyen en la propuesta presupuestaria.

-En ocasiones, las áreas (docentes y no docentes) pueden proporcionar al Área de Operaciones su propuesta valorada en términos económicos, en cuyo caso, este área revisa si la propuesta es adecuada a las necesidades, incluyéndose, en caso afirmativo, en el presupuesto general. En el caso de no estar valorado, se procede a ello. Finalmente es añadido en el presupuesto destinado a gastos.

-El Responsable del Área Financiera elabora la propuesta final de presupuesto y la presenta al CD para su aprobación final y envío a la Dirección para su aprobación definitiva.

-Teniendo en cuenta las políticas de la universidad, las acciones de mejora derivadas de revisiones anteriores y las solicitudes de las distintas áreas en relación a los servicios, el Área de Operaciones identifica los servicios que la UEC va a requerir, y los objetivos de los mismos, incluyendo las acciones, responsables, plazos y recursos necesarios para su consecución. Esta estimación se realiza coincidiendo con la Planificación Anual de la UEC.

-El presupuesto final que se aprueba para la UEC desde la Dirección es remitido al Responsable del Área Financiera de la UEC quien, a su vez, lo pone en conocimiento de los responsables de cada área.

-Cada departamento será responsable de la adquisición de sus recursos o contratación de servicios con cargo a su centro de coste aprobado.

5.3 ADQUISICIÓN DE BIENES Y RECURSOS

La actividad de la Universidad Europea genera un importante volumen de compras a empresas que proporcionan bienes o servicios, lo que requiere una gestión coordinada y eficiente que contemple nuestra capacidad de compra agregada.

Estas circunstancias, junto a la notable importancia que la Universidad Europea otorga a las actuaciones de nuestros proveedores en materia de ética y responsabilidad social corporativa, justifican la necesidad de que se defina una política y un proceso para la tramitación de compras e identificación, homologación y evaluación periódica de nuestros proveedores.

La Universidad Europea de Canarias dispone de una Política de Compras ubicada en la Intranet conforme a la cual se rige el procedimiento de compras y cuyo fin último es:

- Mejorar la calidad de los productos y servicios comprados; y la optimización de nuestros recursos.
- Ofrecer una total transparencia en nuestro proceso de compras.

Ante una necesidad de compra, el área interesada se pondrá en contacto con el Responsable del Área de Operaciones, quien transmite la necesidad de compra al Departamento de Compras, quienes estudian y negocian en comunicación continua con el Responsable del Área de Operaciones las distintas opciones de proveedores y formalizan el pedido, para lo cual éste

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 14
	PGC14/GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	EDICIÓN 03

deberá ser previamente aprobado siguiendo un *work-flow* definido en función del área y del importe de dicho pedido.

Es responsabilidad del Área de Operaciones introducir en el Sistema de Registros y Gestión de Pedido el pedido a realizar, con todos los datos que el sistema solicite. Todos los pedidos se realizan a través programa Oracle disponible desde la página web de la universidad.

Esta nueva aplicación del Sistema de Registros y Gestión de Pedidos integrada con el *work-flow* de aprobación de facturas, permite a sus usuarios realizar el registro y gestión de los pedidos que se soliciten, así como darles seguimiento hasta que se reciba y se pague la factura.

La política de compras permite:

- Asegurar que la UE tiene los óptimos niveles de calidad y precios alcanzados en procesos transparentes de Adjudicación.
- Conformar un Registro de Proveedores que nos permita tener una base de información sólida en cualquier proceso de selección de proveedores para nuevos concursos, subastas o adjudicaciones
- Tener una visión de conjunto de los Grupo Empresariales con los que trabajamos, facilitando el desarrollo de Acuerdos-Marco y un mejor aprovechamiento de nuestra capacidad agregada de compra
- Asegurar que las empresas adjudicatarias cumplen las disposiciones de la Normativa General y Autonómica, sobre RIESGOS LABORALES, conforme a la última ley vigente en cada momento.

Una vez aprobado el presupuesto anual de un departamento, no se tramitarán compras de materiales o servicios no incluidos en el presupuesto sin la revisión previa del Departamento de Planificación Financiera y si fuera necesario, la autorización del Comité de Dirección.

Antes de la realización de cualquier compra, es necesario que el importe presupuestario y el importe total a negociar de la solicitud sean coherentes y suficientes para la contratación que se desea realizar y que la cuenta contable contra la que se realiza la compra tenga presupuesto disponible

5.3.1. Compras de bienes o contratos de servicios puntuales:

Son las compras de bienes o servicios, considerando que dicha compra o contratación se realiza una única vez en el año o de manera no recurrente. Esta tabla aplica para compras tácticas y estratégicas:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 14
	PGC14/GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	EDICIÓN 03

IMPORTE	ACCION A REALIZAR	AUTORIZADOR	HERRAMIENTAS
Inferior a 20.000€ (o el equivalente en moneda local)	<ul style="list-style-type: none"> - Necesario presentar 1 presupuesto al dpto. de Compras (autoservicio). - El proveedor gestionará directamente el alta en nuestro portal de proveedores en el sistema Oracle. 	Senior Manager	Sistema de gestión de pedidos de Oracle.
Igual o superior a 20.000€ hasta 100.000 € (o el equivalente en moneda local)	<p>Dos posibilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentar de 1 a 3 presupuestos al dpto. de Compras. En el caso en el que únicamente se presente 1 o 2 presupuestos, Compras tendrá la opción de aportar más alternativas para su comparación. Si el proveedor o fabricante es único en el mercado, es necesario una justificación, que se incluirá en la solicitud de compra junto al presupuesto. - La solicitud de compra se enviará directamente al dpto. de Compras sin presupuestos previos, pero con todas las especificaciones del producto o servicio, para su gestión completa. 	EXCOM	
Superior de 100.000€ (o el equivalente en moneda local)	La solicitud de compra se enviará al dpto. de Compras para su negociación, incluyendo las especificaciones técnicas.	CFO Y CEO	<ul style="list-style-type: none"> -Pliego de petición de oferta -Carta de Adjudicación -Sistema de Gestión de pedidos Oracle

5.3.2 Compras de bienes o contratación de servicios periódicos:

Cuando se dé la circunstancia de compras de bienes o servicios de suministro periódico o recurrente se realizará un único proceso para seleccionar al proveedor (Proveedor Homologado) que suministrará durante el periodo de duración del contrato (mínimo un año) la compra o servicio a tarifas previamente establecidas y autorizadas, sin necesidad de hacer un concurso para cada pedido. En este grupo se incluyen también los contratos marco de servicios.

IMPORTE	ACCION A REALIZAR	AUTORIZADOR	HERRAMIENTAS
Inferior a 20.000€ (o el equivalente en moneda local)	<p>Concurso / Licitación en colaboración con el área de compras con la participación como mínimo de 3 proveedores y al menos las siguientes fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Selección y Evaluación de proveedores · Negociación · Envío de email de confirmación al proveedor <p>-Alta del proveedor a través del Portal de Proveedores Oracle (Solo proveedores nuevos)</p> <p>Completar pedido/s en el sistema de gestión de pedidos por parte del dpto. solicitante</p>	Senior Manager	<p>Pliego de negociación</p> <p>Plantilla Carta de</p>
Igual o superior a 20.000€ hasta 100.000 € (o el equivalente en moneda local)	<p>Concurso / Licitación en colaboración con el área de compras con la participación como mínimo de 3 proveedores y al menos las siguientes fases</p> <ul style="list-style-type: none"> · Selección y Evaluación de proveedores · Negociación · Carta de Adjudicación o Email de confirmación al proveedor <p>- Realización del contrato por parte del dpto.Legal</p> <p>-Alta del proveedor a través del Portal de Proveedores Oracle (Solo proveedores nuevos)</p> <p>-Completar pedido/s en el sistema de gestión de pedidos</p>	EXCOM	<p>Adjudicación o Email de confirmación al proveedor</p> <p>Sistema de Gestión de pedidos</p>
Superior de 100.000€ (o el equivalente en moneda local)	<p>Concurso / Licitación por parte del dpto. de Compras con la participación como mínimo de 3 proveedores y al menos las siguientes fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Selección y Evaluación de proveedores -Pliego de negociación -Carta de Adjudicación o Email de confirmación al proveedor <p>- Realización del contrato por parte del dpto.Legal</p> <p>-Alta del proveedor a través del Portal de Proveedores Oracle (Solo proveedores nuevos)</p> <p>- Completar pedido/s en el sistema de gestión de pedidos</p>	CFO Y CEO	

5.3.3. Documentación y Expedientes

Es responsabilidad del Área de Compras elaborar y custodiar la documentación de soporte a cada una de las compras, teniéndola a disposición de la UE para posibles auditorías.

5.3.4. Pedidos

Es responsabilidad del Solicitante de Órdenes de Compra del Área de Operaciones, introducir en el sistema de gestión de pedidos y facturas el registro del pedido a realizar con todos los datos que el sistema solicite.

Los pedidos se registrarán para todas las compras incluidas las de productos/servicios realizados a los proveedores homologados.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 8 de 14
	PGC14/GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	EDICIÓN 03

5.4 Recursos Bibliográficos

Hay tres grupos de recursos bibliográficos según su destino:

a. Recursos bibliográficos de biblioteca:

Adquisición/suscripción de recursos bibliográficos para incorporar a las colecciones de biblioteca. Estos recursos son inventariados y corresponden a las bibliografías de los diferentes programas académicos, a las necesidades derivadas de la docencia, investigación, actividades culturales, y de las áreas no docentes.

La adquisición/suscripción de estos recursos debe estar autorizada por el responsable del área solicitante; la financiación corresponde al presupuesto anual de inversión de biblioteca.

b. Recursos bibliográficos externos a biblioteca:

Adquisición/suscripción de recursos bibliográficos que no formarán parte de las colecciones de biblioteca.

La autorización corresponde al departamento de compras para poder gestionar las adquisiciones del departamento solicitante.

c. Recursos bibliográficos para proyectos de investigación

Adquisición de materiales bibliográficos para proyectos de investigación solicitados por los departamentos docentes. La Biblioteca CRAI es la responsable de gestionar las solicitudes, procesar e inventariar los materiales, prestarlos a los responsables de cada proyecto y realizar su seguimiento hasta la finalización del mismo, momento en el que los recursos bibliográficos adquiridos se incorporan a las colecciones de la Biblioteca CRAI.

La autorización y el presupuesto necesario para gestionar estas adquisiciones corresponden a OTRI.

La petición de recursos y su financiación debe ser autorizada por el responsable del área solicitante.

5.4.1 Recursos Tecnológicos

Si la compra corresponde a un recurso tecnológico, el responsable de cada área (docente o no docente) lo comunica al Responsable de Operaciones, quién rellena la Solicitud de Inversión Informática que puede encontrar en la Intranet para realizar la compra de cualquier componente Hardware (PC's, impresoras, scanners, etc.), rellenando los datos que se solicitan.

Posteriormente el Responsable de Operaciones envía la solicitud al Responsable del TIC, quien revisa los datos y comienza los trámites. Las compras que están fuera del presupuesto establecido, son remitidas al Responsable del Área Financiera para estudiar su propuesta en el CD.

Para el caso de recursos tecnológicos, es responsabilidad del Área de Operaciones gestionar la petición de herramientas tecnológicas de las distintas facultades, tales como pizarras digitales, etc. a través del Sistema de Registros y Gestión de Pedidos.

5.5 Mantenimiento de recursos laboratorios

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 9 de 14
	PGC14/GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	EDICIÓN 03

El Área de Operaciones realizará periódicamente una revisión de los recursos de los laboratorios. En el caso de requerir mantenimiento por parte de una empresa externa, se comunicará al responsable del área dicha necesidad y, tras su aprobación, se establecerán los contratos o convenios necesarios para el mismo.

En cualquier caso, el Responsable de Operaciones establecerá el Plan de Mantenimiento Preventivo de los Recursos, y designará a los responsables para realizar dichas tareas. El resultado de las tareas realizadas se verá reflejado en las Fichas de Mantenimiento o en el registro equivalente que exista. El Responsable de Operaciones guardará dichas fichas como evidencia de las tareas realizadas

5.6 PLANIFICACIÓN, MODIFICACIÓN Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS

Las diferentes áreas (docentes y no docentes) identificarán necesidades de nuevas infraestructuras o de modificación de las existentes y las comunican al Responsable de Operaciones mediante distintas vías. Todas las propuestas son evaluadas y con aquellas que el Responsable de Operaciones considere prioritarias, el Área de Servicio Técnico se elabora una Lista de Planificación de Obras, y se solicita la aprobación del presupuesto al Área de Análisis Financiero.

Las obras que puede realizar el servicio de mantenimiento interno subcontratado son comunicadas al responsable de dicho servicio para que las gestione. Para el resto se establecen las relaciones comerciales necesarias para ejecutarlas en los plazos estimados y conforme a los requisitos definidos.

Cada mes el Departamento de Operaciones revisa junto con el Departamento de Servicio Técnico el progreso de las obras, ajustan los plazos y, si es necesario, adaptan la Lista de Planificación de Obras, incluyendo obras que hayan surgido y sean prioritarias, retrasando aquellas que pueden aplazarse, sin superar el presupuesto aceptado. Si alguna nueva obra incorporada necesitara de una aprobación de presupuesto extraordinaria, el Responsable de Operaciones se pondrá en contacto con el Área Financiera para evaluar si es o no factible y las condiciones de su aprobación con respecto a la planificación establecida.

5.6.1 Gestión de infraestructuras

Dependiendo del alcance de las obras, el Área de Operaciones decide si la obra va a ser gestionada por la empresa de mantenimiento interna o por empresas externas especializadas. En el caso de empresas externas, el Área de Operaciones realiza las subcontrataciones, cumpliendo con la Política de Compras, y revisa periódicamente (según planificación) su estado hasta que la obra concluye, a fin de verificar la conformidad de las mismas con respecto a los requisitos iniciales planteados.

Las obras asignadas a la empresa interna de mantenimiento son gestionadas por el responsable de las mismas, quien se encarga de establecer las tareas dentro de su personal y verificar que todos los Partes de Mantenimiento se realicen.

Si la empresa de mantenimiento interno necesita comprar material solicita la aprobación de la compra al Área de Operaciones y después traslada el albarán de las compras realizadas.

5.6.2 Gestión no ordinaria de espacios

Cuando la UEC realiza la planificación de los cursos para los distintos títulos ofrecidos, determina, junto con el Coordinador Académico, los espacios docentes que van a asignarse a

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 10 de 14
	PGC14/GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	EDICIÓN 03

cada uno de ellos. Aun así, y con el fin de prestar una formación de calidad, puede surgir la necesidad de contar con espacios durante el curso, no planificados inicialmente, que también es contemplada.

Gestionar eficientemente los espacios es un aspecto clave para la UEC, que es consciente de la importancia de un ambiente adecuado para el proceso de enseñanza aprendizaje. Por ello, la Universidad Europea de Canarias, desarrolla, como muestra la **IPGC13.7/Gestión no Ordinaria de Espacios**, una actuación sistemática a través de la cual el Coordinador Académico facilita el proceso a todo el personal de la UEC que necesite, de forma extraordinaria, un aula o espacio docente equivalente.

5.7 Prestación de Servicios

El Área de Operaciones se pone en contacto con distintos proveedores para establecer junto con el Área Legal los contratos pertinentes. Para la elección de proveedores, el Área de Operaciones tiene en cuenta el procedimiento de Compras.

Parte de los servicios son gestionados directamente por la empresa de mantenimiento interno que la UEC tiene subcontratada. En el resto de los casos, la prestación de servicios se lleva a cabo por empresas externas subcontratadas. En cualquier caso, el Responsable del Área de Operaciones y las empresas subcontratadas firman los contratos de servicio permanente (mantenimiento, seguridad, limpieza...etc.) En los contratos figuran las condiciones del servicio y el tiempo de duración del contrato, así como cualquier otra información que se considere conveniente para garantizar la prestación de los servicios conforme a los requisitos especificados. En el caso de servicios puntuales, bajo petición no se firma ningún contrato, sino, la comunicación con el proveedor se lleva a cabo a través del intercambio de correos electrónicos.

Los contratos y cualquier registro que evidencie la prestación de servicios son custodiados por el Área Legal. Estos registros son controlados según el PGC18/Control de Registros.

Las incidencias que puedan surgir durante la prestación de servicio serán resueltas por la empresa de mantenimiento interno, en aquellos casos en los que ésta es responsable. En caso contrario, el Área de Operaciones solicitará a la empresa externa la resolución de las deficiencias detectadas.

Al vencimiento de los contratos, es el Responsable de Operaciones quien se encarga de evaluar la calidad del servicio prestado y renovar o cesar el contrato con las empresas implicadas. También puede modificar aquellos anexos que considere necesarios para garantizar una prestación de servicio adecuada y, en consecuencia, la mejora continua de la gestión de servicios.

5.8 GESTIÓN DE INCIDENCIAS

El personal que detecte una deficiencia en alguno de los recursos de la Universidad lo pondrá en conocimiento del Responsable de Operaciones. Éste anota ~~cumplimentará un~~ el parte de mantenimiento en el listado de Incidencias UEC que encontrará en la Intranet, a los efectos de que se pueda subsanar y de acuerdo con lo previsto en los epígrafes siguientes.

5.8.1 Incidencias en infraestructuras o recursos técnicos

El parte de mantenimiento cumplimentado por el Responsable de Operaciones se remitirá al responsable del servicio de mantenimiento para que lo asigne a sus operarios. En caso de ser necesario, lo remitirá a una empresa externa especializada.

5.8.2 Incidencias informáticas

El personal de la universidad que detecte una deficiencia informática, rellenará un Parte de Incidencia en la aplicación correspondiente en la Intranet. Esta incidencia es monitorizada permanentemente por el servicio de Help Desk, quien la prioriza, asigna y resuelve o escala, con

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 11 de 14
	PGC14/GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	EDICIÓN 03

el fin de solucionar dicha incidencia. En el caso de incidencias urgentes, podrá solicitar asistencia en la extensión telefónica que se asigna a estos efectos.

5.8.3 Incidencias en la prestación de servicio

Las incidencias que puedan surgir durante la Prestación de servicio serán resueltas por la empresa de mantenimiento interno, en aquellos casos en los que ésta es responsable. En caso contrario, el Dpto. de SSTT y/o el Dpto. de Operaciones solicitarán a la empresa externa la resolución de las deficiencias detectadas

5.8.4. Otras incidencias en recursos

Ante incidencias en recursos que no son gestionados por el departamento de SSTT, los responsables de departamento serán los que ponen en conocimiento al Responsable de Operaciones sobre ello quién solicita a empresas especializadas la resolución de las mismas, guardando los albaranes o partes entregados como evidencia del servicio realizado.

5.9 EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Todos los proveedores de recursos de la universidad se encuentran en la base de datos que el equipo del Centro de Servicios Compartidos emplea para las tareas de compras. Todos ellos a los que la UEC ha solicitado un producto o servicio de manera recurrente, son considerados proveedores homologados. Estos proveedores serán evaluados periódicamente por el Responsable de Operaciones, en función del vencimiento del contrato/convenio que se tenga establecido. El resto de proveedores se consideran proveedores no homologados.

En el caso de los proveedores del Servicio de Biblioteca, la evaluación se realiza conforme a los criterios definidos en su sistema de gestión de calidad interno.

Periódicamente, cada uno de los responsables realiza la reevaluación de los proveedores homologados. Si un proveedor produce un incumplimiento en servicio, calidad, precio, entrega en relación a la adquisición de recursos materiales, este podrá ser eliminado de la lista.

En los casos en los que se utilice un proveedor no homologado, éste será evaluado en el momento de la negociación, pudiendo ser incluido en la Lista de Proveedores Homologados junto al resto, teniendo en cuenta, para ello, los resultados de las dos primeras compras/subcontrataciones realizadas.

Periódicamente, cada uno de los responsables realiza la reevaluación de los proveedores homologados, asegurándose de que todos están correctamente clasificados. Si un proveedor incurre en incumplimientos referidos al servicio, calidad, precio o entrega en relación a la adquisición de recursos materiales, puede ser eliminado de la lista.

ESPECIFICIDADES POR CENTRO

Escuela de Arquitectura

NA

Facultad de Ciencias Sociales

NA

Facultad de Ciencias de la Salud

NA

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 12 de 14
	PGC14/GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	EDICIÓN 03

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Tras la ejecución de los servicios se recogen los resultados de los mismos. Los resultados obtenidos son analizados por los diferentes departamentos que participan en este procedimiento (Dpto. de Compras, Dpto. de Operaciones, SSTT o cualquier departamento que haya hecho una compra o contratación de servicio). Asimismo, la Unidad de Calidad y Compliance Académico recoge la satisfacción de los grupos de interés con la prestación de servicio, conforme al PGC19/Satisfacción de los grupos de interés.

Tras el análisis de resultados, el Dpto. de Operaciones evaluarán la adecuación de los servicios a las necesidades de la Universidad, implantando las mejoras que pueden surgir del estudio de los resultados obtenidos.

7. Comunicación

Una vez realizado el presupuesto por cada departamento, es aprobado por el Dpto. Financiero para poder realizar los pedidos tanto de recursos y servicios necesarios.

Una vez aprobado el presupuesto, el Solicitante de Órdenes de Compras del Área de Operaciones se encarga de pedir los materiales o servicios a los proveedores en los tiempos establecidos, tal como se lo comunican los responsables de cada área, así como de guardar las diferentes cotizaciones para posteriores justificaciones.

8. Indicadores

PC14- IND01: Número de descargas de documentos digitales

PC14-IND02: Número de sesiones en (visitas realizadas a) la página web de la Biblioteca CRAI

PC14- IND03: Número de visitas a las instalaciones de la Biblioteca CRAI

PC14- IND04: Número de sesiones de formación (talleres) realizados por la Biblioteca CRAI

PC14-IND05: Número de asistentes a la formación de la Biblioteca CRAI en competencias informacionales

9. Responsabilidades

- Propietario del proceso: Responsable de Operaciones.

- Participantes en el proceso:

- Comité de Dirección:
 - ✓ Aprobar el presente procedimiento.
 - ✓ Evaluar y aprobar los presupuestos finales que van a ser solicitados a la dirección.
- Responsable de SAIC:
 - ✓ Actuar como nexo de conexión entre el CD y la Unidad de Calidad y Compliance Académico en lo referente al presente procedimiento y sus resultados.
 - ✓ Obtener información del proceso, incluidos los indicadores establecidos y el grado de satisfacción de los distintos grupos de interés asociados al mismo.
 - ✓ Revisar la adecuación del proceso con la realidad, estableciendo acciones de mejora frente a desviaciones potenciales o reales.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 13 de 14
	PGC14/GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	EDICIÓN 03

- ✓ Asegurar que el presente procedimiento es conocido y entendido por todos los que en él participan y que las copias del mismo se controlan según el **PC17/Control de Documentos**.
- **Coordinador Académico:**
 - ✓ Coordinar y optimizar el calendario de los programas a la disponibilidad de aulas, laboratorios y medios audiovisuales.
 - ✓ Coordinar los elementos logísticos, tales como los espacios necesarios para el desarrollo de la actividad docente.
- Responsable de Operaciones:
 - ✓ Evaluar las necesidades de recursos materiales e infraestructuras, solicitándolo mediante los cauces establecidos.
 - ✓ Planificar el mantenimiento preventivo de sus equipos y supervisar que los mantenimientos externos se realicen correctamente.
 - ✓ Aprobar las solicitudes de recursos.
 - ✓ Proponer y ejecutar los presupuestos asignados a las distintas áreas y colaborar en la valoración de los mismos con el Área Financiera.
 - ✓ Establecer una negociación previa con proveedores no homologados para la obtención de condiciones mejores de calidad/precio.
 - ✓ Gestionar la correcta realización de compras de recursos a través del Sistema de Registros y Gestión de Pedidos.
 - ✓ Evaluar los proveedores de recursos.
 - ✓ Gestionar las distintas actuaciones que realiza la UEC en relación a las infraestructuras.
 - ✓ Supervisar las contrataciones externas de servicios para obras y las tareas que realizan.
 - ✓ Evaluar a los proveedores/subcontratistas asociados a la gestión de infraestructuras.
- **Responsable de TIC:**
 - ✓ Gestionar las compras de recursos informáticos.
 - ✓ Evaluar los proveedores de recursos informáticos.
 - ✓ Coordinar la gestión de incidencias informáticas.
 - ✓ Gestionar la petición de herramientas tecnológicas.
- **Responsable de Biblioteca:**
 - ✓ Firmar y aprobar el presupuesto.
 - ✓ Gestionar los recursos de Biblioteca.
- **Responsable del Área Financiera:**
 - ✓ Aprobar la propuesta final de presupuesto.
 - ✓ Valorar las solicitudes que están fuera de los presupuestos y elevarlas al CD para su decisión final.
 - ✓ Valorar los presupuestos de las distintas áreas y priorizar las partidas asignadas a cada una.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 14 de 14
	PGC14/GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	EDICIÓN 03

10. REGISTRO

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Solicitud de compra	Sistema gestión pedidos	Documento Electrónico	5 años
Plan de mantenimiento preventivo	(Facility Management)	Documento impreso/Digital	5 años
Ficha de mantenimiento	(Facility Management)	Documento electrónico	3 años
Lista de planificación de obras	SSTT	Documento electrónico	3 años
Partes de mantenimiento	SSTT	Documento Electrónico	3 años
Parte de incidencia informática	TIC	Base de datos	5 años
Lista de proveedores homologados	Administración	Base de	2 años
		datos	
Solicitud de adquisición/suscripción bibliográfica (por tipología)	Biblioteca	Digital	3 años
Facturas	Dpto Responsable/ Administración	Documento Electrónico	3 años
Contratos y convenios con empresas externas	Dpto. Legal	Documento impreso	3 años
Planificación de los servicios	Dpto. SSTT Dpto. Operaciones	Documento Electrónico	2 años
Informe de seguimiento en servicios	Dpto. SSTT Dpto. Operaciones	Documento Electrónico	3 años

11. ANEXOS

No aplica

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 8
	PGC15/INFORMACIÓN PÚBLICA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	EDICIÓN 03

ÍNDICE.	Pág.
1. OBJETO.	2
2. ALCANCE.	2
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE.	2
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.	2
5. DESARROLLO DEL PROCESO.	2
5.1. Información pública. Página web	2
5.2. Otros medios de comunicación. Eventos.	4
5.3. Rendición de cuentas a grupos de interés	5
5.4. Comisiones de Calidad de Titulación, Comité de Garantía de Calidad, Junta de Facultad.	5
5.5. Consejo de Delegados.	5
5.6. Reuniones de Departamento.	6
5.7. Reuniones de Claustro con Rectorado.	6
6. COMUNICACIÓN.	7
7. INDICADORES.	7
8. RESPONSABILIDADES.	7
9. SEGUIMIENTOS Y MEDICIÓN.	8
10. REGISTROS.	8
10. ANEXOS.	8

MODIFICACIONES			
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PÁGINAS
01	12/02/2013	VERSIÓN INICIAL	6
02	14.09.2015	Actualización del procedimiento	Todas
03	26/08/2021	Actualización del procedimiento y su título. Cambio denominación de SGIC a SAIC	Todas

Elaborado por:  Doali Rodríguez Responsable de Calidad y Compliance Académico Fecha: 08/11/2021	Revisado por:  Olga Castelao Directora de Calidad y Compliance Académico Fecha: 08/11/2021	Aprobado por:  Cristiana Pereira Rectora Fecha: 08/11/2021
--	---	---

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 8
	PGC15/INFORMACIÓN PÚBLICA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	EDICIÓN 03

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es garantizar la correcta puesta a disposición de los usuarios de la información relativa a las titulaciones que se imparten en la Universidad Europea a través de la página web de la misma, asegurando la veracidad de los datos y que la misma contenga toda la información exigida por la normativa vigente.

2. ALCANCE

Este procedimiento tiene como alcance a todos los grupos de interés, especialmente a estudiantes, potenciales estudiantes, personal docente y egresados siendo de aplicación a todos los títulos oficiales ofertados en el Portafolio de todos los Centros (Facultades y Escuela) de la Universidad Europea de Canarias.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGALMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Manual del Sistemas de Aseguramiento Interno de la Calidad (MASIC).
- ✓ Procedimientos del sistema.
- ✓ **PGC22/**Revisión del Sistema.
- ✓ UNE-EN ISO 9001:2015.
- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices.
- ✓ 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
- ✓ Real Decreto 1393/2007, de 29 de Octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias Oficiales.

4. DEFINICIONES

- ✓ **UCCA:** Unidad de Calidad y Compliance Académico
- ✓ **CGC:** Comité de Garantía de Calidad
- ✓ **OG:** Órgano de Gobierno.
- ✓ **SAIC:** Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad
- ✓ **TIC:** Tecnologías de la Información y Comunicaciones
- ✓ **UEC:** Universidad Europea de Canarias

5. DESARROLLO DEL PROCESO

5.1 Información pública. Página web

La Universidad Europea de Canarias mantendrá informados a sus grupos de interés sobre su oferta formativa a través de su página web.

La información contenida será definida por el departamento de Marketing, junto con las Facultades y Escuela y la Unidad de Calidad y Compliance Académico de la UEC, de la siguiente manera:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 8
	PGC15/INFORMACIÓN PÚBLICA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	EDICIÓN 03

Para la publicación de la información de cada título, existen dos plantillas de información que recogen, de una parte, la información identificada por el departamento de Marketing y los Centros y, de otra parte, la información necesaria establecida por la Unidad de Calidad y Compliance Académico. En ambos casos, las Facultades y Escuela son responsables de la revisión, actualización y validación de los contenidos de cada una de ellas.

El Departamento de Producto identifica la información relevante dirigida a estudiantes potenciales.

El Departamento de Producto solicita a las Facultades y Escuela la información de la plantilla de los títulos correspondiente a Marketing, estableciendo un plazo de un mes para la recepción de dicha plantilla actualizada. Las Facultades y Escuelas, previamente, han determinado la información relevante relativa al portafolio de títulos en relación a su modelo de enseñanza aprendizaje y su plan estratégico.

En el último trimestre de cada año, los responsables de Web solicitan al Departamento de Producto información de los títulos que se van a lanzar en el año siguiente.

El Departamento de producto envía la plantilla rellena por cada uno de los títulos que se deben publicar en la web.

Los responsables de Web guardan en un repositorio un listado con todas las plantillas de producto que deben publicarse.

Paralelamente, la Unidad de Calidad y Compliance académico establece los criterios requeridos, tanto por la legislación vigente como por el regulador, para la publicación de la información necesaria en relación a su oferta académica y otras actividades relevantes en relación a los títulos. Esta información es la identificada en el Documento Marco: Evaluación para la renovación de la acreditación de títulos oficiales de Grado y Máster Universitario del Programa ACREDITA, en concreto:

- Información sobre el centro:
 - Organización
 - Política
 - Estrategia
 - Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad implementado
- Información sobre los programas ofertados:
 - Denominación de los títulos
 - Vías de acceso y perfil de ingreso
 - Criterios de admisión
 - Criterios de reconocimiento de créditos
 - Estructura del plan de estudios
 - Guías docentes de las asignaturas
 - Requisitos de idiomas
 - Oferta de movilidad
 - Número de plazas ofertadas
 - Modalidad de impartición
 - Cualificaciones e información sobre desempeño profesional
 - Calendario lectivo (horarios de clase y fechas de evaluación).
 - Información sobre personal académico.
 - Información sobre infraestructuras/instalaciones.
 - Información sobre los servicios de gestión del centro.
 - Información sobre servicios de orientación a estudiantes.
 - Información sobre servicios complementarios ofertados.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 8
	PGC15/INFORMACIÓN PÚBLICA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	EDICIÓN 03

- Acceso al buzón de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Información sobre resultados:
 - Información sobre resultados académicos
 - Resultados de inserción laboral
 - Satisfacción de los grupos de interés
- Resultados de los procesos de:
 - Verificación
 - Seguimiento
 - Renovación de la acreditación
- Enlace al RUCT donde aparece la información del título

La Unidad de Calidad y Compliance académico envía a las facultades y escuela las plantillas

A finales de año, en diciembre, las Facultades y Escuelas, a través del Director/a de Facultad o Escuela/Coordinador/a o Director/a de titulación, envía las plantillas rellenas con la información que ha de publicarse en la página web, tanto la relativa a la plantilla de calidad como a la de producto.

La persona responsable de producto de web (marketing) publica en enero-febrero la información en la página web con la oferta del año siguiente.

A lo largo del año, en el caso de encontrar inexactitudes en la web o de que se deba proceder a una actualización puntual, se procederá a su corrección. El/La coordinador/a de titulación/Director/a de Programa se encargará de revisar y mantener actualizada la información de acuerdo a los estándares del regulador.

La Unidad de Calidad y Compliance Académico o Director/a de Facultad o Escuela enviará por correo electrónico al responsable de producto de su área un aviso con la corrección que debe ser realizada y se pondrán en copia respectivamente.

5.2 Otros medios de comunicación. Eventos

Como elemento adicional a la información ofrecida en la Web, se utilizan otros mecanismos secundarios como folletos informativos para cada título, donde también se ofrece información básica de los títulos oficiales, tomando como base la información de las plantillas de los títulos publicados en la Web.

Welcome Week. Una vez al año se celebra un evento de bienvenida a los nuevos estudiantes en el que se involucran todos los departamentos de la universidad para proporcionar información a estudiantes acerca de cuestiones relevantes relacionadas con el funcionamiento de la universidad y de los títulos que van a estudiar.

Este evento es coordinado por el departamento de Comunicación Interna y Servicios al estudiante.

En el mes de mayo, Comunicación Interna y Servicios al estudiante se reúnen para que Servicios al estudiante proporcione información acerca de los programas que se ofertan, número de estudiantes, modalidades seleccionadas, áreas de conocimiento y perfiles.

En función de la información que proporciona Servicios al Estudiante, se elabora un plan de comunicación y de actividades para el evento.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 8
	PGC15/INFORMACIÓN PÚBLICA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	EDICIÓN 03

Paralelamente, Comunicación Interna se pone en contacto con departamentos transversales que puedan querer hacer llegar información de interés a estudiantes, aunque no se encuentren en contacto directo con estos.

Las fechas en las que se realiza el evento dependerán de las fechas de inicio del curso. La estimación es que se haga unos días antes del inicio del mismo.

- La información que se transmite es:
- Información sobre el modelo académico.
- Información sobre la formación que van a recibir.
- Información práctica de su día a día.
- Información y visita a las instalaciones.
- Información sobre las múltiples actividades que ofrece la universidad.

5.3 Rendición de cuentas a grupos de interés

Más allá de la información publicada en la página web, la Unidad de Calidad y Compliance académico lidera mecanismos relacionados con la rendición de cuentas a los distintos grupos de interés, principalmente estudiantes, alumni, profesorado, colectivo empleador, personal de apoyo y servicios independientes de que se haga llegar, a través de los medios de comunicación pública existentes, la información a otros colectivos.

Los canales que emplea preferentemente son la web, el campus virtual, el correo electrónico y la intranet.

Los grupos de interés participan en diferentes reuniones, donde se comparte información relevante de los Títulos, Facultades/Escuela o Universidad, permitiendo su participación activa en la toma de decisiones.

5.4 Comisión de Calidad de Titulación, Comité de Garantía de Calidad, Junta de Facultad

Dichas reuniones con las Comisiones de Calidad de Titulación (CCT), el Comité de Garantía de Calidad (CGC) y, cuando afecte directamente a sus intereses, la Junta de Facultad/Escuela. Estas reuniones están descritas con detalle en el procedimiento **PGC16/Análisis y Medición de Resultados**.

A estas reuniones son invitados los diferentes grupos de interés con los que se comparte información relevante del título (resultados de satisfacción de los diferentes grupos de interés, indicadores de rendimiento, acciones de mejora emprendidas, etc.)

En estas reuniones se solicita, además, la participación activa de los asistentes, para que puedan sugerir mejoras que habrán de recogerse en el acta.

5.5 Consejo de Delegados

Además, existen otras reuniones específicas que se mantienen con los grupos de interés concretos. En el caso de estudiantes, Servicios al estudiante y delegados se reúnen en Consejo de Delegados.

Las Reuniones de Consejo de Delegados se celebran periódicamente.

El Director/a de Servicios al Estudiante prepara un orden del día basándose en las sugerencias de temas a tratar que tengan los delgados/as y la información que la universidad quiera trasladar

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 8
	PGC15/INFORMACIÓN PÚBLICA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	EDICIÓN 03

a estudiantes. La información que puede querer trasladar la universidad puede estar basada en los resultados de las encuestas en las que se pregunta por la satisfacción a estudiantes en las quejas y sugerencias que se haya planteado a través del sistema de instancias descrito en el **PGC23/Atención al Estudiante**.

Durante la reunión se tomará acta de los temas abordados y las decisiones tomadas. El acta se guarda en el espacio del aula virtual habilitado para ello.

Además de las actas, en este espacio se sube una memoria anual de las mejoras realizadas a petición de estudiantes emitida por diversos medios y disposiciones reglamentarias que deben cumplir.

Todos los estudiantes tienen acceso por defecto a este espacio y reciben una notificación cuando se produce alguna actualización en sus contenidos.

5.6 Reuniones de Departamento

A lo largo del curso académico se celebran, al menos, dos reuniones entre el Director/a de Departamento, ocasionalmente el Decano-Director/a de Escuela y el profesorado.

En ellas se comunican los objetivos de año, se informa de cambios producidos en la universidad y se exponen resultados obtenidos. Asimismo, se informará acerca del estado de iniciativas de mejora que haya partido como sugerencia por parte del profesorado.

El orden del día parte de la iniciativa del Director/a de Departamento, que esboza un listado de temas a tratar y solicita al profesorado que importen puntos que quieran exponer. El orden del día definitivo se envía por email las personas convocadas.

Durante la reunión de los profesores pueden intervenir para hacer sugerencias sobre los asuntos tratados. El Director/a de Departamento las recoge para emprender acciones relacionadas con la mejora de las instalaciones, las metodologías y todo aquello que afecte al correcto desarrollo de la docencia. Ver **PGC06/Coordinación horizontal y vertical**.

5.7 Reuniones de Claustro con Rectorado

El rector/a se reúne con el profesorado y directores/as de departamento. Se envía con antelación una convocatoria con el orden del día que incluye los puntos a tratar.

Durante las reuniones se informa de principales resultados obtenidos a lo largo del año y los nuevos objetivos para el período siguiente.

ESPECIFICIDADES POR CENTRO

Escuela de Arquitectura

NA

Facultad de Ciencias de la Salud

NA

Facultad de Ciencias Sociales

NA

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 7 de 8
	PGC15/INFORMACIÓN PÚBLICA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	EDICIÓN 03

6. COMUNICACIÓN

En relación a la obtención de la información relevante que debe ser publicada en la página web de la Universidad, se utilizan las plantillas diseñadas *ad hoc* por el departamento de Marketing y Admisiones.

Además, cada Facultad/Escuela identificará la información que debe ser publicada en la página web, para ello, utilizarán las plantillas diseñadas por el departamento de Marketing y Admisiones.

7. INDICADORES

PGC15-IND01 Valoración de información pública de los informes de renovación de acreditación y seguimiento.

8. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Departamento de Marketing y Admisiones y Unidad de Calidad y Compliance Académico.

- Participantes en el proceso:

- Órganos de Gobierno:
 - ✓ Revisar y aprobar los contenidos generales de la Universidad y el contenido sobre el modelo académico.
- Coordinador académico/coordinadores de titulación:
 - ✓ Revisar que la información del programa en la web sea pertinente, relevante y esté actualizada, de acuerdo a los estándares del regulador.
 - ✓ Solicitar a Marketing la publicación de la información sobre las titulaciones correspondientes.

Aportar información a Marketing cuando así lo soliciten para publicar en la página web.
- Unidad de Calidad y Compliance Académico:
 - ✓ Iniciar el proceso de revisión/actualización de la ficha de calidad
 - ✓ Recopilar la información sobre el desempeño de los procesos del SAIC, la satisfacción de los grupos de interés y los resultados obtenidos en el cumplimiento de objetivos.
 - ✓ Asegurar que la información fiable y completa llega a los grupos de interés.
 - ✓ Revisar periódicamente el grado de actualización de la información publicada.
- Departamento de Marketing y Admisiones
 - ✓ Iniciar el proceso de revisión/actualización de la ficha de Marketing (producto), en la que se contemplan todos los apartados para poner en valor la oferta académica de cada producto
 - ✓ Facilitar las plantillas de calidad y marketing a los diferentes agentes implicados de las titulaciones para modificar el contenido de la información publicada en la página web.
 - ✓ Identificar información y necesidades de información de nuestros grupos de interés.
 - ✓ Coordinar la publicación de la información en la página web de la Universidad.
 - ✓ Revisar las plantillas para solicitar la información a los diferentes departamentos.
- Comité de Garantía de Calidad:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 8 de 8
	PGC15/INFORMACIÓN PÚBLICA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	EDICIÓN 03

- ✓ Colaborar en la selección y recopilación de la información que se va a comunicar a los grupos de interés.

9. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El seguimiento de este procedimiento se lleva a cabo por el Departamento de Marketing y Admisiones, la Unidad de Calidad y Compliance Académico y las Facultades/Escola, que revisan conjuntamente el contenido de las plantillas y el contenido de la página web para evaluar su adecuación y, en su caso realizar las propuestas de modificación oportunas.

10. REGISTROS

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Ficha Web con información de Calidad cumplimentada por título	Unidad de Calidad y Compliance	Documento electrónico	--
Ficha Web con información de título (producto)	Departamento de Marketing	Documento electrónico	--
Informes de autoevaluación para el seguimiento de los títulos	Unidad de Calidad y Compliance Académico	Archivo electrónico	1 año
Información sobre la universidad	Áreas responsables	Papel/Informático	1 año

11. ANEXOS

No aplica

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 14
	PGC16/ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE RESULTADOS Y MEJORA	EDICIÓN 03

ÍNDICE.	Pág.
1. OBJETO.	2
2. ALCANCE.	2
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE.	2
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.	2
5. DESARROLLO DEL PROCESO.	2
5.1. Selección de resultados y definición de indicadores y otras fuentes de información	2
5.2. Revisión de los programas Program Review	4
5.3. Planes de mejora	10
5.4. Procesos de compliance/control de calidad	11
5.5. Auditorías Internas	11
5.6. Obtención de resultados y conclusiones	11
6. RESPONSABILIDADES.	13
7. SEGUIMIENTOS Y MEDICIÓN.	14
8. COMUNICACIÓN.	14
9. INDICADORES.	14
10. REGISTRO.	14
10. ANEXOS.	14

MODIFICACIONES			
VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PÁGINAS
01	12/12/2013	VERSIÓN INICIAL	8
02	14.09.2015	ACTUALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	Todas
03	04.10.2021	Actualización del procedimiento. Adaptación de la denominación de SGIC a SAIC	Todas
04			

Elaborado por:  Doali Rodríguez Responsable de Calidad y Compliance Académico Fecha: 08/11/2021	Revisado por:  Olga Castelao Directora de Calidad y Compliance Académico Fecha: 08/11/2021	Aprobado por:  Cristiana Pereira Rectora Fecha: 08/11/2021
--	---	--

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 14
	PGC16/ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE RESULTADOS Y MEJORA	EDICIÓN 03

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es, por un lado, garantizar que la Universidad Europea de Canarias mide y analiza los resultados significativos relativos al desempeño de los procesos del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) en su conjunto, y por el otro, asegurar los mecanismos de decisión relativos a las conclusiones obtenidas, con el fin de mejorar continuamente la calidad de sus titulaciones.

2. ALCANCE

El alcance de este procedimiento da cobertura a todos los procedimientos que forman parte del Sistema de Aseguramiento de la Calidad, a todas las titulaciones oficiales y, a través de mecanismos de rendición de cuentas, al profesorado y estudiantado.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Manual de Aseguramiento Interno de la Calidad (MASIC).
- ✓ Misión y Visión de la Universidad Europea de Canarias
- ✓ Procedimientos del sistema.
- ✓ Política y Objetivos de Calidad.
- ✓ Plan Estratégico de la Universidad.
- ✓ UNE-EN ISO 9001:2015.
- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices.
- ✓ 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.

4. DEFINICIONES

- ✓ **UCCA:** Unidad de Calidad y Compliance Académico.
- ✓ **OG:** Órganos de gobierno.
- ✓ **CGC:** Comité de Garantía de Calidad.
- ✓ **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).
- ✓ **SAIC:** Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad.
- ✓ **UEC:** Universidad Europea de Canarias.

5. DESARROLLO DEL PROCESO

5.1 SELECCIÓN DE RESULTADOS, DEFINICIÓN DE INDICADORES Y OTRAS FUENTES DE INFORMACIÓN

A partir de los resultados y conclusiones obtenidas en el curso anterior, previamente a la primera revisión del sistema, la persona Responsable de Calidad y la Dirección de Calidad y Compliance Académico evalúan los resultados obtenidos en los indicadores de los diferentes procedimientos

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 14
	PGC16/ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE RESULTADOS Y MEJORA	EDICIÓN 03

que forman parte del SAIC, tomando como referencia la Política de Calidad y el Plan Estratégico de la Universidad. A partir de los resultados obtenidos, se decide si se considera la vigencia de los indicadores y en su caso, se procede a proponer su modificación.

Los indicadores se incluyen en el **POBJ**/Programa de Objetivos e Indicadores, que custodia la Unidad de Calidad y Compliance Académico.

Tras la aprobación por parte del Consejo de Gobierno de la **POL**/Política y Objetivos de Calidad, desde la Unidad de Calidad y Compliance Académico, se definen cuáles van a ser los métodos de recopilación y análisis de datos más adecuados para establecer los indicadores de rendimiento de la organización. La elaboración de los indicadores seguirá las pautas SMART:

- **E**specíficos (Specific).
- **M**edibles (Measurable).
- **A**lcanzables (Achievable).
- **R**elevantes (Relevant).
- **A** Tiempo (Timely).

En cualquier caso los resultados que se van a medir, incluirán:

- Resultados de aprendizaje (obtenidos a partir de la sistemática descrita en los **PGC04**/Desarrollo de la Enseñanza, **PGC03**/Gestión de las Prácticas y **PGC25**/Actividades de Vida Universitaria).
- Resultados de Inserción laboral (Obtenidos a partir de **PGC08**/ Orientación Profesional y las Encuestas de Egresados).
- Resultados de formación, evaluación, promoción y reconocimiento del personal docente y no docente (**PGC09**/Definición de la Política de Recursos Humanos, **PGC10**/Reclutamiento y Selección, **PGC11**/Formación del Personal Docente y no Docente y **PGC12**/Gestión del talento y movilidad interna; **PGC013**/Gestión del desempeño de personal docente y no docente).
- Resultado de medidas de rendimiento de cada titulación, presentes en el Informe de Resultados de Resultados del Índice de Excelencia Formativa (IEF).
- Resultados de Satisfacción de los grupos de interés (**PGC19**/Satisfacción de los Grupos de Interés).
- Resultados en la resolución de alegaciones, reclamaciones y sugerencias (**PGC23**/Atención al Estudiante).

Los objetivos e indicadores propuestos por la Unidad de Calidad y Compliance Académico, se incluyen en un cuadro de indicadores, que recoge los siguientes datos para cada indicador:

- Nombre del indicador.
- Número del indicador
- Tipo de Indicador: proceso o resultado.
- Alcance.
- Valor actual.
- Objetivo.
- Frecuencia de medición
- Fuentes de información
- Responsable de gestión.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 14
	PGC16/ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE RESULTADOS Y MEJORA	EDICIÓN 03

5.2 REVISIÓN DE LOS PROGRAMAS *PROGRAM REVIEW*:

El Program Review asegura la implantación y despliegue del SAIC. Para facilitar la implantación del sistema, la institución cuenta con tres mecanismos de coordinación en distintos niveles: Las Comisiones de Calidad de Título, la Junta de Facultad y el Comité de Garantía de Calidad. A través de estos tres mecanismos se procede a la revisión y mejora en tres niveles diferentes: la titulación, el centro (facultad o escuela) y la Universidad en su conjunto.

5.2.1 Comisión de Calidad de Título

Las Comisiones de Calidad de los Títulos son una serie de reuniones que se celebran a lo largo del curso académico con el objetivo de analizar el transcurso de la enseñanza de los títulos en las que participan miembros del profesorado, alumnado, personal de Atención al Estudiante y de la Unidad de Calidad y Compliance Académico.

Al menos se celebrará una al comienzo y otra al final del ciclo académico del título, con un seguimiento intermedio de los planes de mejora en caso de que la persona coordinadora del título lo estime oportuno. Se recomienda que se realice la Comisión inicial a los dos primeros meses del inicio del curso y la Comisión final durante el último mes del ciclo académico.

Comisión de Calidad del Título de Inicio del curso académico:

En esta reunión se utilizará la siguiente información como input:

- Informe de indicadores del curso anterior (tasas académicas y resultados de satisfacción)
- Reflexión del asesor/a académico/a sobre las incidencias con estudiantes.
- Reflexión del Coordinador de titulación sobre el desarrollo del inicio de curso.

Durante la reunión se tratarán al menos los siguientes temas:

- Revisión temas CCT Final de curso anterior y despliegue, actualización y seguimiento del plan de mejora.
- Revisión de indicadores (tasas académicas y resultados de encuestas)
- Análisis informes de evaluación externa
- Incidencias inicio de curso:
 - Información previa al acceso y gestión inicial
 - Convalidaciones
 - Contenido de las asignaturas
 - Plataforma/Campus virtual
 - Software
 - Instalaciones
 - Información sobre Prácticas y TFG/TFM

Las **personas que asistirán** necesariamente, con independencia de que pueda incorporarse cualquier otro miembro que se considere oportuno, serán:

- Vicedecano/a o Director/a de Grado o Director/a de Postgrado
- Coordinador/a de Titulación o Director/a del Programa

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 14
	PGC16/ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE RESULTADOS Y MEJORA	EDICIÓN 03

- Estudiantes
- Profesorado (Coordinador/a de TFG/TFM y Coordinador/a de Prácticas) o cualquier otra asignatura que se considere.
- Responsable de Calidad
- Asesor/a Académico/a
- Director/a Académico/a

Si por causas justificadas alguna de las personas propuestas no pudiera asistir, recibirá posteriormente el acta y podrá hacer observaciones sobre los temas tratados. También podrá emitir sugerencias con antelación a la celebración a la reunión para que puedan considerarse en el orden del día.

Las reuniones pueden celebrarse presencialmente, por teléfono o por videoconferencia.

Una vez que la reunión ha finalizado se enviará el acta a las personas convocadas para su aceptación y se firmará una hoja de asistencia. En caso de que la reunión haya tenido lugar por videoconferencia se adjuntará el informe de asistencia en sustitución de la firma del documento. Ver Anexo I_Plantillas CCT_Inicial. Deberá referenciarse en el acta cuáles son las causas que motiva la toma de decisiones en la reunión.

Si se ha redactado un Plan de mejora anual, se adjuntará con el acta. En cualquier caso, el plan de mejora se debe redactar en los días posteriores a la celebración de la Comisión y redacción del acta para que guíe el trabajo que se va a realizar para mejorar el título a lo largo del curso académico.

Seguimiento Intermedio:

En esta reunión se utilizará la siguiente información como input:

- Plan de mejora. Ver Anexo IV Plantilla Plan de mejora
- Información de Compliance del título (si procede). Tratamiento de cuestiones que ponen en riesgo la adecuación del título a la regulación.
- Posibles inputs del regulador.

Durante la reunión se tratarán al menos los siguientes temas:

- Revisión Plan de mejora
- Revisión líneas rojas título (riesgos que puede tener el título para su correcto desarrollo)

Las personas que asistirán a esta comisión, con independencia de que pueda incorporarse alguien más en función de las necesidades, serán:

- Vicedecano/a o Director/a de Grado o Director/a de Postgrado
- Responsable de Calidad (Calidad y Compliance)
- Coordinador/a de titulación o Director/a de Programa

Si por causas justificadas alguna de las personas propuestas no pudiera asistir, recibirá posteriormente el acta y podrá hacer observaciones sobre los temas tratados. También podrá emitir sugerencias con antelación a la celebración de la reunión para que puedan considerarse en el orden del día.

Las reuniones pueden celebrarse presencialmente, por teléfono o por videoconferencia.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 14
	PGC16/ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE RESULTADOS Y MEJORA	EDICIÓN 03

Una vez que la reunión ha finalizado se enviará el acta a las personas convocadas para su aprobación y se firmará una hoja de asistencia. En caso de que la reunión haya tenido lugar por videoconferencia se adjuntará el informe de asistencia en sustitución de la firma del documento Ver Anexo II_Plantillas CCT_Seguimiento. Deberá referenciarse en el acta cuáles son las causas que motiva la toma de decisiones en la reunión. Se adjuntará la actualización del Plan de mejora conforme a los campos especificados en la plantilla Anexo IV_Plantilla Plan de mejora.

Comisión de Calidad de Título de Cierre de curso:

En esta reunión se utilizará la siguiente información como input:

- Información de Coordinador/a de Titulación o Director/a del Programa sobre el desarrollo total del curso.
- Información del Asesor/a Académico/a
- Información sobre profesorado: Coordinador/a de Titulación o Director/a de programa recogerá principales problemas durante el curso (muestreo de profesorado, mínimo 5)

Durante la reunión se tratarán los siguientes temas al menos:

- Cierre anual de las CCT previas
- Análisis del curso académico y plan de mejora
- Propuestas acciones de mejora curso próximo
- Contenido de las asignaturas
- Plataforma/Campus virtual
- Sistemas de evaluación
- Claustro
- Software
- Instalaciones
- Prácticas
- TFG/TFM

Las personas que asistirán a la comisión, con independencia de que pueda incorporarse cualquier otro miembro en función de las necesidades, serán:

- Vicedecano/a o Director/a de Grado o Director/a de Postgrado
- Coordinador/a de Titulación o Director/a de Programa
- Director/a de Departamento
- Profesorado (Coordinador/a de TFG/TFM y Coordinador/a de Prácticas) o cualquier otra asignatura que se considere.
- Responsable de Calidad (Calidad y Compliance)
- Estudiantado
- Asesor/a Académico/a
- Director/a Académico/a

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 7 de 14
	PGC16/ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE RESULTADOS Y MEJORA	EDICIÓN 03

Si por causas justificadas alguna de las personas propuestas no pudiera asistir, recibirá posteriormente el acta y podrá hacer observaciones sobre los temas tratados. También podrá emitir sugerencias con antelación a la celebración a la reunión para que puedan considerarse en el orden del día.

Las reuniones pueden celebrarse presencialmente, por teléfono o por videoconferencia.

Una vez que la reunión ha finalizado se enviará un acta a las personas convocadas para su aprobación y se firmará una hoja de asistencia. En caso de que la reunión haya tenido lugar por videoconferencia se adjuntará el informe de asistencia en sustitución de la firma del documento. Ver Anexo III_Plantillas CCT_final. Deberá referenciarse en el acta cuáles son las causas que motiva la toma de decisiones en la reunión. Se adjuntará la actualización del plan de mejora conforme a los campos especificados en la plantilla Anexo IV_Plantilla Plan de mejora.

En el acta se tratará de que figuren:

- Conclusiones de los resultados de la aplicación del Plan de mejora en curso.
- Análisis de las cuestiones que se hayan detectado y puedan ser susceptibles de integrarse en el Plan de mejora del siguiente curso.

Quedarán excluidos aquellos alumnos que pertenezcan a la plantilla laboral de la Universidad o que colaboren como personal mercantil o con algún otro tipo de interés comercial con la organización.

En la Comisión de Calidad de Título en la que se trate la evaluación de los resultados de aprendizaje de la titulación (en los Grados y en el caso de los Postgrados, solo para TFM), participará también el Responsable del Plan Institucional de Aprendizajes (Innovación de Títulos y Evaluación de Aprendizajes).

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 reacreditación:

Planificación y Estrategia: Alinear retos estratégicos de la Facultad/Escuela 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: Profesorado | Plan de estudios | Reconocimientos y Convalidaciones | Admisión | Modalidad, idioma y número de plazas, etc.

Prácticas externas: Coordinación entre el tutor interno y externo | Seguimiento de Estudiantes | Evaluación | Satisfacción de tutores externos y de estudiantes.

TFG / TFM: Normativa y Guía de Aprendizaje | Selección de las temáticas | Rúbricas de evaluación | 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.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 8 de 14
	PGC16/ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE RESULTADOS Y MEJORA	EDICIÓN 03

5.2.2 Junta de Facultad/Escuela

La Junta de Facultad/Escuela es un mecanismo de coordinación que permite que se traten temas transversales al centro. Sirve como vínculo que permite alinear las temáticas que afectan al título con las decisiones que se toman desde niveles superiores en la universidad.

Funciones principales de la Junta de Facultad/Escuela (Centro):

- Definir, implantar y evaluar la estrategia del centro con la colaboración de los Vicedecanos/a o Directores/as de Grado o Directores/as de Postgrado y Directores/as 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 y Compliance académico, 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 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.

Asistentes:

- Decano/a o Director/a. Preside la Junta de Facultad. 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.
- Vicedecanos/as, Directores/as de Grado, Directores/as de Postgrado, el Vicedecano/a de Internacional y Proyectos transversales. Trasladan avances y problemas detectados en el desarrollo de las acciones de mejora en cada programa formativo en las Juntas de Facultad/Escuela (Centro). Actúan como responsables de calidad de cada uno de los centros y son los responsables de las diferentes áreas de conocimiento que se integran en cada uno de los centros.
- Directores/as de Departamento: Llevan a la Junta cuestiones que afecten principalmente al trabajo de los docentes.
- Estudiantes o representantes del estudiantado son invitados a participar en las Juntas de Facultad en caso de ser necesario.
- Y cualquier otro miembro necesario en relación con los temas a tratar.

5.2.3 Comité de Garantía de Calidad

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 es una reunión que se celebra al menos una vez al año, coincidiendo en 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.

Funciones:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 9 de 14
	PGC16/ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE RESULTADOS Y MEJORA	EDICIÓN 03

- Verificar la planificación del SAIC de la Universidad Europea de Canarias, de modo que se asegure el cumplimiento de los requisitos del Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (MASIC), de la política y de los objetivos de calidad.
- 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.
- 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 del SAIC.
- Estudiar y, en su caso, aprobar la implantación de las propuestas de mejora del SAIC sugeridas por los restantes miembros de la Universidad.

Componen el Comité de Garantía de Calidad las siguientes personas:

- Vicerrector/a de Profesorado e Investigación y/o en su representación el Director/a 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. Estos representantes pueden variar en función de las temáticas tratadas en el Comité de Garantía de Calidad, pero en cualquier caso deben incluir a figuras de:
 - Área Docente: Vicedecanos/as o Directores/as de Grado o Directores/a de Postgrado; Coordinadores/as de titulación o Directores/as de Programa; Profesorado.
 - Área No docente: Calidad y Compliance Académica, Experiencia del estudiante; Orientación académica; Admisiones; Recursos Humanos; Finanzas; Biblioteca; Operaciones; Orientación profesional; Marketing; TIC.
- Otros grupos de interés
 - Estudiantes o representantes de estudiantes
 - Colectivo empleador

Desarrollo:

Cuando se aproxime el cierre y comienzo de un ciclo académico, la Unidad de Calidad y Compliance académico, a través de la persona Responsable de Calidad, recopila información analizada acerca del nivel de cumplimiento de los objetivos de Calidad, principales resultados obtenidos a lo largo del año y cualquier otra consideración estratégica que deba tratarse en el orden del día de la reunión.

La persona Responsable de Calidad convoca a las personas interesadas junto con un orden del día de los temas a tratar. Las personas convocadas podrán sugerir otros puntos a tratar.

La reunión se celebrará el día y hora señalados. En el caso de que alguna de las personas convocadas tuviera dificultad para asistir deberá informarlo y, en la medida de lo posible, delegará su presencia en otra persona.

Durante la celebración de la reunión se seguirá el orden del día y se redactará un acta que posteriormente se circulará a las personas asistentes. Las conclusiones que deban elevarse al Consejo de Gobierno serán elevadas por el Rector o la Rectora.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 10 de 14
	PGC16/ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE RESULTADOS Y MEJORA	EDICIÓN 03

5.3 PLANES DE MEJORA

Los planes de mejora son informes que describen las acciones previstas para la mejora de la calidad de las titulaciones y cumplimiento de los compromisos adquiridos, en base a distintos informes y datos objetivos procedentes de inputs como la Comisión de Calidad de Titulación, procesos de seguimiento y reacreditación, auditorías internas y procesos de compliance.

La persona Responsable del título y la personas Responsable de Calidad serán las encargadas de proporcionar seguimiento al Plan de Mejoras establecido en la Comisión de Calidad de Titulación.

Los Vicedecanos/a o Director/a de Grado o Director/a de Postgrado elevarán a las Juntas de Facultad/Escuela 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 los planes estratégicos de Facultad/Escuela.

Para facilitar la redacción de los planes de mejora y asegurarse de que tratan sistemáticamente los temas que se deben abordar, se ha elaborado una plantilla que puede consultarse en Anexo IV Plantilla Plan de mejora.

Los planes de mejora deberán incluir objetivos asociados a indicadores específicos, medibles, alcanzables, relevantes y definidos en el tiempo, a ser posible, relacionados con indicadores de calidad de rendimiento descritos en el procedimiento **PGC20 Rendimiento Académico**.

Deberán incluir las causas que motivan la definición de los objetivos (bajada de la satisfacción de los estudiantes, alteraciones en la tasa de graduación, etc.)

El seguimiento realizado a los planes de Mejora queda reflejado en el acta de la Comisión de Calidad de Título inicial, donde se recogen las acciones de mejora propuestas para ese curso académico. El estado de las mismas será revisado en la Comisión de Calidad de Título intermedia y el resultado quedará reflejado en el acta de la Comisión Final.

5.4 PROCESOS DE COMPLIANCE/CONTROL DE CALIDAD

Con carácter anual, la Unidad de Calidad y Compliance realiza estudios de control de calidad (denominados Compliance) a nivel de título, identificando dentro del informe de la titulación los posibles puntos críticos o amenazas que puede afectar al buen funcionamiento de los programas. Se detalla este estudio en la **IPGC16.01 Estudio de Compliance académico**.

Estos informes son compartidos con las personas responsables académicas en cada nivel y centro. Los aspectos relevantes de estos estudios son trasladados al orden del día de las Comisiones de Calidad de Título, Junta de Facultad/Escuela o Comité de Garantía de Calidad, según proceda.

5.5 AUDITORÍAS INTERNAS

Cada dos años y en cada Facultad/Escuela (centro), la Unidad de Calidad y Compliance académica, junto con las personas responsables de cada centro, liderarán procesos de auditoría interna para valorar el grado de implantación del SAIC (**PGC22 Revisión del Sistema**), así como para evaluar la correcta implantación de las titulaciones de acuerdo con la propuesta comprometida en la verificación del título.

Las auditorías pueden realizarse en cualquier momento del año, pero resulta conveniente que se hagan en fechas en las que se pueda contar con datos consolidados y el cierre de un ciclo, de manera que permita ver la evolución de distintas dimensiones relacionadas con la calidad a lo largo del tiempo.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 11 de 14
	PGC16/ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE RESULTADOS Y MEJORA	EDICIÓN 03

La Unidad de Calidad y Compliance académico elaborará una propuesta de auditores (externos e internos) que cuenten con una trayectoria suficiente en puestos de trabajo relacionados con la Calidad. Este grupo de auditores conformará un panel que tendrá asignado un interlocutor de la Unidad de Calidad y Compliance que les prestará soporte para cualquier cuestión que puedan necesitar.

Conjuntamente, el interlocutor de la Unidad de Calidad y Compliance, que estará en contacto con la Universidad, y el panel, elaborarán una agenda de visita (si procede) y de soporte documental que será necesario para realizar la evaluación que se solicita.

La Unidad de Calidad y Compliance Académico, junto con los departamentos sujetos a auditoría, recopilará la información que el panel solicite.

La auditoría puede incluir o no una visita. En el caso de que se produzca visita, todas las personas convocadas deberán asistir con puntualidad. Se proporcionará al panel todo aquel material que necesite para el desempeño de sus funciones (impresora, ordenador, proyector etc...)

Los resultados de dichas auditorías se compartirán con los responsables del centro y títulos asociados. Los aspectos de mejora detectados serán compartidos con las personas responsables de cada título y servirán de input para tratarse a través de los mecanismos que el sistema establece para su despliegue (Comité de Garantía de Calidad, Comisiones de Calidad de Títulos, Juntas de Facultad, Consejo de Gobierno, Comité de Dirección) y se establecerán mecanismos para que sean incluidos en los planes de mejora de cada título o área.

5.6 OBTENCIÓN DE RESULTADOS Y CONCLUSIONES

El coordinador de calidad verificará según intervalos planificados, que la recopilación de las evidencias necesarias para el análisis se está llevando a cabo correctamente, y recabará los datos necesarios para el análisis de los indicadores en los plazos establecidos.

Una vez recopilados todos los datos y verificado que han sido recogidos de forma objetiva y en una cantidad suficiente para ser representativos del estado del proceso, el coordinador de calidad procesará la información, empleando las herramientas estadísticas y de gestión necesarias para obtener conclusiones significativas que puedan ser introducidas como inputs conforme al **PGC22/Revisión del Sistema**, el cual describe, además, el modo en que se rinde cuentas de los resultados a los grupos de interés.

Así, la persona Responsable de Calidad realizará un informe con los resultados y conclusiones obtenidas, que presentará al CGC durante las revisiones para, en conjunto, determinar los planes de mejora de mayor prioridad asignando los responsables, recursos y plazos para su consecución.

De este modo, la UEC garantiza que revisa los resultados obtenidos relativos al aprendizaje, la orientación laboral, la satisfacción de los grupos de interés, los proveedores, la conformidad con los requisitos del programa formativo ofertados y las características y tendencias de los procesos, abarcando la totalidad del SAIC, y la toma acciones para mejorar continuamente el resultado de las mismas.

ESPECIFICIDADES POR CENTRO

Escuela de Arquitectura

NA

Facultad de Ciencias Sociales

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 12 de 14
	PGC16/ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE RESULTADOS Y MEJORA	EDICIÓN 03

NA

Facultad de Ciencias de la Salud

NA

6. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Responsable de Calidad

- Participantes en el proceso:

- Consejo de Gobierno:
 - ✓ Revisar la adecuación de los resultados propuestos por la Unidad de Calidad y Compliance Académico con el Plan Estratégico y la Política de Calidad de la Universidad Europea de Canarias, aprobándolos cuando los considere adecuados.
- Rector o Rectora:
 - ✓ Elevar, si procede, las cuestiones necesarias a Consejo de Gobierno
- Dirección de la Unidad de Calidad y Compliance Académico:
 - ✓ Definir los métodos de recopilación y análisis de resultados más adecuados.
 - ✓ Velar para que la recogida de datos por parte de los responsables implicados se realice de manera objetiva y en cantidad representativa.
 - ✓ Establecer en base a los resultados obtenidos en periodos anteriores los resultados cuyo estudio es prioritario para la Universidad Europea de Canarias y seleccionar los que finalmente van a medirse junto la persona Responsable de Calidad.
- Responsable de Calidad y Compliance Académico
 - ✓ Analizar los resultados y determinar las principales conclusiones que pueden obtenerse de ellos.
 - ✓ Comunicar a los responsables de los planes de mejora las acciones que han de llevar a cabo en los planes de mejora aprobados.
 - ✓ Actuar como nexo de conexión entre la Facultad/Escuela y la Unidad de Calidad y Compliance académico.
 - ✓ Elaborar las actas de las reuniones del Comité de Garantía de Calidad y distribuir a los miembros del Comité
- Directores/as de Facultad/Escuela
 - ✓ Trasladar información tratada en Comisiones de Calidad de titulación a las juntas de Facultad/Escuela y recoger información que deba ser tratada en las Comisiones de Calidad de titulación.
- Coordinadores y coordinadoras de titulación
 - ✓ Definir con base en los resultados obtenidos, los planes de mejora prioritarios para la mejora continua.
 - ✓ Coordinar la recogida de evidencias, la participación de los implicados y el seguimiento de la implantación de las recomendaciones en los informes, en los estudios de Compliance y en las Auditorías internas de los títulos.
 - ✓ Archivar las evidencias de calidad del título (Actas CCT, planes de mejora y Memoria de Seguimiento anual del título).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 13 de 14
	PGC16/ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE RESULTADOS Y MEJORA	EDICIÓN 03

- Profesorado
 - ✓ Participar en los mecanismos de coordinación aportando su visión de la impartición de la docencia, expresando necesidades y proponiendo basadas en su experiencia en el aula.
- Asesores/as académicos/as
 - ✓ Transmitir las necesidades recurrentes del estudiantado y las propias basadas en su experiencia diaria, y formular sugerencias de cambio para mejorar los procesos en los que están involucrados.

7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El seguimiento y medición de los procesos descritos en el presente documento se lleva a cabo anualmente en los diferentes mecanismos de coordinación descritos en el presente proceso.

8. COMUNICACIÓN

Las reuniones del CGC sirven como vehículo para la puesta en común de los resultados obtenidos en cuanto al rendimiento de los indicadores.

Además, servirá para la evaluación de los resultados obtenidos, la identificación de las mejoras a aplicar y análisis de los problemas identificados, y en su caso para la propuesta de modificación de los indicadores propuestos y el método definido para su medición.

9. INDICADORES

- 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.

10. ARCHIVO

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Actas de Comisión de Calidad de título y planes de mejora	Responsable de Calidad y Compliance Académico	Digital	Indefinido
Actas del Comité de Garantía de Calidad	Responsable de Calidad y Compliance Académico	Digital	Indefinido
Fichas de Indicadores e	Responsable de Calidad y	Digital	Indefinido

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 14 de 14
	PGC16/ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE RESULTADOS Y MEJORA	EDICIÓN 03

Informes de Satisfacción	Compliance Académico		
Control PGC_Indicadores	Responsable de Calidad y Compliance Académico	Digital	Indefinido
Control PGC_Registros	Responsable de Calidad y Compliance Académico	Digital	Indefinido

11. ANEXOS

- Cuadro de Indicadores contenido en el **POBJ**/Programa de Objetivos e Indicadores.
- Anexo I_Plantilla CCT_Inicial
- Anexo II_Plantilla CCT_Seguimiento
- Anexo III Plantilla CCT_final.
- Anexo IV_Plantilla Plan de mejora
- **IPGC16.01** Estudio de Compliance académico.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 8
	PGC17/CONTROL DE DOCUMENTOS	EDICIÓN 03

ÍNDICE

	Pág.
1. OBJETO.	2
2. ALCANCE.	2
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE.	2
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.	2
5. DESARROLLO DEL PROCESO.	3
5.1. Documentos internos.	3
5.2. Control de la documentación.	3
6. REVISIÓN Y MEJORA DEL CONTROL DE DOCUMENTOS	6
7. COMUNICACIÓN	7
8. INDICADORES	7
9. RESPONSABILIDADES.	7
10. REGISTRO.	8
11. ANEXOS.	8

MODIFICACIONES			
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PÁGINAS
01	12/02/2013	VERSIÓN INICIAL	9
02	14.09.2015	Adaptación del procedimiento: Inclusión del campo de comunicación e indicadores Inclusión nuevos responsables	Todas
03	10.09.2021	Actualización del proceso. Actualización de la denominación SGIC a SAIC	Todas
04			
05			
Elaborado por:		Revisado:	Aprobado por:
			
Responsable de Calidad y Compliance Académico		Directora de Calidad y Compliance Académico	Rectora
Fecha: 08/11/2021		Fecha: 08/11/2021	Fecha: 08/11/2021

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 8
	PGC17/CONTROL DE DOCUMENTOS	EDICIÓN 03

1. OBJETO

El presente procedimiento tiene por objeto establecer el sistema para controlar la elaboración, distribución, modificación y retirada de toda la documentación aplicable dentro del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de la Universidad Europea de Canarias. Para ello se tomarán en consideración la evaluación de los resultados, los indicadores y el grado de cumplimiento de los objetivos planteados.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a toda la documentación generada en el establecimiento e implantación del Sistema de Gestión Interna de Calidad:

Documentos internos:

- Política de Calidad.
- Programa de Objetivos e indicadores.
- Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad.
- Procedimientos e Instrucciones de trabajo.
- Documentación complementaria.

Documentos externos:

- Legislación Aplicable.
- Normas (si aplica).
- Otros documentos externos.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGALMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (MASIC).
- ✓ Directrices del Programa AUDIT
- ✓ **PGC15**/Información Pública y Rendición de cuentas
- ✓ **PGC16**/Análisis y Medición de Resultados y Mejora
- ✓ 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.

4. DEFINICIONES

- ✓ **UCCA**: Unidad de Calidad y Compliance Académico.
- ✓ **CG**: Consejo de Gobierno
- ✓ **CGC**: Comité de Garantía de Calidad.
- ✓ **Documento**: Información y su medio de soporte.
- ✓ **MASIC**: Manual de Aseguramiento Interno de la Calidad.
- ✓ **MAPIC**: Manual de procedimientos de Calidad.
- ✓ **POL**: Política de Calidad.
- ✓ **POBJ**: Programa de Objetivos e Indicadores.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 8
	PGC17/CONTROL DE DOCUMENTOS	EDICIÓN 03

- ✓ **SAIC:** Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad.
- ✓ **UEC:** Universidad Europea de Canarias.

5. DESARROLLO DEL PROCESO

5.1. DOCUMENTOS INTERNOS

El SAIC se compone de los siguientes documentos internos:

- **Política de Calidad (POL):** Expone el compromiso con la cultura de la calidad avalada desde los Órganos de Gobierno.
- **Manual de Aseguramiento Interno de la Calidad (MASIC):** documento que recoge de forma global todas las acciones que la Universidad Europea de Canarias ha establecido para el desarrollo e implementación del SAIC, cumpliendo así con las directrices definidas en el programa AUDIT.
- **Manual de procesos de Calidad (MAPIC):** conjunto de procesos de calidad del SAIC.
- **Procedimientos de Calidad:** documento que define cómo se desarrollan las actividades en las diferentes áreas de la universidad, para garantizar la calidad y mejora continua en la gestión.
- **Instrucciones de Procesos de Aseguramiento de la Calidad:** documento que permiten identificar de forma detallada las operaciones elementales que se deben llevar a cabo para realizar una tarea concreta recogida en un procedimiento.
- **Programa de Objetivos e Indicadores (POBJ):** contiene los parámetros empleados para evaluar el grado de adecuación a los requisitos y expectativas de los grupos de interés, y se utiliza como documento base para establecer acciones de mejora.
- **Registro:** soporte con información que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **Otros documentos:** guías, protocolos, etc.

5.2. CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

La Unidad de Calidad y Compliance académico custodia la documentación del Sistema Interno de Garantía de Calidad, firmada en soporte informático y en papel.

Para poner en conocimiento de la organización la información documental del SAIC, la Unidad publica una copia de toda la documentación interna en el espacio de Unidad de Calidad en la Intranet. Esta documentación con acceso de solo lectura permite al resto de la organización conocer los procedimientos e instrucciones que les son de aplicación. La Unidad de Calidad y Compliance académico es responsable de controlar y mantener actualizada dicha copia.

En el caso de que por cualquier razón se estime necesario conservar alguna copia obsoleta, ésta quedará identificada claramente como DOCUMENTACIÓN OBSOLETA en las carpetas compartidas de la Unidad de Calidad y Compliance académico.

El SAIC se publica en la web de cada título en el espacio de calidad habilitado para tal efecto, conforme a lo descrito en el procedimiento **PC15/Información Pública y Rendición de Cuentas**.

La Unidad de Calidad y Compliance académico publicará el SAIC en el espacio habilitado para ello en el Sharepoint de cada una de las Facultades/Escuelas. En este espacio estará guardada la información mínima necesaria para seguir cada uno de los procedimientos. El responsable del mantenimiento y archivo de la documentación en este espacio serán las personas responsables de la dirección de las Facultades/Escuelas.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 8
	PGC17/CONTROL DE DOCUMENTOS	EDICIÓN 03

5.2.1. Registro de los cambios en los documentos del sistema.

Pueden producirse cambios en los documentos internos debido, principalmente, a:

- Acciones correctivas o preventivas.
- Revisiones del sistema por las diferentes área de responsabilidad de la universidad.
- Mejoras del sistema introducidas por responsables de la Unidad de Calidad.
- Modificación de los procesos y estructura de la Universidad y/o legislación vigente.
- Otros que afecten al funcionamiento del Sistema.

La Unidad de Calidad y Compliance Académico puede modificar los documentos internos del sistema, introduciendo los correspondientes cambios y elaborando una nueva edición. Se trabajará de acuerdo con la nueva edición una vez revisada por la Dirección de la Unidad de Calidad, y aprobada por el Rector o Rectora de la Universidad, a través de las firmas que aparecen en la primera página del procedimiento, en la que se explica, además, el motivo de la modificación. Las revisiones de los documentos se realizan por documento completo. Se edita una nueva edición cada vez que se realice alguna modificación en las revisiones del mismo.

Los cambios producidos aparecerán registrados en la primera de las páginas de cada procedimiento, salvo que se trate de un cambio sustancial que afecta a la totalidad del procedimiento, en cuyo caso sólo se indicará que se trata de una actualización y adaptación al nuevo modo de operar.

Los ejemplares originales de las ediciones obsoletas de los documentos son archivados informáticamente como DOCUMENTO OBSOLETO, con el fin de tener archivo histórico de los cambios.

Para poder llevar a cabo un control de todos los registros y los indicadores, se dispone de un documento de control **Control PC_Registros** con todas las modificaciones que se producen en los procedimientos. Este documento de control es custodiado por la Unidad de Calidad y Compliance Académico.

5.2.2. Denominación, revisión y modificación de los procedimientos

Todos los documentos internos se encuentran identificados por el código, nombre y número de edición (cuando se emiten documentos por primera vez el N° edición = 1). El nombre del procedimiento debe ser representativo del contenido que se describe en el mismo.

La codificación de documentos se realiza de la siguiente manera:

- Manual de Calidad:

MASIC: Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad.

- Procedimientos

La codificación establecida para los procedimientos generales del SAIC es **PGCXX**, donde:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 8
	PGC17/CONTROL DE DOCUMENTOS	EDICIÓN 03

PGC → Procedimiento de Gestión de Calidad.

XX → Estos dos dígitos identifican al procedimiento, comenzando la numeración desde el 01 y siguiendo de forma correlativa.

- Instrucciones de Proceso: **IPGCXX.Y**, donde:

IPGC → Instrucción de Proceso de Gestión de Calidad.

XX → Número correlativo de valor mínimo 01 (que corresponde al número del procedimiento).

Y → Número correlativo de valor mínimo 01.

- Indicadores de los procesos:

PGCXX-INDYY, donde:

PC Procedimiento Aseguramiento de Calidad.

XX Número del procedimiento. Este valor es correlativo para cada uno de los procesos

IND Siglas que identifican a un indicador del Sistema

YY Estos dos dígitos identifican al indicador, comenzando la numeración desde el 01 y siguiendo de forma correlativa.

- Política y Objetivos de Calidad:

La Política de Calidad (**POL**) así como el Programa de Objetivos e Indicadores (**POBJ**) carecen de codificación al ser elementos únicos, que pueden diferenciarse únicamente por su número de edición.

La codificación de otra documentación interna complementaria se realiza según se determine en procedimientos u otros documentos internos de referencia.

5.2.3. Revisión y modificación del mapa de procesos

El mapa de procesos es la representación ordenada de los procesos y en el que se muestra la interrelación que existe entre ellos dentro de la gestión de la Universidad.

Los procedimientos reciben un número que posteriormente ayudará a identificar a qué proceso pertenece cada procedimiento.

Los procesos están clasificados de la siguiente forma:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 8
	PGC17/CONTROL DE DOCUMENTOS	EDICIÓN 03

- **Procesos Estratégicos:** aquellos vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección. Se refieren fundamentalmente a procesos de planificación.

- Gestión de la Estrategia
- Información Pública

- **Procesos Claves:** aquellos ligados directamente con la prestación del servicio, importancia de docencia o desarrollo de la investigación.

- Admisión y Reconocimiento de Créditos
- Gestión de la Oferta Formativa
- Aprendizaje
- Investigación
- Orientación Profesional

-**Procesos de Apoyo:** son los que dan apoyo a los procesos operativos. Suelen referirse a procesos relacionados con la gestión de los recursos, infraestructuras, gestión de servicios necesarios directa o indirectamente con la actividad docente

- Personas
- Atención al estudiante
- Recursos
- Medición de resultados
- Mejora Continua

El mapa de Procesos será actualizado cuando se produzca alguna modificación de los Procesos o Procedimientos por inclusión, eliminación o modificación de su nombre.

Escuela de Arquitectura

NA

Facultad de Ciencias Sociales

NA

Facultad de Ciencias de la Salud

NA

6. REVISIÓN Y MEJORA DEL CONTROL DE DOCUMENTOS

Para asegurar que las personas implicadas en los procesos conocen el contenido de los mismos, cada modificación realizada será validada por la persona de contacto de cada una de las áreas a las que afecte el procedimiento.

La modificación de un procedimiento puede surgir de un cambio sugerido por un departamento que está afectado por el procedimiento en cuestión o debido a la revisión periódica que se realiza del Sistema de Aseguramiento de la Calidad.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 7 de 8
	PGC17/CONTROL DE DOCUMENTOS	EDICIÓN 03

De forma periódica y como máximo cada dos años, la Unidad de Calidad será responsable de realizar una revisión de la documentación del Sistema, procediendo a solicitar a los departamentos implicados en el procedimiento la validación de su contenido, y en su caso, a solicitar los cambios que estimen oportunos para adaptarlos a los cambios que se hayan realizado. La validación de un procedimiento, tendrá que tener el visto bueno del área responsable del mismo.

Asimismo, en las reuniones del CGC se comunicarán los cambios que se hayan llevado a cabo en el último periodo y se evaluará, si es preciso, nuevas necesidades que puedan surgir, quedando reflejadas todas las conclusiones en el acta del Comité y archivada en el Área de Calidad.

Finalmente, toda la documentación actualizada del SAIC estará a disposición de todos los empleados de la UEC a través de la intranet.

7. COMUNICACIÓN

Las modificaciones realizadas en la documentación del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad se comunicarán a los departamentos implicados en el mismo. Además, en la Intranet de la organización estará disponible una versión actualizada de la documentación aplicable, así como se procederá a la eliminación de la documentación obsoleta.

Además, la documentación relacionada con una Facultades/Escuelas estará disponible en la página web de las titulaciones y/o en los repositorios de los centros. El responsable de esta documentación serán los coordinadores de titulación/directores de departamento.

El SAIC se publica en la web de cada título en el espacio de calidad habilitado para tal efecto, conforme a lo descrito en el procedimiento **PC15/**Información Pública y Rendición de Cuentas.

8. INDICADORES

- PGC17-IND 01: Número de procedimientos modificados al año

9. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Responsable de Calidad

- Participantes en el proceso:

- Rector/a:
 - ✓ Aprobar los documentos una vez elaborados y revisados.
- Director/a de la Unidad de Calidad y Compliance Académico:
 - ✓ Revisar los documentos internos una vez elaborados y/o modificados.
 - ✓ Actuar como nexo de conexión entre el CG y la Unidad de Calidad y Compliance Académico en lo referente a la gestión documental.
 - ✓ Controlar que la reglamentación aplicable este en vigor
- Responsable de Calidad y Compliance Académico

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 8 de 8
	PGC17/CONTROL DE DOCUMENTOS	EDICIÓN 03

- ✓ Elaborar/modificar documentos, archivar originales, distribuir copias controladas y retirar obsoletos.
- ✓ Identificar junto con la Unidad de Calidad y Compliance Académico y las áreas implicadas posibles necesidades de elaboración/modificación de documentos.
- ✓ Actualizar las listas de documentos internos en vigor, de reglamentación aplicable y de distribución de documentos internos.

10. REGISTRO

Los siguientes registros, generados por el presente procedimiento y que evidencian la efectiva implantación del mismo, se gestionan según el **PGC18/Control de Registros**.

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Documentos del sistema	Unidad de Calidad y Compliance Académico	Digital	Indefinido
Control PC_Indicadores	Unidad de Calidad y Compliance Académico	Digital	Indefinido
Control PC_Registros	Unidad de Calidad y Compliance Académico	Digital	Indefinido

11. ANEXOS

No aplica

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 4
	PC18/CONTROL DE REGISTROS	EDICIÓN 03

ÍNDICE.

	Pág.
1. OBJETO.	2
2. ALCANCE.	2
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE.	2
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.	2
5. DESARROLLO DEL PROCESO.	2
5.1. Elaboración y modificación de registros.	2
5.2. Distribución, control y conservación de registros.	3
6. COMUNICACIÓN	3
7. INDICADORES	3
8. RESPONSABILIDADES.	3
9. SEGUIMIENTOS Y MEDICIÓN.	4
10. REGISTRO.	4
10. ANEXOS.	4

MODIFICACIONES			
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PÁGINAS
01	12/02/2013	VERSIÓN INICIAL	5
02	14.09.2015	Actualización del procedimiento: inclusión epígrafe comunicación	
03	14.10.2021	Actualización del proceso. Adaptación de la denominación SGIC a SAIC	
04			
05			

Elaborado por:  Doali Rodríguez Responsable de Calidad y Compliance Académico Fecha: 08/11/2021	Revisado por:  Olga Castelo Directora de Calidad y Compliance Académico Fecha: 08/11/2021	Aprobado por:  Cristiana Pereira Rectora Fecha: 08/11/2021
--	--	---

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 4
	PC18/CONTROL DE REGISTROS	EDICIÓN 03

1. OBJETO

El presente procedimiento tiene por objeto definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros aplicables al SAIC.

Mediante los registros, la Universidad Europea de Canarias puede proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos y directrices establecidas así como de la operación eficaz del SAIC.

Los registros proporcionados por los proveedores, subcontratistas o clientes forman parte de esta documentación.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todos los registros generados en el establecimiento, implantación y desarrollo del SAIC de la Universidad Europea de Canarias.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGALMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (MASIC).
- ✓ Manuel de Procedimientos del Sistemas de Aseguramiento Interno de la Calidad (MAPIC)

4. DEFINICIONES

- ✓ **UCCA:** Unidad de Calidad y Compliance Académico.
- ✓ **Registro:** Soporte con información que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- ✓ **SAIC:** Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad.
- ✓ **TIC:** Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- ✓ **UEC:** Universidad Europea de Canarias.

5. DESARROLLO DEL PROCESO

5.1 ELABORACIÓN Y MODIFICACIÓN DE REGISTROS

Una vez detectada la necesidad de registrar una actividad como evidencia de que se está llevando a cabo, la persona responsable del área implicada comunicará a la Persona Responsable de Calidad los requisitos del nuevo registro a crear. Si la necesidad es detectada por los miembros de la Unidad de Calidad y Compliance Académico, serán dicha unidad quien solicite dicha información a la persona responsable del área afectada.

Una vez establecido y validado el formato, se procederá a codificarlo y definir responsable, lugar y tiempo de archivo.

El nº de edición de los impresos que se derivan de procedimientos es independiente del nº de edición de éstos, por lo que las modificaciones pueden realizarse de manera independiente.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 4
	PC18/CONTROL DE REGISTROS	EDICIÓN 03

5.2 DISTRIBUCIÓN, CONTROL Y CONSERVACIÓN DE REGISTROS

Para realizar el control de los registros de calidad, la persona Responsable de Calidad cumplimenta el Listado de Control de Registros. De este modo, puede saber en todo momento quién es el responsable de cumplimentar y archivar cada registro, dónde y durante qué periodo de tiempo. Por su parte, los propietarios de los procesos de los que derivan los registros serán los responsables de del envío de una copia del registro a las áreas implicadas.

Con este procedimiento la **Universidad Europea de Canarias** asegura que todos los registros de calidad son guardados y conservados en soporte digital de forma que sean accesibles y recuperables fácilmente en el Sharepoint de la universidad.

Los registros de la Unidad de Calidad, salvo que se especifique lo contrario, se archivan durante al menos un periodo de tres años. Para el resto de registros del sistema, se indica en el procedimiento al que pertenecen, el tiempo de conservación que le corresponde.

Cuando así sea requerido, los registros de calidad establecidos estarán a disposición de los grupos de interés de la universidad para que pueda ser evaluado durante el período de tiempo convenido.

6. COMUNICACIÓN

La necesidad de mantener reuniones entre los diferentes implicados y propietarios de los procesos del SAIC con un miembro de la Unidad de Calidad y Compliance Académico para las periódicas actualizaciones de la documentación permite identificar, de forma conjunta, la necesidad de controlar los registros relacionados con cada uno de los procedimientos del Sistema.

7. INDICADORES

No aplica

8. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Responsable de Calidad

- Participantes en el proceso:

- Rector/a:
 - ✓ Aprobar el presente procedimiento.
- Responsable de calidad:
 - ✓ Archivar y conservar los formatos de registro que afectan al SAIC.
 - ✓ Elaborar/modificar formatos de registro.
 - ✓ Actualizar la lista de control de registros.
 - ✓ Identificar junto con la Unidad de Calidad y Compliance Académico y las áreas implicadas posibles necesidades de registrar una actividad.
 - ✓ Guardar las copias de formato (copias en blanco) y aquellos registros generados de los que son responsables, de modo que se mantengan legibles y en buenas condiciones.
- Responsables de Área:
 - ✓ Comunicar a la Unidad de Calidad y Compliance Académico las necesidades de elaboración/modificación de registros.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 4
	PC18/CONTROL DE REGISTROS	EDICIÓN 03

- ✓ Revisar si los registros creados son válidos para cubrir la necesidad de registro generada.
- ✓ Distribuir copias de documentos actualizados y retirar obsoletos.
- ✓ Guardar las copias en formato digital y aquellos registros generados de los que son responsables, de modo que se mantengan legibles y en buenas condiciones.

9. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El seguimiento de este proceso se lleva a cabo de manera continua por la Unidad de Calidad y Compliance Académico, actualizándolo cuando se considere necesario. La persona responsable de identificar la modificación de los registros o actualización de los mismos será de las personas implicadas en cada uno de los procedimientos junto a la Unidad de Calidad y Compliance Académico. Asimismo, en las reuniones del Comité de Garantía de Calidad se comunicarán los cambios que se hayan llevado a cabo en el último periodo y se evaluará, si es preciso, nuevas necesidades que puedan surgir, quedando reflejadas todas las conclusiones en el acta.

10. REGISTRO

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Listado Control de Registros	Unidad de Calidad y Compliance Académico	Digital	Indefinido

11. ANEXOS

- Control PGC_Registros

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 9
	PGC19/SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	EDICIÓN 04

ÍNDICE.

	Pág.
1. OBJETO.	2
2. ALCANCE.	2
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE.	2
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.	2
5. DESARROLLO DEL PROCESO.	2
5.1. Planificación y metodología.	2
5.2. Realización de encuestas y obtención de resultados.	3
5.3. Descripción de los tipos de encuestas	4
5.4. Anonimato en el tratamiento de la información	7
5.5. Otras vías de recabar información de los grupos de interés	7
6. COMUNICACIÓN	8
7. INDICADORES	8
8. RESPONSABILIDADES.	8
9. SEGUIMIENTOS Y MEDICIÓN.	9
10. REGISTRO.	9
11. ANEXOS.	9

MODIFICACIONES			
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PÁGINAS
01	12/02/2013	VERSIÓN INICIAL	10
02	08.09.2015	Modificación del procedimiento: nuevas encuestas	
03	08.09.2016	Modificación del procedimiento: encuestas on line	
04	14.10.2021	Actualización del procedimiento. Adaptación de la denominación SGIC a SAIC	TODAS
05			

Elaborado por  Doali Rodríguez Responsable de Calidad y Compliance Académico Fecha:	Revisado por:  Olga Castelao Directora de Calidad y Compliance Académico Fecha:	Aprobado por:  Cristiana Pereira Rectora Fecha:
--	--	---

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 9
	PGC19/SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	EDICIÓN 04

1. OBJETO

El presente procedimiento tiene por objeto describir los procesos de recogida sistemática de información sobre la satisfacción de los grupos de interés de la Universidad, de la difusión de los resultados, del tratamiento de la información, y de la utilización de esta información para el análisis y mejora de su oferta académica y de servicios.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las acciones que la UEC lleva a cabo para medir la satisfacción de los distintos grupos de interés, tanto a nivel interno como externo, profundizando en el grado de satisfacción alcanzado por sus estudiantes con respecto a la oferta formativa.

De la misma manera, este procedimiento aplicará a miembros de la comunidad universitaria; estudiantes, profesorado, estudiantado egresado, colectivo empleador, personal de administración y servicios.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (MASIC).
- ✓ Política de Calidad.
- ✓ **PGC16/** Análisis, Medición de Resultados y Mejora
- ✓ **PGC22/**Revisión del Sistema.
- ✓ UNE-EN ISO 9001:2008.
- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices.
- ✓ Ley Orgánica 6/2001 de 21 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.

4. DEFINICIONES

- ✓ **UCCA:** Unidad de Calidad y Compliance Académico.
- ✓ **CGC:** Comité de Garantía de Calidad.
- ✓ **UdP:** Unidad de Prácticas
- ✓ **RRHH:** Recursos Humanos.
- ✓ **RRMM:** Recursos Materiales.
- ✓ **SAIC:** Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad.
- ✓ **UEC:** Universidad Europea de Canarias.

5. DESARROLLO DEL PROCESO

5.1 PLANIFICACIÓN Y METODOLOGÍA

Coincidiendo con la planificación para el curso siguiente, la Unidad de Prácticas y Compliance Académico establece la planificación para la evaluación de la satisfacción de los distintos grupos de interés. Esta Planificación Anual de las Encuestas de Satisfacción es comunicada a la persona Responsable de Calidad para que la apruebe y determine, si es necesario, nuevas áreas de interés susceptibles de evaluación.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 9
	PGC19/SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	EDICIÓN 04

La Universidad Europea de Canarias utiliza herramientas informáticas básicas para analizar la información de los distintos grupos de interés (Excel, Access, Power BI, SPSS, etc.) y plataformas informáticas específicas diseñadas para crear, gestionar, analizar y reportar resultados (Universitas XXI, Lime Survey, AFUS, y *Business Intelligence Project*, entre otras). Para reforzar el proceso de campo y tratar determinadas encuestas se cuenta con el apoyo de un proveedor externo.

La Unidad de Calidad y Compliance Académico valora de forma anual los resultados obtenidos en cada campaña y grupo de interés para planificar la campaña del curso posterior. Se revisa tanto el contenido de los cuestionarios, los mecanismos de distribución y la metodología de análisis de la información, y se tiene en cuenta el *feedback* de los grupos de interés sobre el proceso de elaboración de encuestas.

Con el fin de identificar eficazmente las necesidades y expectativas de los grupos de interés, desde la Unidad de Calidad y Compliance Académico, se estratifican el estudiantado y usuarios, así como los aspectos evaluados, de la siguiente manera:

- Satisfacción del estudiantado con el profesorado en estudios de Grado y Postgrados.
- Satisfacción del estudiantado con la Titulación y la Universidad en estudios de Grado, Postgrado, Doctorado, Títulos Propios y programas de enseñanza de formación continua.
- Satisfacción del profesorado con la Universidad y el título/os donde imparte docencia. Estudio de satisfacción con la Actividad Docente
- Satisfacción del Personal de Administración y Servicios (PAS) con los títulos
- Estudio de empleabilidad y satisfacción del estudiantado egresado con su situación laboral
- Satisfacción del estudiantado con las prácticas externas y Satisfacción del colectivo empleador con el estudiantado.
- Satisfacción del estudiantado con los programas de movilidad: *incoming/outgoing*
- Estudios *ad hoc* sobre determinados servicios de la Universidad:
 - Satisfacción de los usuarios con la Biblioteca
 - Satisfacción de los estudiantes con el Hospital Simulado
- Satisfacción del Personal con la Universidad. Estudio de Engagement

Una vez se cuenta con los medios necesarios, se procede a la toma de datos, que sigue distintos pasos, en función del grupo de interés encuestado.

5.2 REALIZACIÓN DE ENCUESTAS Y OBTENCIÓN DE RESULTADOS

Una vez establecido el modelo, el cuestionario se pone a disposición del estudiantado, profesorado y otros grupos de interés dependiendo del tipo de encuesta, en el campus virtual, a través de un correo electrónico o a través de dispositivos electrónicos en el campus, desde los cuales la persona interesada podrá acceder a la encuesta.

Apoyado por el Área TIC, estos datos son gestionados en una plataforma de gestión de encuestas que cuenta con los mecanismos necesarios para garantizar la confidencialidad y anonimato de las valoraciones de los grupos de interés. Una vez procesados los datos obtenidos, la Unidad de Calidad y Compliance Académico remite los datos a los responsables de cada uno de los departamentos docentes y no docentes.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 9
	PGC19/SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	EDICIÓN 04

5.3 DESCRIPCIÓN DE LOS TIPOS DE ENCUESTAS

5.3.1 Satisfacción con el profesorado para estudiantes de grado y postgrado

A principio de cada curso académico la Unidad de Calidad y Compliance Académico contactará con las coordinaciones de titulación, dirección de postgrado y direcciones de Facultad/Escuela para explicar el procedimiento de evaluación e iniciar el proceso de recogida de datos.

Titulaciones de Grado

En el caso de la satisfacción con el profesorado de Grado en las titulaciones presenciales, desde la Unidad de Calidad y Compliance se solicita a las Direcciones de Departamento que validen el listado del profesorado que ha participado en la docencia de cada semestre.

Una vez validado el listado, se activan en el sistema online las encuestas al profesorado y se realiza el lanzamiento de la encuesta a través de un link (activación de campaña). Las encuestas en ese momento se activan en el Campus Virtual del estudiantado en el espacio de "Encuestas", apareciendo para cada estudiante un link por cada una de las encuestas que tiene activas.

El lanzamiento de la encuesta se comunicará al profesorado a través de un correo electrónico enviado desde el Departamento de Comunicación Interna y firmado por la Unidad de Calidad y Compliance Académico indicando las fechas en las que permanecerá activa.

Cada profesor/a tendrá una encuesta por cada asignatura, titulación y grupo en el que imparte docencia. Para ello el profesor destina un tiempo de su clase para permitir a los estudiantes que puedan contestar a las preguntas de valoración con su asignatura. El profesor/a debe ausentarse del proceso.

Una vez que ha finalizado la campaña de encuestas los resultados son analizados por la Unidad de Calidad y Compliance Académico y cada docente puede consultar los resultados obtenidos accediendo con sus claves a través de un link alojado en la intranet de la Universidad. Así mismo, la Unidad de Calidad y Compliance envía los resultados individualizados del profesorado y agregados del departamento a cada director de departamento responsable, y de Facultad a los Vicedecanos/as y Decanos/as responsables.

Los resultados obtenidos se utilizarán de forma agregada en las Comisiones de Calidad de Título (CCT) para su análisis y consideración en la elaboración de los planes de mejora, así como en la valoración individual del desempeño para el profesorado.

Titulaciones de Postgrado

La evaluación del profesorado de los postgrados se lleva a cabo durante toda la duración del programa, a medida que el profesorado va acabando de impartir sus módulos. La Dirección de Postgrado se responsabilizará junto con la ayuda de la Unidad de Calidad y Compliance Académico y la persona asistente de programa de las actividades de planificación y ejecución de las evaluaciones de satisfacción con el profesorado, en el centro o escuela correspondiente.

A este efecto, para facilitar la realización de encuestas, los asistentes de postgrado y coordinadores/as académicos de postgrado facilitan a la Unidad de Calidad y Compliance Académico: nombre y código de la titulación, nombre y código de la asignatura, número de empleado del profesor que imparte la asignatura y la edición de cada postgrado, facilitándoles una plantilla Excel para agilizar el trabajo.

Los períodos de solicitud de la activación de encuestas de postgrado a la Unidad de Calidad y Compliance por parte de las Facultades son del día 1 al 5 de cada mes, y su activación se realizará del 10 al 30 del mismo mes, estando disponibles hasta el día 30 del mes siguiente.

Una vez que ha finalizado la campaña de encuestación los resultados son analizados por la Unidad de Calidad y Compliance Académico y cada profesor puede consultar los resultados

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 9
	PGC19/SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	EDICIÓN 04

obtenidos accediendo con sus claves a través de un link alojado en la intranet de la Universidad. Así mismo, la Unidad de Calidad y Compliance envía los resultados individualizados de los profesores y agregados del departamento a cada director de departamento responsable, y de Facultad a los Vicedecanos/as y Decanos/as responsables.

Los resultados obtenidos se utilizarán de forma agregada en las Comisiones de Calidad de Título (CCT) para su análisis y consideración en la elaboración de los planes de mejora, así como en la valoración individual del desempeño para el profesorado.

5.3.2. Satisfacción de los estudiantes con la Titulación y la Universidad y medición de NPS en estudios de Grado, Postgrado y Doctorado.

La satisfacción de los estudiantes con la titulación y la Universidad y la medición del NPS se mide anualmente antes de la finalización de cada curso académico. Adicionalmente, en el caso de los postgrados, y a demanda de la Dirección del Programa, puede realizarse una encuesta a mitad del curso académico (*“Encuesta interprograma”*).

Existe un cuestionario específico para cada tipo de estudios Grado/Postgrado/Doctorado.

Las encuestas se activan en el Campus Virtual del estudiantado en el espacio de Encuestas, apareciendo para cada estudiante un link con su encuesta.

El lanzamiento de la encuesta se comunica al profesorado a través de un correo electrónico enviado desde el Departamento de Comunicación Interna y firmado por la Unidad de Calidad y Compliance Académico indicando las fechas en las que permanecerá activa. La comunicación de la encuesta se refuerza también a través de otros canales como la Dirección de Departamento. Durante el período que permanece activa la campaña de encuestas, se envían recordatorios desde la Unidad de Calidad y Compliance a las facultades con la tasa de respuesta para que puedan reforzar la participación del estudiantado. Las coordinaciones y direcciones de Programa se responsabilizarán de reforzar la participación en sus respectivas áreas y programas.

Una vez que los resultados son analizados se prepara un informe final que es compartido con las direcciones y coordinaciones de programas, que trasladarán los resultados a los grupos de interés implicados. Estos resultados serán tenidos en cuenta en las Comisiones de Calidad de Título (CCT) y en las Juntas de Facultad para la toma de decisiones.

Además, se realizan informes para la valoración del desempeño de los/as Directores/as de Postgrado (Informes del Director/a) con los resultados obtenidos en la Encuesta de Satisfacción con la Titulación de los postgrados y con los resultados agregados de Satisfacción con el profesorado asociados a cada título asociados relativos a ese curso académico.

5.3.3 Satisfacción del profesorado con la Universidad y el título/os en el que imparte docencia y detección de necesidades docentes. Estudio de Actividad Docente

La satisfacción del profesorado con la Universidad y el título en el que imparte docencia y la detección de las necesidades docentes se mide de forma anual y tiene por objeto disponer de resultados globales sobre diferentes aspectos relativos a la docencia universitaria, incluidos el programa formativo, la organización de la enseñanza, la satisfacción con los recursos materiales y el proceso formativo.

La invitación a participar en la encuesta se realiza mediante correo electrónico dirigido al claustro desde la Unidad de Calidad y Compliance Académico incluyendo un link directo a la encuesta, y en el que se informa de las fechas en las que permanecerá activa. Para reforzar la participación, la Unidad de Calidad y Compliance envía recordatorios al claustro por correo electrónico.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 9
	PGC19/SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	EDICIÓN 04

Para su análisis, los datos se descargan de la plataforma de encuestas por parte del Unidad de Calidad y Compliance Académico y se realizan informes de resultados, con distintos niveles de desagregación.

El informe de resultados se envía a las facultades responsables y Vicerrectorado por correo electrónico, de modo que sirva de input para su análisis y puesta en marcha de planes de mejora.

5.3.4 Satisfacción del Personal de Administración y Servicios (PAS) con los títulos

Anualmente, se realiza un estudio de satisfacción sobre los títulos dirigido al Personal de Administración y Servicios (PAS).

Para ello, se identificará el personal no docente directamente relacionado con cada título y se les trasladará vía email desde la plataforma de encuestas de la Universidad, un cuestionario cuyo objetivo es valorar su percepción con la calidad académica de la titulación en la que mayoritariamente repercuten sus servicios.

El análisis de la información se realiza por la Unidad de Calidad y Compliance Académico y los resultados son compartidos con las distintas facultades, tal y como se indica el PGC16 Análisis, Medición de Resultados y Mejora.

5.3.5 Estudio de empleabilidad y satisfacción de estudiantes egresados con su situación laboral

La medición de la situación laboral y la satisfacción de estudiantes egresados se realiza a los 12 meses de haber finalizado los estudios.

Este estudio se realiza mediante CATI telefónico combinado con refuerzo a través de correo electrónico, realizado por empresa de estudios independiente.

El estudio tiene por objetivo conseguir una muestra representativa de respuestas a nivel de Universidad, Facultad, y por titulación.

Los informes de resultado son compartidos con las facultades y el departamento de Unidad de Prácticas por correo electrónico.

5.3.6. Satisfacción del estudiantado con las prácticas externas y Satisfacción del colectivo empleador con el estudiantado

Para evaluar el programa de prácticas externas, se tiene en cuenta el feedback del estudiantado y de las empresas/instituciones donde el estudiantado realiza sus prácticas.

Existen para ello dos modelos de cuestionarios que se ponen a disposición tanto de estudiantes como de las instituciones a través de una plataforma específica de Gestión de Prácticas.

El objetivo es conocer el nivel de satisfacción del estudiantado con las prácticas, así como la satisfacción de los propios tutores y tutoras de las empresas con el estudiantado.

Una vez recibidos los informes finales, se compartirán los resultados con la Unidad de Prácticas, responsables de los títulos y se utilizarán en las Comisiones de Calidad de los Títulos (CCT).

5.3.7. Satisfacción con los programas de movilidad: incoming y outgoing.

La satisfacción con los programas de movilidad se mide a través de dos cuestionarios, uno para los estudiantes que se van a otra universidad para hacer un curso (*outgoing*) y otro para los estudiantes que vienen (*incoming*) de otras universidades.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 7 de 9
	PGC19/SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	EDICIÓN 04

Esta encuesta se realiza por la Unidad de Calidad y Compliance Académico en coordinación con la Oficina Internacional. Se despliega en la plataforma web de administración de encuestas de la Universidad y se les envía a los estudiantes vía email en dos períodos, primer y segundo semestre.

La Unidad de Calidad y Compliance Académico analiza las respuestas obtenidas y presenta los resultados a los responsables del área internacional.

5.4 ANONIMATO EN EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

La Unidad de Calidad y Compliance Académico garantiza el anonimato en el tratamiento de la información de todos los estudios de medición que realiza, de modo que no se puedan asociar las respuestas de cada persona encuestada.

Este anonimato es comunicado a los grupos de interés en el lanzamiento de las encuestas.

5.5 OTRAS VÍAS DE RECABAR INFORMACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

La Universidad Europea de Canarias emplea, además, otros métodos por los cuales obtiene información sobre la satisfacción de los grupos de interés como, por ejemplo:

- Reuniones de personal docente (feedback de los tutores, juntas de Facultad/Escuela, reuniones de departamento, de profesorado, de directores académicos).
- Sugerencias y comentarios que surgen de la comunicación con otros agentes externos (empresas, colegios profesionales, y universidades con las que existen convenios).
- Información obtenida a través del Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Vida Universitaria mediante el análisis de instancias, informe del Defensor/a Universitario/a y reuniones formales e informales con Delegación de Estudiantes.
- Feedback de estudiantes, profesorado y colectivo empleador durante las Comisiones de Calidad de Título.

Escuela de Arquitectura

NA

Facultad de Ciencias Sociales

NA

Facultad de Ciencias de la Salud

NA

6. COMUNICACIÓN

Cuando se abre el proceso de realización de una encuesta, la Unidad de Calidad y Compliance Académico informa a los diferentes agentes que participan en el proceso sobre la metodología empleada para la realización del cuestionario, así como del proceso de entrega de los datos a la Unidad de Calidad y Compliance Académico.

Además, para fomentar la participación de los informantes, se realizan recordatorios periódicos y se informa a través de la intranet, campus virtual o correo electrónico, dependiendo del grupo de interés al que se dirige la encuesta.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 8 de 9
	PGC19/SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	EDICIÓN 04

Finalmente, los resultados obtenidos se envían a las personas responsables de los aspectos evaluados y se ponen a disposición de los grupos de interés en la página web de la universidad con los resultados de las encuestas. De esta manera, las personas responsables y grupos de interés pueden acceder a esta información para conocer los aspectos mejor y peor valorados y aplicar las mejoras oportunas.

7. INDICADORES

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”.

8. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Unidad de Calidad y Compliance Académico

- Participantes en el proceso:

- Órganos de Gobierno:
 - ✓ Analizar los resultados obtenidas en la implantación de las propuestas de mejora.
- Unidad de Calidad y Compliance Académico:
 - ✓ Planificar los diferentes estudios de satisfacción (mapa de encuestas) y el cronograma de lanzamiento.
 - ✓ Informar a estudiantes y facultades/escuelas de la planificación de estudios de satisfacción y del procedimiento de evaluación.
 - ✓ Determinar las áreas principales que se van a analizar con cada encuesta y los ítems asociados.
 - ✓ Controlar el proceso de evaluación, incluyendo la validación de metodologías y resultados.
 - ✓ Seguir del trabajo de campo realizado por la empresa de estudios independientes en los casos en los que se cuenta con su refuerzo
 - ✓ Analizar los resultados y preparar el informe de conclusiones obtenidas en la aplicación de este procedimiento.
- Coordinador/a de titulación/director/a de departamento
 - ✓ Reforzar la participación de los estudiantes en los estudios de satisfacción con el profesorado y el título/Universidad.
 - ✓ Analizar los resultados de los estudios de satisfacción en los Comisión de Calidad de Título (CCT) y responsabilizarse de la puesta en marcha de posibles planes de mejora.
- Asistente de Programa de postgrado y/o Asesor/a Académico de Postgrado
 - ✓ Solicitar a la Unidad de Calidad y Compliance Académico la activación de las encuestas de satisfacción de estudiantes con el profesorado de postgrado, siguiendo la planificación establecida, a medida que finalice la impartición de los módulos por los distintos profesores.
 - ✓ Informar a los profesores para que, a su vez, avisen a los estudiantes de la realización de las encuestas.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 9 de 9
	PGC19/SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	EDICIÓN 04

- ✓ Incentivar la participación de estudiantes en las encuestas de satisfacción de profesorado y título. Tutores y tutoras académicos de prácticas
 - Garantizar la evaluación de la satisfacción con las prácticas por parte de estudiantes y empresas que participan en el programa de prácticas externas curriculares
- Oficina Internacional
 - ✓ Proporcionar los datos de estudiantes de movilidad para el lanzamiento de la encuesta
- Directores de postgrados
 - ✓ Distribuir las encuestas de satisfacción con las prácticas

9. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El seguimiento de este proceso se lleva a cabo de manera continua por la Unidad de Calidad y Compliance Académico, actualizándolo cuando se considere necesario. Asimismo, en las reuniones del CGC se evalúan los resultados obtenidos en el presente procedimiento, incluidos los de los indicadores y objetivos planteados en relación con la satisfacción de los grupos de interés obteniendo conclusiones sobre sus percepciones.

De igual modo, a partir de dichas conclusiones la Unidad de Calidad y Compliance Académico junto a las áreas evaluadas establecerán los planes de acción que estimen oportunos para conseguir alcanzar los resultados planificados y mejorar continuamente.

10. REGISTRO

Los siguientes registros, generados por el presente procedimiento y que evidencian la efectiva implantación del mismo, se gestionan según el **PGC18/Control de Registros**.

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Informes de resultados de satisfacción de cada grupo de interés	Unidad de Calidad y Compliance Académico	Digital	Indefinido
Ficha de Indicadores de Título	Unidad de Calidad y Compliance Académico	Digital	Indefinido

11. ANEXOS

Anexo I_ Mapa de Encuestas y Calendario de Encuestas

Anexo II_ Cuestionarios de estudios de satisfacción

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 5
	PGC20/RENDIMIENTO ACADÉMICO	EDICIÓN 01

ÍNDICE.

	Pág.
1. OBJETO.	2
2. ALCANCE.	2
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE.	2
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.	2
5. DESARROLLO DEL PROCESO.	2
6. RESPONSABILIDADES.	4
7. SEGUIMIENTOS Y MEDICIÓN.	5
8. COMUNICACIÓN	5
9. INDICADORES	5
10. REGISTRO.	5
10. ANEXOS.	5

MODIFICACIONES			
VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PÁGINAS
01	15.09.2021	VERSIÓN INICIAL	TODAS
02			
03			
04			

Elaborado por:  Doali Rodríguez Responsable de Calidad y Compliance Académico Fecha: 08/11/2021	Revisado por:  Olga Castelao Directora de Calidad y Compliance Académico Fecha: 08/11/2021	Aprobado por:  Cristiana Pereira Rectora Fecha: 08/11/2021
--	---	---

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 5
	PGC20/RENDIMIENTO ACADÉMICO	EDICIÓN 01

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es garantizar que la Universidad Europea de Canarias dispone de información basada en datos consolidados y fiables del rendimiento académico, para que pueda ser utilizada para tomar decisiones basadas en datos.

2. ALCANCE

El alcance de este procedimiento son todos los grupos de interés de la universidad y los agentes internos de la universidad que deben tomar decisiones basadas en datos.

Todas las titulaciones oficiales de la Universidad Europea de Canarias.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGALMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Manual de Aseguramiento interno de la Calidad (MASIC).
- ✓ **POL**/Política y Objetivos de Calidad
- ✓ **PGC01**/Definición y Revisión de Política y Objetivos de Calidad
- ✓ **PGC16**/Análisis, Medición de Resultados y Mejora.
- ✓ **PGC19**/Satisfacción de los grupos de interés
- ✓ **PGC22**/Revisión del sistema
- ✓ **PGC23**/Atención al estudiante
- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices.
- ✓ Documento 03 Programa AUDIT: Herramientas para el diagnóstico.
- ✓ Documento 04 Programa AUDIT: Guía de Evaluación SAIC de formación universitaria.

4. DEFINICIONES

- ✓ **UCCA**: Unidad de Calidad y Compliance Académico
- ✓ **CCT**: Comisión de Calidad de Título
- ✓ **SAIC**: Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad.
- ✓ **UEC**: Universidad Europea de Canarias.

5. DESARROLLO DEL PROCESO

La universidad dispone de una serie de datos que permite la toma de decisiones por parte de los distintos departamentos e informar de forma objetiva a los grupos de interés.

Los datos principales que se emplean en calidad son:

- Tasa de rendimiento: porcentaje de créditos superados en un curso académico entre los créditos matriculados.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 5
	PGC20/RENDIMIENTO ACADÉMICO	EDICIÓN 01

- Tasa de éxito: porcentaje de créditos superados en un curso académico entre los créditos presentados.
- Tasa de evaluación: porcentaje de créditos presentados en un curso académico entre los créditos matriculados.

Estos datos se obtienen por título a fecha de cierre de 31 de diciembre después de finalizar cada curso académico.

- Tasa de abandono: porcentaje de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso en primero en estudios, que no se encuentran matriculados en ese estudio en los dos cursos siguientes.

Estos datos se obtienen por título a fecha de cierre de 31 de mayo de cada curso académico.

- Tasa de graduación: porcentaje de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que finalizan sus estudios en el tiempo teórico estipulado +1 año o antes.
- Tasa de eficiencia: porcentaje de créditos teóricos necesarios entre los créditos matriculados de estudiantes de una cohorte de egreso.

Estos datos se obtienen por título a fecha de cierre de 31 de diciembre después de finalizar cada curso académico.

Para facilitar la comprensión de los cálculos de cada uno de los datos mencionados existe un Diccionario de Indicadores que se encuentra subido en una página de *Sharepoint* de la plataforma Office 365 para consulta de cualquier empleado o empleada de la universidad. Este diccionario incluye también definiciones de términos que es útil conocer para cualquier departamento que necesite comprender la información, una ruta de acceso a la información de cada elemento y una mención del organismo a quien debe ser reportado. Anexo a este procedimiento se encuentra una copia del diccionario bajo el nombre Anexo I Diccionario de indicadores.

Además de las tasas mencionadas más arriba, la universidad recaba información de los grupos de interés a través de la realización de encuestas de satisfacción, tal como se describe en el procedimiento PC19 Satisfacción de los grupos de interés.

Con la información de las tasas calculadas y los resultados de satisfacción se obtienen los datos que servirán para facilitar la toma de decisiones por parte de distintos departamentos de la universidad.

El análisis de estos resultados y datos, así como de las acciones de mejora realizadas, se analizarán en las Comisiones de Calidad de Título que realizarán las Facultades/Escuelas una vez finalizado cada curso académico tal y como se recoge en el PC16 Análisis, Medición de resultados y Mejora.

El 31 de Diciembre, después de finalizado el año académico, el Centro de Competencias de Business Intelligence (antigua Unidad de Información) de la Universidad proporciona los datos brutos con los que se construyen las tasas de rendimiento, éxito, graduación, evaluación y eficiencia con datos obtenidos del Sistema Integral de Gestión Académica (SIGECA).

El 31 de Mayo de cada año académico, la Unidad de Información de la universidad hace un cálculo de la tasa de abandono.

Los datos obtenidos son publicados en la página web de cada título.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 5
	PGC20/RENDIMIENTO ACADÉMICO	EDICIÓN 01

Los resultados brutos son subidos a una carpeta compartida con Calidad y un proveedor externo, que los vuelca en un documento denominado Ficha de indicadores, que calcula las tasas por titulación, por facultad y por universidad. La información de dicha ficha refleja también la información de años anteriores, lo que permite analizar la evolución de los datos a lo largo del tiempo. Asimismo, cada dato está comparado con el agregado por universidad. Puede consultarse el formato de ficha de indicadores en el Anexo II Ficha de Indicadores.

Los datos más utilizados de los ítems de satisfacción obtenidos a través de las encuestas y las calificaciones también se suben a una carpeta compartida para que el proveedor las publique en la ficha de indicadores.

Los datos consolidados y publicados a través de los medios indicados son utilizados en los distintos mecanismos por los cuales se garantiza la mejora continua de la universidad en todos los niveles, tal como se describe en el procedimiento PC16 Análisis, Medición de Resultados y mejora.

ESPECIFICIDADES POR CENTRO.

Escuela de Arquitectura

NA

Facultad de Ciencias Sociales

NA

Facultad de Ciencias de la Salud

NA

6. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Unidad de Calidad y Compliance Académico

- Participantes en el proceso:

- Unidad de Calidad y Compliance Académico:
 - ✓ Recoger la información que le proporciona el Centro de Competencias de Business Intelligence y preparar los datos para poder crear la Ficha de Indicadores y dar información por Universidad, Escuela/Facultad y Título.
- Responsable de Calidad:
 - ✓ Traslada la información de las fichas de indicadores de los títulos a Facultad.
- Centro de Competencias de Business Intelligence:
 - ✓ Aporta los datos actualizados que forman parte de los diferentes Tasas de los títulos.
- Directores y Directoras de Facultad/Escuela:
 - ✓ Analizar la información recibida sobre el rendimiento académico a través de los datos aportados por la persona Responsable de Calidad y posteriormente se revisar en las

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 5
	PGC20/RENDIMIENTO ACADÉMICO	EDICIÓN 01

Comisiones de Calidad de Título.

- ✓ Recoger los análisis realizados sobre los datos recibidos en la Memoria Anual de Seguimiento del Título.

7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El seguimiento de este proceso se lleva a cabo de manera continua por la Unidad de Calidad y Compliance Académico, actualizándolo cuando se considere. Asimismo, en el inicio del curso académico se revisan las tasas y su definición para su actualización en caso necesario.

9. COMUNICACIÓN

La Unidad de Calidad y Compliance Académico coordinará la publicación de los principales indicadores en la fecha de cada título en la página web de la universidad, donde podrán ser consultados todos los grupos de interés.

10. INDICADORES

PGC20-IND01: Principales tasas recogidas en la Ficha de Indicadores del título

11. REGISTRO

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Ficha indicadores de título	Unidad de Calidad y Compliance Académico	Digital	Indefinido

12. ANEXOS

Anexo I Diccionario de indicadores

Anexo II_Ficha de indicadores

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 5
	PGC22/ASIGNACION DE ESPACIOS Y MATERIALES PARA EL APRENDIZAJE	EDICIÓN 01

ÍNDICE.

	Pág.
1. OBJETO.	2
2. ALCANCE.	2
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE.	2
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.	2
5. DESARROLLO DEL PROCESO.	2
5.1. Asignación de aulas.	2
5.2. Reserva de aulas	2
5.3. Solicitud de material	3
5.4. Espacio para estudiantes	3
5.5. Gestión de laboratorios	3
5.6. Participación voluntaria y activa	3
5.7. Gestión de los residuos en los laboratorios.	4
6. RESPONSABILIDADES.	4
7. SEGUIMIENTOS Y MEDICIÓN.	4
8. COMUNICACIÓN	5
9. INDICADORES	5
10. REGISTRO.	5
10. ANEXOS.	5

MODIFICACIONES			
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
01	15.09.2021	VERSIÓN INICIAL	TODAS
Elaborado por:  Doali Rodríguez Responsable de Calidad y Compliance Académico Fecha: 08/11/2021		Revisado por:  Olga Castelao Directora de Calidad y Compliance Académico Fecha: 08/11/2021	Aprobado por:  Cristiana Pereira Rectora Fecha: 08/11/2021

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 5
	PGC22/ASIGNACION DE ESPACIOS Y MATERIALES PARA EL APRENDIZAJE	EDICIÓN 01

1. OBJETO

Asegurar que las titulaciones de Grado y Postgrado, su claustro y el personal de apoyo a las titulaciones cuentan con los recursos materiales oportunos para el desarrollo de la actividad docente.

2. ALCANCE

Aplica a todas las titulaciones de la Universidad desde el inicio del curso hasta su finalización.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA/REGLAMENTACIÓN APLICABLE

- **PGC14**/Gestión de Recursos y Servicios
- Normativa de prevención de riesgos laborales y medioambiente.
- Procedimientos internos de seguridad, riesgos laborales y medioambiente.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- ✓ **CCT**: Comisión de Calidad de Título
- ✓ **RRHH**: Recursos Humanos.
- ✓ **RRMM**: Recursos Materiales.
- ✓ **SAIC**: Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad.
- ✓ **UEC**: Universidad Europea de Canarias.

5. DESARROLLO DEL PROCESO

5.1. Asignación de aulas

Planificación Académica asigna a cada grupo definido en los horarios, un aula física teniendo en cuenta las necesidades específicas del número de estudiantes, equipamientos informáticos necesarios u otras necesidades especiales según cada titulación. El alumnado puede verificar las aulas de sus asignaturas/módulos a través de la aplicación de horarios online, la página inicial del campus virtual o la página web de la universidad. Además, en conserjería de cada edificio se dispone de la planificación del uso de las aulas para consulta de cualquier estudiante, docente o visitante. Cualquier cambio se comunica por parte del profesorado a través del campus virtual de la asignatura/módulo.

5.2. Reservas de aulas

La reserva de aulas para necesidades especiales fuera de las aulas asignadas por Planificación Académica de forma general se realiza a través del email de Planificación indicando el aula solicitada, horario y motivo. En el caso de Postgrado, el profesorado externo solicita dicha reserva a través de la dirección del programa, que lo comunica a Planificación. En el caso de que el aula se encuentre disponible se comunicará al profesorado por email, enviando copia de la confirmación a conserjería.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 5
	PGC22/ASIGNACION DE ESPACIOS Y MATERIALES PARA EL APRENDIZAJE	EDICIÓN 01

5.3.Solicitud de material

El profesorado que necesite material específico lo solicitan al coordinador de titulación de Facultad/Escuela en el caso de grado y a los Directores de Postgrado en el caso de postgrado, quienes son los encargados de gestionar la petición. Es el Departamento de Operaciones quien gestiona el alta de proveedores y pedido a través de la herramienta financiera habilitada para ello, y el Director o Directora de Facultad o Escuela lo valida. Para responder a las necesidades de materiales y recursos del profesorado, cada año los Directores de Departamento/Directores de Postgrado hace una estimación de necesidades, la cual será aprobada por el Decano/a y el departamento financiero.

Tanto en grado, como postgrado, en caso de necesitar materiales asociados a laboratorios o que requieren una financiación adicional, se coordina y reportan sus necesidades a los coordinadores o responsables de laboratorios quienes reportan a los directores de departamento correspondientes y tendrán que ser aprobados por el Decano/Director/a de Facultad/Escuela y el departamento financiero.

5.4.Espacios para Estudiantes

Además de aulas, el estudiantado cuenta con salas de trabajo, aulas de reunión en grupo, zonas designadas para mentoría, salas de trabajo individual y en grupo, laboratorios específicos, etc. En el caso de los espacios habilitados en la biblioteca, se solicita directamente al personal de biblioteca.

En el resto de los casos, deben ser solicitados a los conserjes del edificio donde se encuentre ubicado el espacio.

En el caso de titulaciones de postgrado, el Asistente de Programa es el responsable de comunicar a Planificación dicha reserva de espacios adicionales a las aulas.

5.5.Gestión de Laboratorios

La participación del alumnado en los laboratorios de las Facultades y Escuela se organiza mediante la vinculación parcial de las asignaturas del grado o módulos de postgrado con el contenido del laboratorio; la vinculación total de las asignaturas o módulos; y la participación voluntaria.

En el primero de los casos, el profesorado utiliza los laboratorios como medios para desarrollar la metodología identificativa de las Facultades y Escuela en la asignatura, aplicándola a algún caso, supuesto de hecho, reto o dilema a resolver. En el segundo de los casos, el desarrollo de la asignatura está plenamente vinculado con el desarrollo de las actividades de laboratorio.

En las reuniones de coordinación de la titulación es donde se fija la vinculación de las asignaturas con los laboratorios, contando también con las peticiones y sugerencias del profesorado y de la estrategia de facultad en cuanto a implantación del modelo académico.

5.6.Participación voluntaria y activa

El alumnado de nuevo ingreso recibe información sobre los laboratorios en la sesión de bienvenida. Posteriormente, los coordinadores de laboratorios convocan al estudiantado, tanto a los de primer año como a los de cursos superiores y postgrado a una reunión en la que se les detalla su funcionamiento y la necesidad de su implicación en este proyecto a lo largo de su vida universitaria.

Al finalizar la titulación todo el alumnado debe haber utilizado los laboratorios de las Facultades y Escuela en algún momento. Cuando el laboratorio está integrado en las asignaturas ordinarias del grado/módulos de postgrado, el reconocimiento de ECTS de la asignatura queda vinculado al uso y aprovechamiento del aprendizaje de laboratorio.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 5
	PGC22/ASIGNACION DE ESPACIOS Y MATERIALES PARA EL APRENDIZAJE	EDICIÓN 01

5.7. Gestión de residuos en los laboratorios

La gestión de residuos se realiza en la forma y con las responsabilidades que establezca la normativa relativa a Prevención de Riesgos Laborales y de gestión medioambiental, así como los procedimientos que dicho departamento establece a tal fin.

ESPECIFICIDADES POR CENTRO.

Escuela de Arquitectura

NA

Facultad de Ciencias Sociales

NA

Facultad de Ciencias de la Salud

NA

6. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Dirección de Departamento

- Participantes en el proceso:

- Director/a de Departamento/Director/a Postgrado
- ✓ Estima las necesidades de material del departamento que incluye las solicitudes de los profesores y realiza los pedidos de material a través de los asistentes del departamento.
- Decano/Director/a
- ✓ Aprueba los presupuestos y gastos que cubren las necesidades en cuanto a espacios y materiales del profesorado.
- Departamento de Finanzas
- ✓ Aprueba los presupuestos de las titulaciones presentadas por la Decana y los gastos que sobrepasen estos presupuestos en caso de requerirlo.
- Planificación Académica
- ✓ Realizar la asignación de aula según asignatura y grupo en conjunto con Asesor Académico y aprueba reservas de aulas fuera de la asignación inicial de cada curso que los profesores soliciten por la intranet.
- Coordinador/a de Laboratorios
- ✓ Gestiona las reservas y registros de ocupación de los laboratorios de la facultad.
- Asistente de Programa
- ✓ Gestiona las solicitudes de material y atender a las necesidades específicas realizadas por el personal docente en postgrado, sobre todo los profesores externos sin acceso a todas las herramientas disponibles.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 5
	PGC22/ASIGNACION DE ESPACIOS Y MATERIALES PARA EL APRENDIZAJE	EDICIÓN 01

7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Cada año se solicita al estudiantado que evalúen su satisfacción con los espacios e infraestructuras de la Universidad en la encuesta de evaluación de la Universidad y se incluirá de forma generalizada en las Comisiones de Calidad de Títulos, en la que se podrán considerar mejoras sobre las mismas que se incluirán en los Planes de mejora de las titulaciones.

Asimismo, el profesorado también podrá valorar su satisfacción con los espacios de la Universidad cada año en la encuesta de satisfacción del profesorado con la Universidad.

En los casos de querer reportar fallos en el funcionamiento de la gestión de los espacios y recursos materiales, el estudiantado debe ser remitido a su Asesor Académico, quien se encarga de gestionar la queja/sugerencia a través de los procesos internos de la universidad de registro y respuesta en atención al estudiante.

8. COMUNICACIÓN

El alumnado puede verificar las aulas de sus asignaturas/módulos a través de la aplicación de horarios online, la página inicial del campus virtual o la página web de la universidad. Además, en conserjería de cada edificio se dispone de la planificación del uso de las aulas para consulta de cualquier estudiante, docente o visitante. Cualquier cambio se comunica por parte del profesorado a través del campus virtual de la asignatura/módulo.

9. INDICADORES

NA

10. REGISTROS

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Registro reservas de laboratorio	Técnico/a de laboratorio	Digital	3 años
Registro ocupación de Aulas	Planificación y Conserjería	Digital	3 años
Registros reserva aula	Planificación y Conserjería	Digital	3 años

11. ANEXOS

Listado Procedimientos Prevención Riesgos Laborales

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 5
	PGC22/REVISIÓN DEL SISTEMA	EDICIÓN 03

ÍNDICE.

	Pág.
1. OBJETO.	2
2. ALCANCE.	2
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE.	2
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.	2
5. DESARROLLO DEL PROCESO.	2
5.1. Programación de la revisión.	2
5.2. Realización, comunicación y seguimiento.	3
5.3. Consolidación del texto definitivo y firma	3
5.4. Difusión y Comunicación a los grupos de interés	3
6. RESPONSABILIDADES.	4
7. SEGUIMIENTOS Y MEDICIÓN.	4
8. COMUNICACIÓN	5
9. INDICADORES	5
10. REGISTRO.	5
10. ANEXOS.	5

MODIFICACIONES			
VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PÁGINAS
01	12/02/2013	VERSIÓN INICIAL	TODAS
02	15.09.2015	- Actualización de responsabilidades - Actualización del desarrollo del proceso	TODAS
03	06.09.2021	-Actualización del desarrollo del proceso -Cambio de denominación de SGIC a SAIC	TODAS
04			
05			
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
 Doali Rodríguez Responsable de Calidad y Compliance Académico Fecha: 08/11/2021		 Olga Castelao Directora de Calidad y Compliance Académico Fecha: 08/11/2021	 Cristiana Pereira Rectora Fecha: 08/11/2021

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 5
	PGC22/REVISIÓN DEL SISTEMA	EDICIÓN 03

1. OBJETO

El presente procedimiento tiene un doble objeto: por un lado, establecer las pautas a seguir para la realización de las revisiones del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad y, por otro, asegurarse de su implantación, desarrollo y mejora de manera continua, así como la descripción de la documentación asociada al SAIC. Para ello, lo que incluye la revisión de los resultados, indicadores y del grado de cumplimiento de los objetivos planteados.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todo el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad, tanto a los documentos escritos relacionados como a la implantación de procedimientos en la Universidad Europea de Canarias, el cumplimiento de objetivos y otras actuaciones que tengan que ver con el SAIC y con el comportamiento del mismo en el tiempo.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (MASIC).
- ✓ **PGC01**/Definición y Revisión de Política y Objetivos de Calidad.
- ✓ **PGC15**/Información Pública y Rendición de Cuentas.
- ✓ **PGC16**/Análisis y Medición de Resultados.
- ✓ **PGC17**/Control de la Documentos.
- ✓ **PGC18**/Control de Registros.
- ✓ **PGC21**/Control de No conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.
- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices.

4. DEFINICIONES

- ✓ **UCCA**: Unidad de Calidad y Compliance Académico
- ✓ **Acción de mejora**: actividad o tarea concreta, incluida en un plan de mejora que es necesaria llevar a cabo para alcanzar el objetivo establecido.
- ✓ **CGC**: Comité de Garantía de Calidad.
- ✓ **Plan de mejora**: documento que engloba las acciones de mejora que debemos implementar, así como recursos, responsables y plazos para su consecución, de forma que podamos alcanzar el objetivo establecido, garantizando así la mejora continua.
- ✓ **SAIC**: Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad.
- ✓ **UEC**: Universidad Europea de Canarias.

5. DESARROLLO DEL PROCESO

5.1. Revisión y aprobación de documentos del Sistema de Aseguramiento de la Calidad

Los documentos internos de calidad son elaborados conjuntamente por las personas responsables de cada Área o departamento y la Unidad de Calidad y Compliance Académico una vez identificadas las necesidades de elaboración/modificación por parte de alguna de ellas. La revisión de cada procedimiento se realizará bienalmente.

Todos los documentos del sistema son revisados por el equipo de la Unidad de Calidad y Compliance Académico y aprobados por la persona Responsable de Calidad, el/la Director/a de la Unidad de Calidad y Compliance Académico, y el/la Rector/a, cuyas firmas, en señal de conformidad, aparecen en la primera hoja de cada documento.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 5
	PGC22/REVISIÓN DEL SISTEMA	EDICIÓN 03

5.2. Programación de la revisión

La Unidad de Calidad y Compliance Académico 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 procedimiento **PGC16 Análisis y Medición de Resultados**. En función de las modificaciones necesarias identificadas, se valorará la necesidad de modificar los procedimientos del Sistema, procediendo a informar a los departamentos implicados desde la Unidad de Calidad y Compliance para actualizarlos conjuntamente.

El contenido de las modificaciones también puede ser sugerido o introducido por la Unidad de Calidad y Compliance. Para asegurar que las personas implicadas en los procedimientos son conocedoras del contenido de las modificaciones, estas serán validadas en colaboración con la persona responsable de cada una de las áreas a las que alcance el procedimiento. Cuando la modificación sea sugerida por los departamentos responsables de los diferentes procedimientos, será la Unidad de Calidad y Compliance académico quien lo valide. En el caso de que las modificaciones requieran una modificación del Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad, será la Unidad de Calidad y Compliance académico la responsable de recogerlas y redactarlas en el manual.

5.3. Consolidación del texto definitivo y firma

Una vez revisados y actualizados los diferentes procedimientos del sistema, y antes de la aprobación del manual de procedimientos del sistema, se hará una audiencia abierta dirigida a todos los grupos de interés como son estudiantado, equipo docente, personal administrativo y de servicios, alumni y colectivo empleador.

El estudiantado será informado de la audiencia abierta a través de un mensaje en el Campus Virtual, desde donde podrá consultar los borradores de los documentos del sistema y enviar sus comentarios. El equipo docente y personal administrativo y de servicios recibirá un comunicado interno con los enlaces a los borradores y formulario para sus comentarios, que estará disponible en la intranet. El colectivo empleador y alumni recibirá una invitación a la revisión del sistema mediante mail con los enlaces a los borradores y formulario que recoja sus comentarios. Los diferentes grupos de interés tendrán 10 días para revisar y enviar sus comentarios y sugerencias sobre el sistema.

Además de la audiencia abierta, los representantes de cada grupo de interés invitados al Comité de Garantía de Calidad, podrán hacer sugerencias y aportar sus opiniones sobre los procedimientos del sistema de aseguramiento interno de la calidad, que serán recogidos por la persona responsable de calidad y tenidos en cuenta en las revisiones del sistema.

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, Dirección de la Unidad de Calidad y Compliance académico y la Rectora o Rector.

El resultado de la revisión es enviado al Comité 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 Universidad.

5.4. Difusión y comunicación a los grupos de interés

La versión actualizada y firmada de los procedimientos será publicada, tal como se describe en el procedimiento **PGC15 Información Pública y Rendición de Cuentas**, en los siguientes medios:

- La intranet, dentro del espacio de Calidad.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 5
	PGC22/REVISIÓN DEL SISTEMA	EDICIÓN 03

- La página web de la Universidad, en el espacio definido para ello en cada uno de los títulos.
- En el campus virtual del profesorado y del estudiantado habilitado para ello.
- En el espacio habilitado para ello en el Sharepoint de cada una de las Facultades/Escuelas.

Una vez publicados los documentos aprobados del sistema se enviará un comunicado corporativo anunciando su actualización y publicación.

ESPECIFICIDADES POR CENTRO

Escuela de Arquitectura

NA

Facultad de Ciencias Sociales

NA

Facultad de Ciencias de la Salud

NA

6. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Unidad de Calidad y Compliance Académico

- Participantes en el proceso:

- **Órganos de Gobierno:**
 - ✓ Revisar las conclusiones tomadas en las revisiones y aprobar las decisiones en ellas tomadas.
- **Rector o Rectora**
 - ✓ Aprobar las diferentes modificaciones de los documentos del sistema.
- **Responsable de la Unidad de Calidad y Compliance Académico**
 - ✓ Revisar los documentos del sistema una vez elaborados o modificados
 - ✓ Actuar como nexo de conexión entre los Órganos de Gobierno y la Unidad de Calidad y Compliance Académico
 - ✓ Comunicar a los Órganos de Gobierno el resultado de las revisiones del sistema.
 - ✓ Comunicar a los Órganos de Gobierno las conclusiones obtenidas en las revisiones y solicitar la aprobación de las decisiones provisionales tomadas.
- **Responsable de Calidad:**
 - ✓ Recopilar toda la información necesaria para evaluar el sistema de las diferentes áreas responsables.
 - ✓ Elaborar o modificar los documentos del sistema en sus distintas revisiones.
 - ✓ Convocar la audiencia abierta a todos los grupos de interés en el proceso de revisión del sistema.
 - ✓ Convocar la Comisión de Garantía de Calidad
 - ✓ Comunicar a todos los grupos de interés las conclusiones obtenidas.
 - ✓ Publicar los documentos del sistema actualizados para la consulta de todos los grupos de interés.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 5
	PGC22/REVISIÓN DEL SISTEMA	EDICIÓN 03

7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El seguimiento de este proceso se lleva a cabo de manera continua por la Unidad de Calidad y Compliance Académico, actualizándolo cuando se considere necesario, a partir de las diferentes situaciones que puedan surgir en las revisiones del sistema.

8. COMUNICACIÓN

Las convocatorias de revisión del sistema por los grupos de interés mediante audiencia abierta se comunicarán por email o aula virtual.

La publicación de los documentos del sistema se hará a través de la página web de la universidad, la intranet y aula virtual.

10. INDICADORES

- PGC22-IND01: Número de procedimientos modificados al año.

9. REGISTROS

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Documentos del sistema (todas sus ediciones)	Unidad de Calidad y Compliance Académico	Digital	Indefinido
Control PGC_Registros	Unidad de Calidad y Compliance Académico	Digital	Indefinido
Control PGC_Indicadores	Unidad de Calidad y Compliance Académico	Digital	Indefinido

10. ANEXOS

No hay anexos.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 7
	PGC23/ATENCIÓN AL ESTUDIANTE	EDICIÓN 02

ÍNDICE

1. OBJETO	2
2. ALCANCE	2
3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA	2
4. DEFINICIONES	2
5. DESARROLLO DEL PROCESO	2
5.1. Gestión de Solicitudes e Incidencias.....	2
5.2. Gestión de las quejas y reclamaciones	4
6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	5
7. COMUNICACIÓN	6
8. INDICADORES	6
9. RESPONSABILIDADES	6
10. REGISTROS	7
11. ANEXOS	7

MODIFICACIONES

EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
01	03.09.2015	VERSIÓN INICIAL (Este procedimiento formaba parte del PGC19/Satisfacción)	TODAS
02	05.09.2021	Actualización de los procedimientos. Cambio de denominación del SGIC a SAIC	TODAS
03			
04			
05			

Elaborado por:  Doali Rodríguez Responsable de Calidad y Compliance Académico Fecha: 08/11/2021	Revisado por:  Olga Castelao Directora de Calidad y Compliance Académico Fecha: 08/11/2021	Aprobado por:  Cristiana Pereira Rectora Fecha: 08/11/2021
--	---	---

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 7
	PGC23/ATENCIÓN AL ESTUDIANTE	EDICIÓN 02

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es definir los mecanismos y canales a través de los que se reciben y gestionan las solicitudes, consultas, reclamaciones y sugerencias del estudiantado con respecto a la oferta formativa y los servicios de la Universidad. Así como establecer el seguimiento y la solución que se plantean a las mismas.

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica a las acciones que se desarrollan desde que se produce una solicitud de información por parte de cualquier estudiante, hasta proceder a su solución por parte de la Universidad Europea de Canarias.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- ✓ Manual del Sistemas de Aseguramiento interno de la Calidad (MASIC)
- ✓ Política de calidad
- ✓ Modelo Académico de la Universidad Europea de Canarias
- ✓ Reglamento del Defensor Universitario de la Universidad Europea de Canarias.
- ✓ Estatuto del Estudiante de la Universidad Europea de Canarias.
- ✓ Reglamento de Delegados y del Consejo de Delegados de la Universidad Europea de Canarias.
- ✓ **PGC19**/Satisfacción de los Grupos de Interés
- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices
- ✓ 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.

4. DEFINICIONES

- ✓ **Defensor universitario:** Persona encargada de velar y tutelar los derechos y libertades del estudiantado.
- ✓ **Atención al estudiante:** Servicio a través del que se da respuesta y se coordinan las soluciones a las incidencias abiertas por el estudiantado.
- ✓ **Portal de estudiantes:** Plataforma de solicitudes de Atención a Estudiantes.
- ✓ **UCCA:** Unidad de Calidad y Compliance Académico
- ✓ **ATE:** Atención a Estudiantes
- ✓ **UEC:** Universidad Europea de Canarias

5. DESARROLLO DEL PROCESO

Existen varias vías o figuras a través de las cuales los grupos de interés pueden dar trascendencia a una solicitud, incidencia, sugerencia, queja o reclamación: a través del profesorado, la coordinación de titulación, el servicio de atención a estudiantes, el Defensor Universitario, y a través de las encuestas de satisfacción que se les realizan periódicamente.

5.1. GESTIÓN DE SOLICITUDES E INCIDENCIAS

En el caso de que cualquier estudiante tenga una duda, consulta o incidencia relacionada con un servicio de la Universidad, puede contactar directamente con Servicios al Estudiante a través los siguientes canales: canal presencial, canal telefónico y canal online.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 7
	PGC23/ATENCIÓN AL ESTUDIANTE	EDICIÓN 02

5.1.1. Canal de Atención Presencial

Cada estudiante puede gestionar sus consultas y peticiones de forma presencial acudiendo al Departamento de Atención al Estudiante.

En función de la naturaleza de su petición o consulta, podrá ser atendido por diferentes figuras o agentes:

- Atención al Estudiante: área de atención para consultas generales relacionados con cualquier trámite/servicio de la universidad.
- Coordinador/a de la titulación: figura de referencia a la que cualquier estudiante puede acudir para consultas académicas específicas que requieran un tratamiento más individualizado y personalizado.

Tanto Atención al Estudiante como la Coordinación de la Titulación tratarán de dar respuesta inmediata y directa a la petición o consulta de cada estudiante. Aquellas consultas/peticiones que no puedan ser respondidas de forma inmediata serán derivadas al canal online.

5.1.2. Canal de Atención Telefónica

El estudiantado puede gestionar sus consultas y peticiones de forma telefónica a través del teléfono de Atención al Estudiante. Todas las llamadas son atendidas por el área de Atención al Estudiante, quien se encargará de dar una respuesta inmediata y directa. Aquellas consultas/peticiones que no puedan ser respondidas de forma inmediata serán derivadas al canal online.

5.1.3. Canal de Atención Online

El estudiantado puede gestionar sus consultas y peticiones de forma online a través de un sistema de solicitudes en el Portal del Estudiante.

Cuando el estudiantado envía una solicitud, puede elegir un asunto/tipología predefinido en la propia aplicación. Cada asunto/tipología lleva asociado un flujo y procedimiento de actuación predefinido, pudiendo participar diferentes personas y/o departamentos en la solución y respuesta al estudiante según la tipología del caso (áreas integradas en el Departamento de Experiencia del Estudiante, Facultades/Escuelas, Departamento de Admisiones, Departamento de TIC, etc).

Es el área de Atención al Estudiante, integrada en el Departamento de Experiencia del Estudiante, el responsable de realizar un seguimiento diario de las solicitudes abiertas, asegurándose de que el estudiante recibe una respuesta por parte del área/departamento que corresponda y de que se cumplen los tiempos de respuesta establecidos.

Adicionalmente, Atención al Estudiante es responsable de formar a todas las personas y departamentos implicados en la resolución de las peticiones/consultas recibidas mediante las solicitudes del Portal del Estudiante y que, por tanto, tienen acceso a la plataforma.

Paralelamente, se trabaja en la mejora de los procedimientos de manera que se puedan mejorar los tiempos y la calidad de las respuestas aportadas al estudiantado. Para ello, desde Atención al Estudiante se elabora un informe mensual con los motivos, estado y evolución de las peticiones/consultas recibidas a través de los diferentes canales de atención. Adicionalmente, se revisan y analizan los asuntos/categorías a las que pertenecen el mayor número de instancias con el objetivo de revisar los procedimientos establecidos y plantear posibles mejoras en el procedimiento. En caso necesario, los responsables de Atención al Estudiante se reúnen con las personas y servicios implicados para tratar de consensuar un nuevo procedimiento

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 7
	PGC23/ATENCIÓN AL ESTUDIANTE	EDICIÓN 02

5.2 GESTIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

Existen varios canales a través de los cuales los grupos de interés pueden trasladar una queja o reclamación.

- Solicitudes Online
- Delegados/as/ y Consejo de Delegados/as
- Defensoría Universitaria.

5.2.1. Solicitud Online

El estudiantado puede trasladar sus quejas y/o reclamaciones a través de un sistema de solicitudes a través del Portal de estudiantes.

Dicho canal funciona tal y como se describe en el procedimiento 5.1.3 Canal de atención online del presente proceso, incluyendo adicionalmente una llamada telefónica inicial que se realiza desde el Área de Atención al Estudiante para entender y aclarar la naturaleza de la queja. Cualquier información adicional que pueda ser útil para la resolución o respuesta a la queja es incluida por parte de Atención al Estudiante en la propia solicitud.

Anualmente, se compartirá con la Unidad de Calidad y Compliance Académico las instancias de las principales quejas y sugerencias recibidas con el fin de analizarlas e incluirlas como inputs dentro de las Comisiones de Calidad de Título, para establecer actuaciones o propuestas de mejora en caso necesario.

5.2.2. Delegados/as y Consejo de Delegados/as

Los delegados y delegadas de curso se eligen cada curso académico para representar al estudiantado. Tienen como interlocución directa a los/as asesores/as académicos/as, a quienes pueden transmitir sus quejas o sugerencias para que las canalicen a los responsables que corresponda para su resolución/análisis.

El consejo de delegados/as se reúne periódicamente con el Vicerrector de Relaciones Internacionales y Experiencia del Estudiante, la Defensora Universitaria y la Rectora de la Universidad, para obtener información directa del estudiantado, diseñar y compartir políticas o procedimientos y fomentar la participación estudiantil. A dichas reuniones pueden ser convocados diversos miembros de la comunidad universitaria a solicitud del propio consejo. De estas reuniones se levantan actas que son compartidas con Consejo de Gobierno y custodiadas por Experiencia del Estudiante.

5.3 Defensoría Universitaria

En último término, el estudiantado cuenta con la Defensoría Universitaria que es la figura encargada de velar y tutelar los derechos y libertades de estudiantes ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios de la Universidad Europea de Canarias, tal y como se define en el Reglamento del Defensor Universitario de la Universidad Europea y se regula en la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en la Disposición adicional decimocuarta.

Para concertar una cita con el Defensor Universitario existen diferentes vías o canales: correo electrónico (defensor.univeristario@universidadeuropea.es), teléfono o la página web de la Universidad Europea.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 7
	PGC23/ATENCIÓN AL ESTUDIANTE	EDICIÓN 02

Una vez que se conoce el problema que ha suscitado el contacto con el Defensor Universitario, se abre un expediente en el que se registra el nombre del estudiante y el asunto a tratar. La información se almacena bajo clave en soporte informático, de manera que se asegure la confidencialidad de la información.

Para cada problema o incidencia abierta, el Defensor identifica los servicios o departamentos implicados, con los que se reúne para identificar o proponer las posibles soluciones. El Defensor queda encargado de realizar el seguimiento de las acciones que se realicen hasta la solución de la incidencia, que se informa al estudiante y se procede a cerrar el expediente.

Los expedientes abiertos se almacenan en una base de datos para su posterior análisis y evaluación.

Asimismo, el Defensor Universitario informará de forma cuatrimestral al Consejo de Gobierno sobre los resultados relativos a las alegaciones y reclamaciones de estudiantes, según la planificación establecida, incluyendo conclusiones y acciones de mejora que el Defensor Universitario haya determinado. A partir de las acciones de mejora, se deciden unas líneas de actuación que se desarrollarán mediante la selección de unos equipos de trabajo designados en el CG. Las actuaciones que se realicen se reportarán en el propio CG para evaluar su evolución.

Anualmente, el Defensor Universitario publica el informe general con un resumen de las incidencias abiertas durante el año.

Para obtener información directa de los estudiantes, el Defensor Universitario puede reunirse con los miembros del Consejo de Delegados/as. De estas reuniones se levantan actas que son custodiadas por el propio Defensor.

La evaluación de la satisfacción con el Defensor Universitario se realiza de forma telefónica a una selección aleatoria de estudiantes que hayan utilizado este servicio.

ESPECIFICIDADES POR CENTRO.

Escuela de Arquitectura

NA

Facultad de Ciencias Sociales

NA

Facultad de Ciencias de la Salud

NA

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Tanto el servicio de Atención al Estudiante como el Defensor Universitario revisan periódicamente y rinden cuentas de los resultados de su gestión ante los órganos de gobierno de la Universidad. En estas reuniones se revisan los resultados obtenidos así como las acciones de mejora a emprender.

La Unidad de Calidad y Compliance Académico, a través de las encuestas de satisfacción que realiza a los diferentes colectivos, puede detectar aquellas áreas o aspectos que presentan las

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 7
	PGC23/ATENCIÓN AL ESTUDIANTE	EDICIÓN 02

valoraciones más bajas. Además, algunos de los cuestionarios incluyen un campo de observaciones en el que los destinatarios de la encuesta pueden incluir aquellos aspectos que les merece la pena destacar.

La Universidad Europea de Canarias emplea, además, otros métodos por los cuales obtiene información sobre la satisfacción de los grupos de interés como, por ejemplo:

- Contactos presenciales, por correo electrónico o por teléfono con el Área de AE.
- Reuniones de personal docente (feedback de los mentores, claustros de departamentos, coordinadores de titulación).
- Focus groups que tienen lugar ante hechos puntuales.
- Informaciones recogidas en las reuniones del Consejo de Delegados/as con los responsables académicos y no académicos.
- Sugerencias y comentarios que surgen de la comunicación con otros agentes externos (empresas, colegios profesionales, universidades con las que existen convenios).
- Información sobre la universidad que aparece en notas de prensa.

7. COMUNICACIÓN

Para el seguimiento de las acciones emprendidas ante una solicitud abierta por un/a estudiante, tanto el Defensor Universitario como el Servicio de Atención al Estudiante, mantienen contacto con las personas de los departamentos responsables de darles solución.

Además, una vez cerrados los expedientes, se informa al estudiante de la decisión adoptada y de la solución que se va a dar a la incidencia.

La evaluación de los resultados tanto del Defensor Universitario como del servicio de Atención al Estudiante se realiza en el CG.

8. INDICADORES

- PGC23-IND01 N° 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 del estudiantado con las respuestas a sus solicitudes realizadas a través del portal de estudiantes

9. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Responsable del Servicio de Atención al Estudiante

- Participantes en el proceso:

- Órganos de Gobierno:
 - ✓ Aprobación del presente procedimiento.
 - ✓ Aprobación planes anuales de mejora
 - ✓ Realizar el seguimiento de las acciones emprendidas por el responsable del servicio de Atención al Estudiante y del Defensor Universitario.
 - ✓ Plantear y aprobar acciones de mejora
- Director/a de Calidad:
 - ✓ Actuar como nexo de conexión entre los Órganos de Gobierno y la Unidad de Calidad y Compliance en lo referente al presente procedimiento y sus resultados.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 7 de 7
	PGC23/ATENCIÓN AL ESTUDIANTE	EDICIÓN 02

- Defensoría Universitaria:
 - ✓ Atender a estudiantes en relación con las incidencias que les hayan sucedido
 - ✓ Abrir un expediente y hacer el seguimiento hasta la solución de la incidencia por parte de la UEC
 - ✓ Comunicar al estudiante la solución planteada
 - ✓ Realizar los informes de seguimiento
- Servicio de Atención al Estudiante:
 - ✓ Realizar y evaluar el seguimiento de las Solicitudes de estudiantes enviadas a través del Portal del Estudiante.
 - ✓ Intervenir para agilizar el trámite de las solicitudes fuera de plazo.
 - ✓ Coordinar el seguimiento por parte de las personas responsables en cada parte del procedimiento.
 - ✓ Evaluar y plantear mejoras en el procedimiento de resolución de las incidencias.
 - ✓ Realizar informes de seguimiento
 - ✓ Llevar registro y control en Excel de todas las consultas, peticiones, e incidencias informales que no se formalizan mediante solicitudes.

10. REGISTROS

Los siguientes registros, generados por el presente procedimiento y que evidencian la efectiva implantación del mismo, se gestionan según el **PGC18/** Control De Registros.

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Registro de Solicitudes en el portal del estudiante	Atención al estudiante	Digital	Indefinido
Informes Defensor Universitario	Defensor Universitario	Digital	5 años
Informes de Atención al Estudiante	Atención al estudiante	Digital	3 años
Actas de las reuniones del consejo de delegados	Coordinación Académica	Digital	3 años

11. ANEXOS

No aplica

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 12
	PGC24/VERIFICACIÓN, IMPLANTACIÓN, SEGUIMIENTO ACREDITACIÓN Y EXTINCIÓN DE TÍTULOS	EDICIÓN 03

ÍNDICE

1. OBJETO	2
2. ALCANCE	2
3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA	2
4. DEFINICIONES	3
5. DESARROLLO DEL PROCESO	4
5.1. Verificación de un título.....	4
5.2. Modificación de las titulaciones.....	5
5.3. Seguimiento de títulos oficiales	6
5.4. Renovación de la Acreditación de títulos oficiales.....	7
5.5. Mejora de la programación formativa	8
6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	10
8. COMUNICACIÓN	10
9. INDICADORES	10
10. RESPONSABILIDADES	11
11. REGISTROS	12
12. ANEXOS	12

MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
01	21-09-15	Versión inicial: Identificación del proceso en la organización y elaboración del procedimiento	Todas
02	28-08-2021	Actualización del procedimiento. Se incluye procedimiento de extinción de títulos. Actualización de la denominación del SGIC a SAIC	Todas

Elaborado por:  Doali Rodríguez Responsable de Calidad y Compliance Académico Fecha: 08/11/2021	Revisado por:  Olga Castelao Directora de Calidad y Compliance Académico Fecha: 08/11/2021	Aprobado por:  Cristiana Pereira Rectora Fecha: 08/11/2021
--	---	---

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 12
	PGC24/VERIFICACIÓN, IMPLANTACIÓN, SEGUIMIENTO ACREDITACIÓN Y EXTINCIÓN DE TÍTULOS	EDICIÓN 03

1. OBJETO

El presente procedimiento explica la metodología para la verificación, implantación, seguimiento, acreditación y extinción de un título en la Universidad Europea de Canarias, garantizando que cumple con las garantías de calidad y con la normativa vigente que marcan los organismos oficiales en materia de educación superior.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las titulaciones oficiales ofertadas por la UEC, desde el envío de las propuestas de títulos para su verificación por los órganos oficiales a nivel nacional o autonómico, hasta las acciones de seguimiento y acreditación de la titulación para garantizar la calidad comprometida.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- ✓ Manual del Sistema de Aseguramiento interno de la Calidad (MASIC)
- ✓ **PGC02**/Diseño de la Oferta Formativa
- ✓ **PGC04**/ Desarrollo de la enseñanza.
- ✓ **PGC05**/Selección y Admisión de estudiantes
- ✓ **PGC07**/Gestión de la movilidad
- ✓ **PGC10**/Selección y Desarrollo
- ✓ **PGC11**/Formación del personal docente y no docente
- ✓ **PGC14**/Gestión de recursos y servicios
- ✓ **PGC15**/ Información pública
- ✓ **PGC16**/ Análisis y Evaluación de resultados
- ✓ **PGC19**/Satisfacción de los grupos de interés
- ✓ Política de calidad
- ✓ Objetivos de los planes de estudios
- ✓ Misión y visión de la UEC
- ✓ Plan estratégico
- ✓ Guía académica
- ✓ Guía para el desarrollo de nuevas titulaciones
- ✓ Programa VERIFICA (ANECA)
- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices
- ✓ Documento Marco Convergencia Europea, MECD, marzo 2002 Ley 6/2001, de 21 de diciembre, Ordenación Universitaria
- ✓ 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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 12
	PGC24/VERIFICACIÓN, IMPLANTACIÓN, SEGUIMIENTO ACREDITACIÓN Y EXTINCIÓN DE TÍTULOS	EDICIÓN 03

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 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- ✓ Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- ✓ Decreto 168/2008, de 22 de julio, por el que se regula el procedimiento, requisitos, y criterios de evaluación para la autorización de la implantación de las enseñanzas universitarias conducentes a la obtención de los títulos oficiales de Grado, Máster y Doctorado de la Comunidad Autónoma de Canarias. BOC nº 154 de 1 de agosto de 2008.

4. **DEFINICIONES**

- ✓ **Asignatura:** Unidad de enseñanza que administrativamente compone el Plan de Estudios. Académicamente, es una parte constitutiva de una materia.
- ✓ **Materia:** Unidad académica que incluye una o varias asignaturas que pueden concebirse de manera integrada.
- ✓ **Plan de estudios:** Es el diseño curricular que se aplica a determinadas enseñanzas impartidas por un centro de estudios
- ✓ **Competencias:** Conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que se adquieren o desarrollan mediante experiencias formativas coordinadas, las cuales tienen el propósito de lograr conocimientos funcionales que den respuesta de modo eficiente a una tarea o problema de la vida cotidiana y profesional que requiera un proceso de enseñanza y aprendizaje. (ANECA, 2015).
- ✓ **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.
- ✓ **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.
- ✓ **Programa VERIFICA:** El programa VERIFICA de ANECA evalúa las propuestas de los planes de estudio de títulos diseñados en consonancia con el Espacio Europeo de Educación Superior.
- ✓ **Programa ACREDITA:** El programa ACREDITA de ANECA, o la acreditación desde las agencias autonómicas, evalúa la implantación de un título en consonancia con el Espacio Europeo de Educación Superior. En el caso de los títulos de Grado debe ser antes de

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 12
	PGC24/VERIFICACIÓN, IMPLANTACIÓN, SEGUIMIENTO ACREDITACIÓN Y EXTINCIÓN DE TÍTULOS	EDICIÓN 03

transcurridos seis años desde su última acreditación y en el caso de los títulos de Máster de Posgrado, antes de cuatro años.

- ✓ **ANECA:** Agencia Nacional de Evaluación de Calidad y Acreditación
- ✓ **ACCUEE:** Agencia Canaria de Calidad universitaria y Evaluación Educativa
- ✓ **BOE:** Boletín Oficial del Estado
- ✓ **CGC:** Comité de Garantía de Calidad
- ✓ **RUCT:** Registro Universidades, Centros y Títulos
- ✓ **UEC:** Universidad Europea de Canarias
- ✓ **UCCA:** Unidad de Calidad y Compliance Académico

5. DESARROLLO DEL PROCESO

5.1. Verificación e implantación de un nuevo título

El procedimiento de verificación de una nueva titulación se describe en el artículo 25 del Real Decreto 1393/2007. El procedimiento de implantación de una nueva titulación aparece detallado en el Decreto 168/2008, de 22 de julio.

Una vez que las propuestas de los planes de estudio están consolidadas, de acuerdo con lo descrito en el procedimiento **PC02/Diseño de la Oferta Formativa**, son validadas por el Director/a de la Facultad/Escuela, que es el responsable de los títulos, la Unidad de Innovación de Títulos y Evaluación de Aprendizajes y aprobadas finalmente por el Rector/a.

La Unidad de Innovación de Título y Evaluación de Aprendizajes es la responsable de registrar las solicitudes de nuevos títulos para su evaluación ante el Consejo de Universidades a través de la Sede Electrónica del Ministerio (ANECA) y para su evaluación por la Agencia Canaria de Calidad Universitaria y Evaluación Educativa (ACCUEE).

En primer lugar, antes de la verificación, se debe solicitar la implantación de la titulación oficial a la Comunidad Autónoma. Tanto la ANECA como la ACCUEE, durante los respectivos procesos de verificación e implantación remitirán informes provisionales para que la Universidad presente alegaciones en el plazo establecido. En su defecto, ambas agencias emitirán un informe final con el veredicto acordado.

La Unidad de Innovación de Títulos y Evaluación de Aprendizajes una vez que recibe vía correo electrónico los informes provisionales de evaluación de la propuesta de verificación de un título, los remite también por correo electrónico al equipo de la Facultad/Escuela que ha trabajado en la propuesta para preparar conjuntamente las alegaciones.

La Unidad de Innovación de Títulos y Evaluación de Aprendizajes una vez que recibe los informes finales de evaluación de la propuesta de verificación de un título, los remite por correo electrónico al Director/a de Facultad/Escuela responsable, al equipo de la Facultad/Escuela que ha trabajado en la propuesta, a la dirección de la Unidad de Calidad y Compliance, al Departamento de Planificación

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 12
	PGC24/VERIFICACIÓN, IMPLANTACIÓN, SEGUIMIENTO ACREDITACIÓN Y EXTINCIÓN DE TÍTULOS	EDICIÓN 03

Académica, y a los responsables de web de los títulos, con independencia de que cualquier otra persona o departamento pueda ser incluido por la estrategia de comunicación.

Una vez finalizados ambos procesos, los títulos tendrán carácter oficial una vez inscritos en el Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT). Posteriormente, los títulos serán publicados en el BOE.

Autorizado el carácter oficial de un título, la Unidad de Calidad preparará las publicaciones de los planes de estudios en el BOE, que son aprobadas por Secretaría General y firmadas por el rector de la Universidad. De la misma manera se preparan las publicaciones de los planes de estudios en el Boletín Oficial de la Comunidad de Canarias.

Existe una cuenta de correo asociada a la Unidad de Innovación de Títulos y Evaluación de Aprendizajes, innovación.programas@universidadeuropea.es, utilizada para todas las comunicaciones relacionadas con este proceso.

5.2. Modificación de las titulaciones

En el caso de títulos oficiales ya verificados, el proceso de modificación de títulos, pasa por la verificación por el Consejo de Universidades, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 28 del RD 1393/2007, a través de los protocolos de modificación desarrollados por ANECA.

Las modificaciones pueden surgir a propuesta de las Facultades/Escuelas a raíz de los procesos internos de evaluación de títulos (Comisión de Calidad de Título, Comités de Evaluación de Resultados de Aprendizaje de la Asignatura, Comités de Evaluación de Aprendizajes del Títulos), de procesos de evaluación externos (Seguimiento, Renovación de la Acreditación), auditorías internas, o propuestas estratégicas de Comité de Dirección compartidas con las Facultades/Escuelas.

Las modificaciones de los títulos se proponen en los comités de modificación anuales que son convocados por la Unidad de Innovación de Títulos y Evaluación de Aprendizajes y en los que participan representantes de la facultad (Directores/as de Grado y Postgrado), un representante de la Unidad de Calidad, un representante de la Unidad de Innovación de Títulos y Evaluación de Aprendizajes, y representantes de las Unidades de Marketing Presencial y Online. Una vez que las modificaciones de los últimos títulos están acordadas, son validadas por el Comité de Dirección.

Aprovechando los cambios que suponen una solicitud de modificación de un título, podrían incorporarse, si fuera necesario, actualizaciones en la información relativa a otros apartados de la memoria que hubieran sufrido actualizaciones (normativa, recursos, sistemas de calidad, instalaciones, etc.).

En último término, la Unidad de Innovación de Títulos y Evaluación de Aprendizajes es la responsable de registrar las solicitudes de modificación para su evaluación ante el Consejo de Universidades a través de la Sede Electrónica del Ministerio.

La Unidad de Innovación de Títulos y Evaluación de Aprendizajes una vez que recibe vía correo electrónico los informes provisionales de evaluación de la propuesta de modificación de un título, los remite también por correo electrónico al equipo de la Facultad/Escuela que ha trabajado en la propuesta para preparar conjuntamente las alegaciones.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 12
	PGC24/VERIFICACIÓN, IMPLANTACIÓN, SEGUIMIENTO ACREDITACIÓN Y EXTINCIÓN DE TÍTULOS	EDICIÓN 03

La Unidad de Innovación de Títulos y Evaluación de Aprendizajes una vez que recibe los informes finales de evaluación de la propuesta de modificación de un título, los remite por correo electrónico al Director/a de Facultad/Escuela responsable, al equipo de la Facultad/Escuela que ha trabajado en la propuesta, a la dirección de la Unidad de Calidad y Compliance, al Departamento de Planificación Académica, y a los responsables de web de los títulos, con independencia de que cualquier otra persona o departamento pueda ser incluido por la estrategia de comunicación.

Es importante recalcar que, en el caso de que el plan de estudios sufriese alguna modificación, la Unidad de Calidad preparará las publicaciones de los planes de estudios en el BOE y en el BOC, que son aprobadas por Secretaría General y firmadas por el rector de la Universidad. De la misma manera se preparan las publicaciones de los planes de estudios en el Boletín Oficial de la Comunidad de Canarias.

5.3. Seguimiento de Títulos Oficiales

El proceso de seguimiento está recogido en el artículo 27 del RD 1393/2007 y tiene como finalidad asegurar que las actuaciones que se están llevando por la Universidad en la implantación título están siendo apropiadas.

Es de aplicación a todos los títulos oficiales de Grado y Máster verificados que en el momento de realizar su seguimiento se encuentren efectivamente implantados y no hayan causado baja en el RUCT.

Existen dos modalidades de seguimiento:

- El Seguimiento Ordinario: tras el proceso de verificación y renovación de la acreditación. El plazo para llevarlo a cabo es de 3 años en el caso de los grados de 240 ECTS y 2 años en el caso de los Másteres de 60 ECTS, a contar desde la fecha de su inscripción en el RUCT, de su verificación o de la actualización de la fecha de renovación de la acreditación. Para grados de más de 240 ECTS y Másteres de más de 60 ECTS, se valorará la pertinencia de prolongar los plazos en función de los ECTS del título de forma que se cuente con un recorrido de implantación adecuado para realizar la evaluación.
- El Seguimiento Especial es de aplicación en caso de que los informes finales de verificación modificación o renovación de la acreditación reciban recomendaciones de especial seguimiento. El plazo para realizarlo será de un año a contar desde la fecha de inscripción en el RUCT.

La Unidad de Calidad y Compliance Académico elabora anualmente el listado de títulos que deben someterse al seguimiento ordinario y seguimiento especial en base a la información que figura en el repositorio de títulos actualizada por la unidad de innovación de títulos de modo que las Facultades/Escuelas puedan avanzar la preparación de los autoinformes de evaluación.

Este listado es contrastado con el listado enviado por la ACCUEE. Tras esta comprobación la Unidad de Calidad y Compliance Académico procede a la confirmación oficial firmada por el Rector o la Rectora a ACCUEE de los títulos a los que corresponde realizar el seguimiento, indicando si hubiera discrepancias entre ambos listados y el motivo de las mismas. Una vez confirmado el listado de titulaciones, la Unidad de Calidad se pone en contacto con las personas responsables de los títulos correspondientes corroborando el listado de las titulaciones y los plazos de

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 7 de 12
	PGC24/VERIFICACIÓN, IMPLANTACIÓN, SEGUIMIENTO ACREDITACIÓN Y EXTINCIÓN DE TÍTULOS	EDICIÓN 03

presentación de los autoinformes.

Los informes de seguimiento de cada título son preparados entre la persona responsable de la titulación, la dirección de la Escuela o Facultad y la persona Responsable de Calidad siguiendo el modelo de informe de evaluación de ANECA. La persona Responsable de la coordinación de titulación coordinada la recogida de las evidencias y la participación de las personas implicadas en el proceso. El Autoinforme y las evidencias son enviados a la ACCUEE a través de la plataforma habilitada a tal efecto.

Una vez evaluada la información aportada, ACCUEE emitirá un informe provisional de evaluación del seguimiento para cada uno de los apartados de la evaluación. Si la información aportada en alguno de los puntos es inadecuada se deben incluir acciones en un plan de mejoras que se presentará junto a las alegaciones al informe provisional. El informe de alegaciones es preparado entre la persona responsables de la coordinación del título, la dirección de la Facultad o Escuela y la persona Responsable de Calidad.

Una vez estudiadas las alegaciones ACCUEE emitirá un informe final de evaluación a la Universidad a la Dirección General de Universidades de la Comunidad Canaria y en su caso al Consejo de universidades.

El informe final será publicado en la página web de la Universidad de acuerdo con lo descrito en el **PGC15 Información pública y rendición de cuentas**.

Las desviaciones detectadas durante la elaboración de los informes de seguimiento serán evaluadas por la Unidad de Calidad junto con las personas responsable de la coordinación de a Titulación durante las Comisiones de Calidad del Título. Si fuera necesario, se pondrá en marcha un plan de acción y mejora.

5.4. Renovación de la Acreditación de las Titulaciones Oficiales.

El proceso de renovación de la acreditación está recogido en el artículo 27 del RD 1393/2007 y tiene como finalidad asegurar que el plan de estudios se llevando a cabo de acuerdo con su proyecto inicial.

Esta renovación de la acreditación es de aplicación a todos los títulos oficiales de Grado, Máster y Programas de Doctorado verificados y acreditados, que en el momento de realizar la renovación de la acreditación se encuentren efectivamente implantados y no hayan causado baja en el RUCT.

La Renovación de la acreditación de un título de Grado de 240 ECTS se producirá antes del transcurso de 6 años desde su verificación por el Consejo de Universidades, 7 años en el caso de titulaciones de Grado de 300 ECTS, 8 años en el caso de titulaciones de Grado de 360 ECTS, 4 años en el caso de los Máster Universitarios, y 6 años en el caso de Programa de Doctorado.

La Universidad solicita por registro telemático la acreditación de sus títulos oficiales de acuerdo con los criterios y plazos que determine el Gobierno de Canarias mediante su norma de convocatoria. La Unidad de Calidad preparará la documentación, la cual será validada por el Rector/a y registrada por Secretaría General.

El proceso de renovación de la acreditación se sustenta en dos elementos fundamentales: un

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 8 de 12
	PGC24/VERIFICACIÓN, IMPLANTACIÓN, SEGUIMIENTO ACREDITACIÓN Y EXTINCIÓN DE TÍTULOS	EDICIÓN 03

Informe de Autoevaluación y una visita de un panel de evaluadores externos.

La Unidad de Calidad elabora anualmente, en base a la información actualizada del Repositorio de Títulos, el listado de títulos que deben someterse a Renovación de la Acreditación, de modo que las Facultades/Escuelas puedan avanzar en la preparación de los autoinformes de evaluación.

Este listado posteriormente es contrastado con el listado enviado por la ACCUEE. En caso de existir discrepancias, la Unidad de Calidad se pondría en contacto con la ACCUEE. Una vez confirmado el listado de titulaciones, la Unidad de Calidad se pondrá en contacto con el Rector/a y las personas responsables de la coordinación o dirección de titulación correspondientes, corroborando el listado de las titulaciones y los plazos de presentación de los autoinformes.

Los autoinformes de Renovación de la Acreditación de cada título son preparados entre la persona Responsable de la Titulación o Dirección del Programa y el Director/a de Facultad/Escuela responsable, junto con la persona Responsable de Calidad.

Será la persona responsable de coordinar o dirigir la Titulación quien coordinará junto con la persona Responsable de Calidad, la recogida de las evidencias y las personas que participarán en el proceso. Los autoinformes contendrán toda la información, tablas y evidencias requeridas según los requisitos expuestos en la Guía de Renovación de la Acreditación del programa ACREDITA de ANECA. Toda la documentación se habilitará a través de la plataforma que la ACCUEE tiene habilitada. Una vez la ACCUEE revisa toda la información, se concretará una visita por parte de un panel evaluador externo para comprobar in situ, o de manera virtual, la implantación de la titulación. Durante la visita se realizarán varias entrevistas de acuerdo con una agenda de visita, programada con distintos grupos de interés relacionados con el título.

Este panel valorará el informe de autoevaluación más las impresiones obtenidas durante la visita. Posteriormente, se remitirá un Informe Provisional indicando los aspectos que necesariamente deben ser modificados, si los hubiere. La Universidad podrá realizar los cambios oportunos a este informe en el plazo de 20 días hábiles una vez estudiadas las alegaciones y/o el plan de mejora que se presente, se emitirá un Informe Final (favorable o desfavorable) que será comunicado a la Universidad, a la Comunidad Autónoma y al Consejo de Universidades

Si el Informe Final del título fuera desfavorable, el título causaría baja en el Registro de Universidades Centros y Títulos (RUCT) y no podrán admitirse nuevos estudiantes en el mismo.

5.5. Mejora de la programación formativa

Las personas Responsables de titulación de las Facultades/Escuelas y las direcciones de postgrado, asegurarán la calidad global de la titulación y su mejora continua. Por ello, aparte de respetar la normativa vigente en relación con la verificación y seguimiento de las titulaciones, cumpliendo con lo establecido en el artículo 27 “renovación de la acreditación de títulos” del R.D 861/2010 y los Criterios y Directrices Europeas para la Garantía de Calidad en la Educación, trabaja en la mejora continua de las titulaciones que se ofertan en la Universidad Europea de Canarias. De esta manera, en las rondas de modificación, se identifican mejoras que puedan ser incorporadas en las titulaciones actuales. En este proceso participan las personas Responsables de la coordinación de la titulación, direcciones de máster, el Dpto. de Marketing, la Unidad de Innovación de Títulos y Evaluación de Aprendizajes y la Unidad de Calidad y Compliance Académico.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 9 de 12
	PGC24/VERIFICACIÓN, IMPLANTACIÓN, SEGUIMIENTO ACREDITACIÓN Y EXTINCIÓN DE TÍTULOS	EDICIÓN 03

Las coordinaciones de titulación y dirección de postgrado también participan en el proceso de revisión y mejora de los programas a través de las labores de representación de la facultad ante otras entidades y foros profesionales, los cuales aportan información relevante y necesaria para las revisiones del título.

Las conclusiones extraídas del estudio de los resultados pueden dar lugar a **Planes de mejora** que son planteados en las Comisiones de Calidad de Título y comunicados a los agentes implicados en este proceso, para que realicen las modificaciones oportunas en el mismo, mejorando de manera continua los mecanismos de garantía de calidad de los programas formativos de la Universidad Europea de Canarias.

5.6. Extinción de la titulación

Será de aplicación a las titulaciones oficiales que se extingan o suspendan y, en consecuencia, causen baja en el RUCT.

Podrá decidirse no continuar una titulación por diversos motivos entre los que se encuentran:

- Una demanda de mercado insuficiente, o inexistente.
- Una desactualización del programa
- Otras razones estratégicas diversas por parte de la Universidad.

En caso de existir una necesidad de extinción de un programa se elevará para la aprobación por parte del Rector/a, la Facultad/Escuela, Comisión de Doctorado por parte del Director/a del título correspondiente. Posteriormente el Director/a de Facultad/Escuela realizará la propuesta de extinción, de cara a trasladarlo al Consejo Directivo para su aprobación.

La Unidad de Calidad y Compliance Académico preparará, mediante el formulario de extinción habilitado a tal efecto por el Gobierno de Canarias, la solicitud de extinción de las titulaciones y lo elevará a la Secretaría General a través Rectorado para su aprobación y registro.

Estas titulaciones se denominarán en extinción y contarán con un calendario de extinción que dará las garantías al estudiantado que estuviera matriculado para su finalización de estudios y en ellas no podrán admitirse estudiantes de nuevo ingreso

El calendario de extinción será difundido a los grupos de interés y se eliminará el título de la oferta formativa de la Universidad.

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El seguimiento de la oferta formativa de la Universidad Europea de Canarias se realiza desde la Unidad de Calidad y Compliance Académico. Para ello, existe un espacio digital en el que se archivan las memorias verificadas, así como las siguientes modificaciones aprobadas.

Además, la Unidad de Calidad y Compliance Académico lleva un listado actualizado de las

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 10 de 12
	PGC24/VERIFICACIÓN, IMPLANTACIÓN, SEGUIMIENTO ACREDITACIÓN Y EXTINCIÓN DE TÍTULOS	EDICIÓN 03

titulaciones, y la información más relevante relativa a cada una de las titulaciones.

7. COMUNICACIÓN

La oferta formativa de la Universidad Europea de Canarias se comunica a la sociedad a través de la página web de la Universidad. Además, la aprobación de un título nuevo o las modificaciones sustanciales que se hayan producido son publicadas en el BOE, en el BOC y en el RUCT. La actualización de la información de las titulaciones en la página web de la universidad le corresponde al Dpto. de Marketing. La coordinación de titulación/dirección de departamento o la dirección del máster, comunicará al Dpto. de Marketing las actualizaciones en la información pública de las titulaciones.

Por su parte, en relación con la comunicación interna, se realizan reuniones de coordinación y seguimiento para la elaboración de las memorias entre el Director/a de Facultad/Escuela, el equipo de coordinación designado por este y la Unidad de Innovación.de Títulos y Evaluación de Aprendizajes.

Una vez aprobado un título por parte de la ANECA y la ACCUEE, se copia la memoria de verificación y la memoria de implantación en un repositorio de documentación digital.

8. INDICADORES

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)

9. RESPONSABILIDADES

-Propietario del proceso: Unidad de Calidad y Compliance Académico y Unidad de Innovación de Títulos y Evaluación de Aprendizajes.

-Participantes en el proceso:

- Consejo Directivo
 - ✓ Aprobar la propuesta de titulaciones que se van a implantar y extinguir

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 11 de 12
	PGC24/VERIFICACIÓN, IMPLANTACIÓN, SEGUIMIENTO ACREDITACIÓN Y EXTINCIÓN DE TÍTULOS	EDICIÓN 03

- Unidad de Innovación de Títulos y Evaluación de Aprendizajes:
 - ✓ Actuar como nexo de comunicación entre la UEC y las instituciones nacionales (Ministerios, ANECA, Agencias Autonómicas de Calidad) en lo relativo a la definición, diseño y desarrollo y verificación de los Programas formativos de nuevas titulaciones y sus modificaciones.
 - ✓ Realización y actualización de las plantillas y guías para la elaboración de las memorias.
 - ✓ Revisión de las memorias de verificación e implantación.
 - ✓ Dar apoyo a los equipos de coordinación y a los coordinadores de titulación o directores de másteres en la elaboración de las memorias de verificación y modificación de seguimiento y acreditación de las titulaciones.

- Unidad de Calidad y Compliance Académico:
 - ✓ Coordinar la realización de los informes de seguimiento y reacreditación.
 - ✓ Ser el nexo de comunicación entre los Organismos de certificación y las Facultades/Escuelas
 - ✓ Identificación de mejoras.

- Equipo de coordinación de la Facultad/Escuela
 - ✓ Elaborar la memoria de verificación.
 - ✓ Identificar mejoras de las titulaciones
 - ✓ Coordinar en los procesos de Seguimiento y de Renovación de la acreditación de títulos, la recogida de evidencias, la participación de los implicados y el seguimiento de la implantación de las recomendaciones en los informes resultantes.

- Coordinación Académica
 - ✓ Actualizar la titulación en SIGECA

- Dpto. de Marketing
 - ✓ Actualiza la página web con los nuevos títulos oficiales y propios.
 - ✓ Realiza las campañas de publicidad para promocionar el nuevo título.

- Secretaría General:
 - ✓ Responsable de los trámites administrativos con el Consejo de Universidades y la publicación de los planes de estudio en el BOE

10. REGISTROS

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Memoria de Verificación del Título	Unidad de Innovación de Títulos y Evaluación de Aprendizajes	Digital	Indefinido
Informe Provisional de Evaluación de la Propuesta de Verificación de Plan de Estudios. ANECA.	Unidad de Innovación de Títulos y Evaluación de Aprendizajes	Digital	Indefinido
Informe Final de Evaluación de	Unidad de Innovación de	Digital	Indefinido

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 12 de 12
	PGC24/VERIFICACIÓN, IMPLANTACIÓN, SEGUIMIENTO ACREDITACIÓN Y EXTINCIÓN DE TÍTULOS	EDICIÓN 03

la Propuesta de Verificación de Plan de Estudios. ANECA.	Títulos y Evaluación de Aprendizajes		
Resolución de Verificación de Consejo de Universidades.	Unidad de Innovación de Títulos y Evaluación de Aprendizajes	Digital	Indefinido
Publicación Plan de Estudios BOE + BOC	Unidad de Calidad y Compliance académico	Digital	Indefinido
Informe Provisional de Evaluación de Requisitos y Valoración de Criterios. ACCUEE.	Unidad de Innovación de Títulos y Evaluación de Aprendizajes	Digital	Indefinido
Informe Final de Evaluación de Requisitos y Valoración de Criterios. ACCUEE.	Unidad de Innovación de Títulos y Evaluación de Aprendizajes	Digital	Indefinido
Resolución de Implantación de Consejo de Universidades.	Unidad de Innovación de Títulos y Evaluación de Aprendizajes	Digital	Indefinido
Certificado del Consejo Directivo de Titulaciones que se desean implantar.	Unidad de Calidad y Compliance académico	Digital	Indefinido
Solicitud Oficial de Titulaciones que se desean implantar. Impreso Oficial.	Unidad de Calidad y Compliance académico	Digital	Indefinido
Orden de Autorización de Implantación de Nuevos Títulos del Gobierno de Canarias.	Unidad de Calidad y Compliance académico	Digital	Indefinido
Informe Provisional de Evaluación de la Propuesta de Modificación de Plan de Estudios.	Unidad de Innovación de Títulos y Evaluación de Aprendizajes	Digital	Indefinido
Informe Final de Evaluación de la Propuesta de Modificación de Plan de Estudios.	Unidad de Innovación de Títulos y Evaluación de Aprendizajes	Digital	Indefinido
Informe Provisional de Seguimiento de Título.	Unidad de Calidad y Compliance académico	Digital	Indefinido
Informe Final de Seguimiento de Título.	Unidad de Calidad y Compliance académico	Digital	Indefinido
Solicitud Oficial de Titulaciones para las que se solicita la renovación de la Acreditación. Impreso Oficial.	Unidad de Calidad y Compliance académico	Digital	Indefinido
Informe Provisional de Renovación de la Acreditación de Título.	Unidad de Calidad y Compliance académico	Digital	Indefinido
Informe Final de Renovación de la Acreditación de Título.	Unidad de Calidad y Compliance académico	Digital	Indefinido
Acta de Junta de Facultad de Aprobación de Extinción de Titulaciones.	Director/a de Facultad/Escuela//Director/a de Grado-Postgrado	Digital	Indefinido
Certificado de Consejo Directivo de Extinción de Titulaciones.	Unidad de Calidad y Compliance académico	Digital	Indefinido
Solicitud Oficial de Titulaciones que se desean extinguir. Impresión oficial.	Unidad de Calidad y Compliance académico	Digital	Indefinido

11. ANEXOS

No aplica.

 Universidad Europea CANARIAS	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 7
	PGC25/ ACTIVIDADES DE VIDA UNIVERSITARIA	EDICIÓN 01

ÍNDICE

1. OBJETO	2
2. ALCANCE	2
3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE	2
4. DEFINICIONES	2
5. DESARROLLO DEL PROCESO	2
5.1. Detección de necesidades y planificación de las actividades de vida universitaria	2
5.2. Desarrollo de los planes de acogida al estudiante	2
5.3. Orientación educativa	3
5.4. Actividades extracurriculares.....	4
5.5. Actividades de Voluntariado.....	5
6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	6
7. DIAGRAMA DE PROCESO	6
8. COMUNICACIÓN	6
9. INDICADORES	6
10. RESPONSABILIDADES	6
11. REGISTRO	7
12. ANEXOS	7

MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PÁGINAS
01	02-09-2015	Nuevo procedimiento	TODAS
02	06.09.2021	Cambio de nombre del procedimiento. Actualización de los procedimientos. Adaptación de la denominación SGIC a SAIC	TODAS
03			
04			

Elaborado por:  Doali Rodríguez Responsable de Calidad y Compliance Académico Fecha: 08/11/2021	Revisado por:  Olga Castela Directora de Calidad y Compliance Académico Fecha: 08/11/2021	Aprobado por:  Cristiana Pereira Rectora Fecha: 08/11/2021
--	--	---

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es definir los mecanismos para garantizar el diseño y la realización de actividades que fomenten la formación integral del estudiantado a partir de acciones culturales y de compromiso social.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a las actividades que ofrece la Universidad Europea de Canarias fuera del ámbito puramente académico a todo el estudiantado y que le permite un desarrollo integral para su plena integración en la sociedad y en el mundo profesional.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/REGLAMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Manual de Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (MASIC)
- ✓ **PGC14**/Gestión de recursos y servicios
- ✓ **PGC15**/ Información pública y rendición de cuentas
- ✓ **PGC16**/Análisis y Evaluación de resultados
- ✓ **PGC19**/Satisfacción de los grupos de interés
- ✓ Política de Calidad
- ✓ Modelo académico de la Universidad Europea de Canarias
- ✓ Objetivos de los planes de estudios
- ✓ Misión y visión de la Universidad Europea de Canarias
- ✓ Plan Estratégico

4. DEFINICIONES

- ✓ **CA**: Coordinador académico
- ✓ **PR**: Programa formativo de una titulación
- ✓ **ECTS**: Sistema Europeo de Transferencia y Acumulación de Créditos
- ✓ **UCCA**: Unidad de Calidad y Compliance Académico
- ✓ **UEC**: Universidad Europea de Canarias

5. DESARROLLO DEL PROCESO

5.1. DETECCIÓN DE NECESIDADES Y PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE VIDA UNIVERSITARIA

La Unidad de Experiencia del Estudiante diseña su plan estratégico anual a partir de los resultados de anteriores acciones de orientación al estudiante, de la información de la situación del entorno universitario y socio profesional, y de la información recogida de los grupos de interés.

Estas acciones se elevan al Consejo Académico para que aprueben las actividades. Asimismo, el departamento de Comunicación al Estudiante comunica la programación de sus actividades a los grupos de interés implicados mediante distintos medios, para ello cuenta con la colaboración y apoyo del Dpto. de Marketing.

 Universidad Europea CANARIAS	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 7
	PGC25/ ACTIVIDADES DE VIDA UNIVERSITARIA	EDICIÓN 01

5.2. DESARROLLO DE LOS PLANES DE ACOGIDA AL ESTUDIANTE

Las **acciones de acogida** que la Universidad Europea de Canarias tiene establecidas para sus estudiantes de Grado y Postgrado son realizadas por las propias Facultades/Escuelas junto con el departamento de Marketing, que participa en las labores de comunicación. Los Vicedecanos/as/Directores/as de Grado y los Directores/as de Programa de Postgrado de cada Facultad/Escuela participan activamente en las acciones de acogida.

Dentro de estas **sesiones de acogida** a estudiantes de nuevo ingreso, se realizan sesiones informativas en las que se les introduce en el proceso formativo que van a vivir. Así, dentro de este programa se incluyen las siguientes actividades:

- Presentación del Decano/a/Director/a de Grado/Director/a de Escuela, en aquellas sesiones de acogida para estudiantes que van a cursar Grado o del Director/a de Programa de Postgrado, en aquellas sesiones de acogida para estudiantes que van a cursar Másteres.
- Presentación de los miembros de las Juntas de Facultad/ Escuela.
- Explicación genérica de su titulación (Vicedecano/a/Director/a de Grado / Director/a Programa de Postgrado.)
- Explicación de servicios transversales asociados a la docencia (Biblioteca, cursos Online de apoyo de idiomas, Movilidad internacional, Campus Virtual, Voluntariado, Unidad de Atención a la Diversidad, Voluntariado Carreras Profesionales, Seguro escolar, Defensor Universitario y otros servicios generales).

En el caso del estudiantado perteneciente a programas de movilidad, se realizan sesiones de acogida específicas, como se describe en el **PGC07/Gestión de la Movilidad**, la primera semana de estancia en la Universidad Europea de Canarias.

Además, para facilitar la integración del estudiante en la vida universitaria, desde el Dpto. de Marketing se realiza la “semana de Bienvenida” que coincide con la primera semana de curso de los estudiantes de Grado. Para ello, se realizan reuniones de la persona responsable del Dpto. de Marketing con representantes de las áreas no docentes de la universidad para, de esta manera, coordinar las labores de preparación de este evento.

5.3. ORIENTACIÓN EDUCATIVA

Desde la Unidad de Experiencia de Estudiante, el área de Orientación Educativa acompaña al estudiantado de la Universidad Europea de Canarias que demanda de una forma proactiva un seguimiento personalizado, a lo largo de su vida universitaria, para ayudarle a alcanzar el éxito académico y profesional. Asimismo, contribuye a la mejora continua de la satisfacción del estudiantado en todo aquello relacionado con su desarrollo competencial.

Desde el área de Orientación Educativa se realizan diferentes acciones a lo largo del curso académico, cuya finalidad es el apoyo del estudiantado en su vida universitaria. Una de las acciones es el seguimiento de estudiantes de bajo rendimiento y de incorporación tardía, diseñando planes personalizados para la mejora del rendimiento académico, como es la creación de cursos o talleres formativos.

Otra acción es la orientación académica y profesional a estudiantes sobre la evolución de su currículo académico, elaboración de herramientas de planificación, organización y técnicas de estudio y orientación sobre las posibles salidas profesionales de sus estudios.

La última acción es un trabajo de coaching con estudiantes que solicitan bajo demanda un diagnóstico y apoyo en el desarrollo de competencias transversales y no curriculares, donde se establece con las personas interesadas los objetivos y seguimiento, personales y profesionales, durante el curso académico y se identifican los puntos fuertes y a mejorar durante este periodo.

5.4. ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES

Campus Life es un área dentro la Unidad de Experiencia del Estudiante cuya misión es contribuir al desarrollo integral del estudiantado. Para ello, cada curso académico la Universidad pone a disposición de todo su estudiantado un catálogo de actividades extracurriculares que fomentan la participación estudiantil y la vida universitaria fuera del aula.

Las actividades extracurriculares propuestas son de distinta índole (educativa, sociocultural y deportiva) y pretenden lograr una interacción del estudiantado con el entorno que le rodea. Se pretende así fomentar su adaptación a la Universidad y su empleabilidad mediante el desarrollo de competencias clave.

El estudiantado puede participar de la vida universitaria a través de clubes y asociaciones estudiantiles, concursos y premios. Los Clubes UEC son iniciativas extraacadémicas organizadas por y para estudiantes. En ellos el estudiantado encuentra espacios de expansión para desarrollar y compartir con sus compañeros y compañeras sus aficiones e intereses, potenciando su aprendizaje más allá del aula. Estos clubes se encuentran abiertos también de forma virtual para que estudiantes que cursen grados y másteres en modalidad a distancia puedan disfrutar de ellos.

Desde la Unidad de Experiencia del Estudiante, el área de Campus Life coordina y da apoyo a los clubes y asociaciones estudiantiles de la Universidad Europea de Canarias. Los clubes están gestionados por el propio estudiantado y cuenta con el apoyo de la Facultad a la que pertenecen. Además, el alumnado cuenta con profesorado de apoyo que les guía y les ayuda en la realización de sus actividades, garantizando un diálogo fluido con su Facultad y la Universidad.

La comunicación de los clubes y de las actividades que estos realizan se canaliza desde el campus virtual (UE-Experience), en la agenda de la página web de la Universidad, y por los propios canales que el estudiantado diseña.

Los clubes y asociaciones participan en varios eventos dentro de la universidad tales como las sesiones de bienvenida al principio del curso, la Welcome (stands de los clubes), Semana de los Clubes, Fiesta Fin de Curso, entre otros. Además, son ellos mismos propulsores de vida universitaria y organizan conferencias, reuniones, charlas y actividades de todo tipo a lo largo de todo el curso.

5.5. ACTIVIDADES DE VOLUNTARIADO

Desde el área de Voluntariado de la Unidad de Experiencia del Estudiante se coordinan las actividades de voluntariado internacional y nacional, según se detalla a continuación.

Voluntariado Internacional

A través de la realización de microproyectos de cooperación internacional se busca dar una formación basada en la sensibilización social de estudiantes.

Este programa está dirigido al personal y estudiantado de la Universidad Europea de Canarias que, con el apoyo de un colaborador externo, diseña un programa de voluntariado internacional.

Al inicio del curso académico se publica una convocatoria abierta al personal para presentar sus propuestas de microproyectos. Cada propuesta es evaluada por un comité compuesto por el dpto. de Seguridad, área de Responsabilidad Social Corporativa y una agencia externa.

Las propuestas seleccionadas se comunican al estudiantado, informando de los contenidos del programa, y se abre el período de inscripción.

La selección de estudiantes que va a participar en cada uno de los proyectos se realiza a partir del interés mostrado por el estudiantado, así como de la realización de una entrevista personal o grupal, dependiendo de la elección de la persona responsable de cada proyecto.

A cada proyecto se le designa un presupuesto en función de la cantidad total disponible, que permite que las personas participantes consigan el servicio a un menor precio. El profesor o profesora coordinador del mismo

 Universidad Europea CANARIAS	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 7
	PGC25/ ACTIVIDADES DE VIDA UNIVERSITARIA	EDICIÓN 01

es la persona responsable de la organización del viaje y del acogimiento en el país de destino, siempre acompañado por una ONG que le facilita la gestión desde España y que posee los conocimientos necesarios para que la estancia tenga las condiciones de seguridad necesarias.

El estudiantado que participa en este programa:

- Asiste a un curso de sensibilización de 25 horas que equivale a 1 ECTS en la asignatura Actividades Universitarias.
- Viaja al país de destino para participar en el proyecto de cooperación elegido. Esta acción equivaldría a otros 3 créditos ECTS.
- Finalmente, al regreso, compartiría la experiencia con el estudiantado de la universidad a través de una actividad planteada.

Voluntariado Nacional

El objetivo general del área de voluntariado es que el estudiantado adquiera una actitud de ciudadanos responsables y contribuidores efectivos, con autoconfianza, internacionales, multilingües, flexibles y adaptables en entornos multiculturales. El estudiantado toma conciencia y desarrolla una percepción más global del mundo que le rodea, estimulando su capacidad de empatía y haciéndose partícipe de la comunidad de la que forma parte, generando opiniones y posicionamientos éticos, siendo capaz de detectar controversias y plantear soluciones a problemas globales existentes.

Todo esto se desarrolla no sólo dentro de las asignaturas curriculares, sino también, a través de su participación en otras actividades como el voluntariado, que completan y enriquecen su formación como profesionales comprometidos y como ciudadanos y ciudadanas de este mundo global.

La Universidad Europea promueve el voluntariado a través de la plataforma <https://voluntariado.universidadeuropea.es/>, desde la que oferta actividades de voluntariado presencial y virtual en nuestras universidades de Madrid, Valencia y Canarias. Desde esta plataforma, también se comunican convocatorias de premios y ayudas orientadas a estudiantes y alumni e incluso un blog en el que el estudiantado voluntario tiene la oportunidad de compartir sus experiencias.

Para participar en nuestras actividades, tanto virtuales como presenciales, el estudiantado accede a través de la página web al descriptor de cada actividad donde existe un enlace a un formulario de inscripción y comienza la selección del estudiantado para participar en las actividades.

Además, las actividades de voluntariado en la Universidad Europea ofrecen al estudiantado la posibilidad de reconocer hasta un máximo de 4 créditos de la asignatura “Actividades Universitarias”, correspondiendo cada crédito a 25 horas de actividades de voluntariado realizadas.

Para cualquier aclaración o duda al respecto de las actividades o del área de voluntariado, ponemos a disposición del estudiantado la dirección de correo electrónico: voluntariado@universidadeuropea.es.

ESPECIFICIDADES POR CENTRO.

Escuela de Arquitectura

NA

Facultad de Ciencias Sociales

NA

Facultad de Ciencias de la Salud

NA

 Universidad Europea CANARIAS	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 7
	PGC25/ ACTIVIDADES DE VIDA UNIVERSITARIA	EDICIÓN 01

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El seguimiento de este proceso se lleva a cabo de manera continua por la Unidad de Calidad y Compliance Académico en colaboración con la Unidad de Experiencia del Estudiante (Vicerrectorado de Relaciones Institucionales y Vida Universitaria), actualizándolo cuando se considere necesario. Además, ambos evalúan los resultados obtenidos en el presente procedimiento, a través de las encuestas que se realizan, a través del correo electrónico o contactos informales con docentes y las coordinaciones de las diferentes titulaciones. A partir de esta información la Unidad de Calidad y Compliance Académico, junto a los departamentos implicados en este proceso, establecerán los planes de acción que estimen oportunos para la mejora continua del proceso.

7. COMUNICACIÓN

Desde la Unidad de Experiencia del Estudiante y a través del foro del Campus Virtual, se informa al estudiantado de la programación de las actividades previstas. Además, en el mismo espacio del Campus Virtual está habilitada la información adicional necesaria para que estudiantado pueda elegir las actividades que más les interesan, junto con el calendario compartido dónde se informan de las fechas de las diferentes actividades.

Finalmente, en la página web se informa de las diferentes actividades que se realizan en la Universidad Europea de Canarias en cuanto a la promoción de las Actividades de Vida Universitaria.

8. INDICADORES

- PGC25-IND 01: Número de actividades universitarias ofertadas
- PGC25-IND 02: Número de participantes en eventos de vida universitaria
- PGC25-IND 03: Número de estudiantes que participan en clubes y asociaciones
- PGC25-IND 04: Número de estudiantes de bajo rendimiento contactados/ total de estudiantes
- PGC25-IND 05: Número de estudiantes de baja incorporación tardía contactados/ total de estudiantes
- PGC25-IND 06: Número de clubes /Asociaciones
- PGC25-IND 07: Número de voluntarios
- PGC25-IND 08: Número de estudiantes que participan en proyectos de cooperación

9. RESPONSABILIDADES

Responsable del proceso: Unidad de Experiencia del Estudiante (Vicerrectorado de Relaciones Institucionales y Vida Universitaria).

Participantes en el proceso:

- Unidad de Experiencia del Estudiante:
 - ✓ Actuar como nexo de comunicación entre la Universidad Europea de Canarias y los clubes.
 - ✓ Planificar, diseñar, gestionar y coordinar las actividades de sostenibilidad curricular, en colaboración con los coordinadores de titulación.
 - ✓ Planificar, diseñar, gestionar y coordinar las actividades de los clubes de estudiantes.

- ✓ Evaluar la satisfacción con el programa.
- ✓ Definir las actividades complementarias que forman parte de “Actividad Universitaria” en colaboración con los coordinadores de titulación.
- Dpto. Marketing y Admisiones:
 - ✓ Organizar las sesiones de bienvenida.
 - ✓ Elaborar las estrategias de comunicación de las actividades que se van a llevar a cabo.
- Consejo Académico:
 - ✓ Aprueban las Actividades de Vida Universitarias de todas las áreas.

10. REGISTRO

Los siguientes registros, generados por el presente procedimiento y que evidencian la efectiva implantación del mismo, se gestionan según el **PGC18/** Control De Registros.

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Listado de estudiantes de incorporación tardía	Unidad Experiencia del Estudiante (área Orientación Educativa)	Digital	3 años
Listado de estudiantes de bajo rendimiento contactados	Unidad Experiencia del Estudiante (área Orientación Educativa)	Digital	3 años
Listado de Oferta de Actividades de Vida Universitaria	Unidad Experiencia del Estudiante (área Campus Life)	Digital	3 años
Registro de estudiantes que realizan actividades universitarias	Unidad de Experiencia del Estudiante (Área de Voluntariado)	Digital	3 años
Base de datos de personas voluntarias e interesadas	Unidad de Experiencia del Estudiante (Área de Voluntariado)	Digital	3 años

11. ANEXOS

No aplica

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 7
	PC26/INVESTIGACIÓN	EDICIÓN 01

Contenido

1.	OBJETO.....	2
2.	ALCANCE.....	2
3.	DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/REGLAMENTACIÓN APLICABLE	2
5.	DESARROLLO DEL PROCESO	2
6.	RESPONSABILIDADES	5
7.	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	6
8.	COMUNICACIÓN	6
9.	INDICADORES	6
10.	REGISTROS	7
11.	ANEXOS	7

MODIFICACIONES			
VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
01	09.09.2021	VERSIÓN INICIAL	TODAS
Elaborado por:  Doali Rodríguez Responsable de Calidad y Compliance Académico Fecha: 08/11/2021		Revisado por:  Olga Castelao Directora de Calidad y Compliance Académico Fecha: 08/11/2021	
Aprobado por:  Cristiana Pereira Rectora Fecha: 08/11/2021			

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 7
	PC26/INVESTIGACIÓN	EDICIÓN 01

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es describir cómo se planifica, realiza y gestiona la actividad investigadora que se desarrolla en la Universidad Europea.

2. ALCANCE

El alcance de este procedimiento abarca desde la identificación de las líneas estratégicas de investigación en las que se centra la Universidad, la selección del personal investigador y la revisión y mejora de los proyectos llevados a cabo, así como la organización de la actividad investigadora a través de la Unidad de Investigación y la Oficina de Transferencia de los Resultados de la Investigación.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/REGLAMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Plan Estratégico de Investigación.
- ✓ Política Científica de la Universidad.
- ✓ Código de Buenas Prácticas de la Universidad Europea.
- ✓ Normativa Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Europea.
- ✓ PC10 Reclutamiento y Selección.

4. DEFINICIONES

- ✓ **UCCA:** Unidad de Calidad y Compliance Académico.
- ✓ **CGC:** Comité de Garantía de Calidad.
- ✓ **RRHH:** Recursos Humanos.
- ✓ **RRMM:** Recursos Materiales.
- ✓ **SAIC:** Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad.
- ✓ **UEC:** Universidad Europea de Canarias.

5. DESARROLLO DEL PROCESO

5.1. ORGANIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y DE LOS PROGRAMAS DE DOCTORADO

El Vicerrectorado de Profesorado e Investigación, organiza y gestiona la investigación de la Universidad y desarrolla los programas de doctorado, ligándolo a las líneas de investigación de la Universidad según los principios básicos recogidos en la política científica de la Universidad y el plan estratégico de investigación aprobado.

Para llevar a cabo la actividad investigadora, la actividad del área de investigación y doctorado del Vicerrectorado se organiza a través de las siguientes unidades:

- La Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI) se encarga de dar soporte a todos los investigadores de la Universidad Europea de Canarias, tanto para ayudarles en el proceso de búsqueda y petición de financiación de proyectos y posterior publicación.
- El Área de gestión y promoción de la investigación se encarga de transferir conocimientos a los investigadores de las facultades y de ser el contacto con las entidades externas de investigación.
- El Centro de Recursos Audiovisuales e Investigación (CRAI), localizada en otro Vicerrectorado, gestiona el **Repositorio de producción científica ABACUS** que recopila y proporciona acceso a la producción científica de la Universidad Europea de Canarias y, a través del **Portal de apoyo a la investigación**, proporciona información práctica sobre la evaluación de la actividad investigadora, el proceso de publicación, etc.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 7
	PC26/INVESTIGACIÓN	EDICIÓN 01

Actualmente se cuenta con cuatro grandes áreas de investigación que aglutinan los diversos grupos de investigación y sus líneas:

- Salud y Ciencias de la Vida
- Actividad Física y Deportes
- Valores y Sociedad Global
- Arquitectura, Ingeniería y Diseño

5.2.APOYO Y FINANCIACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La Universidad Europea cuenta en la actualidad con una serie de procedimientos y herramientas de apoyo a la investigación, a título enunciativo:

5.3.CONVOCATORIA DE GRUPOS DE INVESTIGACIÓN

La Universidad Europea de Canarias anualmente lanza una convocatoria de grupos de investigación, abierta a todo el personal de la Universidad, para la constitución de equipos de investigación que se reúnen para la realización de unas líneas concretas de investigación. De este modo, se pretende:

- o Agrupar a los profesores/investigadores de la UE en torno a grupos de investigación, asegurando su continuidad en el tiempo, así como la calidad de los resultados obtenidos, todo ello ligado a las líneas de investigación prioritarias marcadas desde la Universidad.
- o Favorecer la interdisciplinariedad de las líneas de investigación desarrolladas en la UE, gracias a la creación de grupos con investigadores de diferentes disciplinas, así como de cada una de las universidades de la Universidad Europea.
- o Fomentar el incremento de una producción científica de calidad en revistas indexadas con un alto factor de impacto.
- o Favorecer el compromiso social de la Universidad a través de grupos de investigación con líneas de investigación relevantes, de calidad y de aplicación clara en la sociedad.

Los grupos pueden ser categorizados en consolidados, emergentes o en formación y estarán asignados a cada Centro de Investigación en función del área de especialización.

5.4.CONVOCATORIAS DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

La Universidad Europea de Canarias fomenta y apoya a todos los investigadores para que soliciten proyectos de investigación a todos los organismos públicos y privados, tanto nacionales como internacionales y así compitan con sus líneas de investigación para la obtención de recursos económicos y la financiación de sus líneas de investigación.

Además, la Universidad facilita la gestión de los proyectos una vez concedidos gracias al apoyo de la Oficina de Transferencia de Resultados de la Investigación (OTRI).

Anualmente la Universidad Europea de Canarias podrá lanzar una convocatoria de proyectos internos según presupuestos internos anuales para financiar y apoyar aquellos proyectos de investigación que tengan mayor calidad y que hayan sido propuestos por grupos de investigación de la Universidad Europea de Canarias. La evaluación de estos proyectos es externa y competitiva.

Independientemente de estas ayudas, la Universidad podrá lanzar otras convocatorias de ayudas internas y externas, con presupuestos asociados a Cátedras o Empresas que así lo deseen.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 7
	PC26/INVESTIGACIÓN	EDICIÓN 01

5.5. REDUCCIONES DE DOCENCIA Y DE PRESENCIA

La Universidad Europea de Canarias anualmente podrá lanzar una convocatoria para solicitar reducciones de docencia y de flexibilidad en presencialidad por parte del personal docente de la Universidad. El objetivo de esta convocatoria es dotar de más tiempo a aquellos docentes que tengan interés por investigar y crecer en su carrera científica y que así puedan dedicar el tiempo necesario a la investigación y tener la flexibilidad de colaboración con otros centros de investigación. Los porcentajes de reducción vienen asignados en función de una valoración objetiva y transparente, donde se bareman datos como son las publicaciones científicas, la participación en proyectos de investigación y colaboración en doctorandos o trabajos de fin de máster/grado.

5.6. INVESTIGACIÓN RELACIONADA CON LA DOCENCIA

Los estudiantes matriculados en futuros Programas de Doctorado desde la UE se adscribirán, a su vez, a alguno de los grupos de Investigación de la UE y del Programa de Doctorado en el que estén matriculados, adquiriendo el estatus de investigador en formación y siéndole de aplicación, por tanto, todos los derechos y deberes del Código de Buenas Prácticas de la Universidad Europea. La EDI establecerá las funciones de supervisión de los doctorandos mediante un compromiso documental firmado por dicha Escuela, el doctorando, su tutor y su director.

En cuanto a los estudiantes que realicen trabajos fin de grado o trabajos fin de máster, deberán ajustarse a la normativa interna de la Universidad Europea, así como a la normativa del centro externo en el que estén cursando sus estudios o prácticas (sólo cuando aplique), respetando en todo momento los principios generales y el código de buenas prácticas de la política científica.

5.7. INFRAESTRUCTURAS

La Universidad Europea de Canarias dota de instalaciones e infraestructuras básicas para la realización de los proyectos de investigación a todos los profesionales y estudiantes de la Universidad Europea. Es responsabilidad de todo investigador hacer buen uso de los materiales e instrumentos evitando cualquier daño indebido.

La Universidad actualmente cuenta con diversos laboratorios repartidos en las distintas facultades y especializados en las diversas áreas de investigación.

Periódicamente, la Universidad valorará la necesidad de actualizar el equipamiento y las infraestructuras para el beneficio de todos los investigadores, que se valora junto al resto del CAPEX de la Universidad, en el comité al uso.

5.8. CARRERA CIENTÍFICA

La Universidad Europea de Canarias realiza contrataciones de profesores e investigadores siguiendo las normativas de contratación de recursos humanos (**PGC10/Reclutamiento y Selección**).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 7
	PC26/INVESTIGACIÓN	EDICIÓN 01

5.9. DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS

La Universidad Europea de Canarias apuesta por la comunicación y difusión de los resultados de investigación con el fin de aumentar el conocimiento y favorecer el alcance de la difusión. Para ello cuenta con una herramienta gestionada por el CRAI, un repositorio de documentación, ABACUS, donde se almacenan todas las publicaciones científicas, tesis doctorales, comunicaciones...etc de la Universidad Europea y permite una mayor difusión y citación de los trabajos de investigación.

5.10. TRANSFERENCIA DE RESULTADOS

La Universidad Europea de Canarias fomenta la investigación aplicada y traslacional y para ello además brinda la oportunidad a sus investigadores de patentar y proteger sus invenciones para fomentar la explotación y transferencia de resultados con el apoyo de la Oficina de Transferencia (OTRI).

Programas de Doctorado

Los programas de doctorado a desarrollarse estarán alineados con las áreas de investigación existentes.

ESPECIFICIDADES POR CENTRO

Escuela de Arquitectura

NA

Facultad de Ciencias Sociales

NA

Facultad de Ciencias de la Salud

NA

6. RESPONSABILIDADES

Propietario del proceso: Vicerrectorado de Investigación

Participantes en el proceso:

- Responsable del Vicerrectorado
Vicerrector de Investigación:
 - ✓ Aprobar el plan estratégico de investigación
- Responsable del área de investigación y doctorado:
 - ✓ Organización y gestión de las áreas de investigación, los grupos de investigación y los investigadores senior.
- Responsable OTRI
 - ✓ Publicar la convocatoria de Grupos y Proyectos de Investigación
 - ✓ Dar apoyo a los investigadores para la gestión del presupuesto aplicado al desarrollo de los proyectos de investigación (tanto internos como externos) en los que están inmersos

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 7
	PC26/INVESTIGACIÓN	EDICIÓN 01

7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La coordinación entre los diferentes perfiles de los que se compone el Área de Investigación se realiza a través de reuniones quincenales. En estas reuniones de la Comisión de Investigación participan el Responsable de Investigación, el Vicerrector de Investigación y el director de la OTRI.

El Área de investigación lleva un seguimiento mensual de los proyectos de investigación activos, de los contratos/Cátedras de Investigación firmados, de los proyectos presentados y conseguidos. A su vez la OTRI registra y gestiona todos estos proyectos y sus fondos generando un reporte global mensual.

Anualmente los resultados de Investigación vienen medidos por el número de publicaciones científicas en todas las áreas, por los ingresos obtenidos a través de contratos de investigación, así como de la obtención de proyectos de investigación en convocatorias y por el número de doctorados en el año.

8. COMUNICACIÓN

La documentación relevante para todos los miembros de la Junta de Escuela/Facultad se almacena en un repositorio compartido, además de realizar la distribución de las actas y convocatorias de las reuniones vía e-mail.

Como canales de comunicación externos se utilizarán los boletines de investigación, así como la intranet de la Universidad y el correo electrónico y listas de distribución establecidas de antemano.

9. INDICADORES

Anualmente los resultados de la Unidad de Investigación vienen medidos por:

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-IND06 Número de patentes o registros de propiedad intelectual

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 7 de 7
	PC26/INVESTIGACIÓN	EDICIÓN 01

10. REGISTROS

Los siguientes registros, generados por el presente procedimiento y que evidencian la efectiva implantación del mismo, se gestionan según el **PGC/17 Control de documentos**

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIEN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO DE CONSERVACIÓN
Plan Estratégico de Investigación	Vicerrectorado de Profesorado e Investigación	Digital	3 años
Convocatoria de grupos de investigación	OTRI	Digital	3 años
Convocatoria de proyectos internos	OTRI	Digital	3 años
Contratos y proyectos de investigación gestionados	OTRI	Digital	3 años

11. ANEXOS

Convocatoria proyectos internos de investigación.

Convocatoria grupos de investigación.