

1. OBJETO	2
2. ALCANCE.....	2
3. REFERENCIAS.....	2
4. DESARROLLO DEL PROCESO	2
4.1 Mecanismos de análisis, revisión y mejora	3
5. ESPECIFICIDADES POR CENTRO	9
6. REGISTROS.....	9
7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	10
8. RESPONSABILIDADES.....	10
9. GRUPOS DE INTERÉS Y RENDICIÓN DE CUENTAS.....	10
10. CONTROL DE CAMBIOS	11
11. ANEXOS	11

Elaborado:	Revisado:	Aprobado:
Directora de la Unidad de Calidad	Vicerrectora de Profesorado e Investigación	Rectora
 Olga Castelao Naval	 Eva Icarán Francisco	 Elena Gazapo Carretero
Fecha: 14/02/2025	Fecha: 14/02/2025	Fecha: 14/02/2025

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EDICIÓN 10
	PGC 12.2 ANÁLISIS Y MEJORA	

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es garantizar que la Universidad Europea de Madrid (en adelante, Universidad) cuenta con mecanismos para medir y analizar los resultados de los procesos de calidad, así como de decisión en función de las conclusiones obtenidas con el fin de la mejora continua en la calidad de sus titulaciones.

2. ALCANCE

El alcance de este procedimiento es el conjunto de las enseñanzas oficiales y no oficiales que se imparten en los Centros de la Universidad.

3. REFERENCIAS

- Guía SISCAL vigente. Certificación de Sistemas Internos de Calidad
- Política y Objetivos de Calidad
- Manual del Sistema Interno de Garantía de Calidad

4. DESARROLLO DEL PROCESO

La Universidad recopila y analiza los resultados académicos o con impacto en la calidad académica asociada a los Centros y sus enseñanzas oficiales. La Unidad de Calidad gestiona la recogida de estos indicadores con información sobre rendimiento académico, satisfacción de los grupos de interés, empleabilidad, estudiantes y docentes. Para ello elabora la Ficha de indicadores (del título y del centro) tal y como se describe en el PGC 11.2. Rendimiento Académico, que facilita a los Responsables de Área de Centro (Vicedecanos/Subdirectores) su análisis y propuestas de mejora.

De manera general, se tendrán en cuenta estos datos/resultados académicos a nivel de titulación y de centro, además de otra información relevante en cuanto a:

- Indicadores de rendimiento y otros indicadores/tasas, conforme a lo descrito en el procedimiento PGC 11.2. Rendimiento Académico
- Resultados de aprendizaje, conforme a lo descrito en el PGC 5.1 Evaluación de Aprendizajes.
- Resultados de inserción laboral y datos de satisfacción de egresados y centros de prácticas.
- Datos de formación, evaluación, promoción y reconocimiento del personal docente y no docente, conforme a lo descrito en los procedimientos; PGC 1.3 Gestión de la Política de Recursos Humanos, PGC 8.1 Reclutamiento y Selección, PGC 8.3 Formación de

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EDICIÓN 10
	PGC 12.2 ANÁLISIS Y MEJORA	

Empleados, PGC 8.4 Gestión del Talento y Movilidad Interna y PGC 8.5 Gestión del Desempeño del Personal.

- Resultados de satisfacción de los grupos de interés, conforme a lo descrito en el procedimiento PGC 11.1 Satisfacción de los Grupos de Interés.
- Información sobre la resolución de reclamaciones, quejas y sugerencias, conforme a lo descrito en el procedimiento PGC 9.1 Atención al Estudiante. Gestión de Sugerencias, Quejas, Reclamaciones y Agradecimientos.

4.1 Mecanismos de análisis, revisión y mejora

La Universidad tiene establecidos una serie de mecanismos para la toma de decisiones en los que participan los diferentes grupos de interés y donde se revisan y comparten los resultados de los indicadores, con el objetivo de llevar a cabo el análisis y mejora continua de los programas formativos y sus centros, garantizando por tanto la mejora de la Universidad en todos sus niveles. Estos mecanismos se describen a continuación, yendo de alcance a nivel título a alcance a nivel Universidad, lo que facilita la implantación del Sistema de Calidad (en adelante, Sistema de Calidad) y el ciclo de mejora continua:

1. Revisión de los programas/ Plan Q:

La gestión de la calidad se lleva a cabo a través del Plan Q, que recoge los mecanismos de evaluación y toma de decisiones que ayudan a consolidar una cultura de calidad de mejora continua y de cumplimiento normativo:

- Comisión de Calidad de Título-Comité de Evaluación de Aprendizajes (CCT-CEAT)
- Comisión de Calidad de Centro (CCC)
- Comité de Garantía de Calidad (CGC)
- Plan de mejora (del Título y del Centro)

Comisión de Calidad de Título-Comité de Evaluación de Aprendizajes (en adelante, CCT-CEAT)

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

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

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

CCT-CEAT de Inicio del curso académico:

En esta reunión se utilizará la siguiente información como input:

- Información de indicadores (curso anterior): tasas académicas y resultados de satisfacción.
- Informes de evaluación externa, en su caso.

 Universidad Europea MADRID	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EDICIÓN 10
	PGC 12.2 ANÁLISIS Y MEJORA	

- Resultados de Evaluación de Aprendizajes (curso anterior)
- Informe CEAT (Informe Comité Evaluación de Aprendizajes del Título)
- Información del Coordinador de la Titulación o Director del Máster Universitario sobre el desarrollo del inicio del curso.
- Información del Asesor académico y/o del Tutor Online sobre las incidencias o quejas presentadas por los estudiantes.
- Resultados de Modelo académico

Durante la reunión se tratarán los siguientes temas al menos:

- Análisis e incidencias de inicio de curso
- Análisis de los datos de Evaluación de Aprendizaje (curso anterior).
- Análisis del informe de indicadores disponibles.
- Análisis de los Informes de evaluación externa, si los hay.
- Análisis de resultados del Modelo académico.
- Propuestas de acciones de mejora
- Cumplimiento de los requisitos legales recogidos en la Memoria verificada.

Después de la reunión se generará:

- Acta CCT-CEAT de inicio.
- Plan de mejora del programa. Se debe redactar en los días posteriores a la celebración de la reunión para que guíe durante el curso, el trabajo que se va a realizar para mejorar el programa.

CCT-CEAT de Cierre de curso académico:

En esta reunión se utilizará la siguiente información como input:

- Información del Coordinador de Titulación o Director del Máster Universitario sobre el desarrollo total del curso.
- Información del Asesor Académico y/o Tutor Online sobre incidencias presentadas por los estudiantes.
- Información sobre docentes: Coordinador de Titulación o Director del Máster Universitario recogerá principales problemas durante el curso
- Resultados de indicadores y encuestas de satisfacción disponibles.
- Calificaciones disponibles (convocatoria ordinaria)
- Informes de evaluación externa, en su caso.
- Resultados y logros del plan de mejora del programa.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EDICIÓN 10
	PGC 12.2 ANÁLISIS Y MEJORA	

Durante la reunión se tratarán los siguientes temas al menos:

- Cierre anual Comisión de Calidad de titulación Previas.
- Análisis del curso académico: información del Coordinador de titulación, resultados de indicadores y encuestas, resultados de calificaciones, información del asesor académico/tutor Online.
- Análisis del Plan de mejora y propuestas de acciones para el próximo curso.

Después de la reunión se generará:

- Acta CCT-CEAT Final
- Plan de mejora del programa con resultados de su aplicación. Se adjuntará al acta.

En al acta deben reflejarse las conclusiones de los resultados de aplicación del Plan de mejora en curso y el análisis de los aspectos que se hayan detectado y puedan ser susceptibles de integrarse en el Plan de mejora del siguiente curso.

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

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

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 u online a través de videoconferencia.

Una vez que la reunión ha finalizado se enviará un acta a las personas convocadas para su aprobación. Deberá referenciarse en el acta cuáles son las causas que motivan la toma de decisiones en la reunión.

Para que pueda servir de guía de las reuniones, por defecto, se tratará de abordar en las mismas las siguientes cuestiones relacionadas con la calidad del título:

Cumplimiento de la memoria: Docentes | Plan de estudios | Reconocimientos y Convalidaciones | Admisión | Modalidad, idioma y número de plazas, etc.

 Universidad Europea MADRID	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EDICIÓN 10
	PGC 12.2 ANÁLISIS Y MEJORA	

Prácticas externas: Coordinación entre el tutor interno y externo | Seguimiento del Estudiante | Evaluación | Satisfacción del tutor externo y del estudiante.

TFG / TFM: Normativa y Guía de Aprendizaje | Selección de las temáticas | Rúbricas de evaluación | Seguimiento del estudiante | Selección del tribunal.

Resultados del título: principales indicadores de rendimiento y de satisfacción

Información Pública: Web actualizada con información disponible y relevante (mínimo cumplir con requisitos regulador)

Gestión de la Información: Evidencias ordenadas e identificadas disponibles en el repositorio de información.

Comisión de Calidad de Centro (en adelante, CCC):

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

La Comisión de Calidad de Centro tiene como objetivos:

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

Miembros de la Comisión de Calidad de Centro:

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

Desarrollo de las Comisiones:

Las Comisiones se reúnen al menos dos veces a lo largo del curso académico, una reunión de cierre/inicio del curso académico y otra reunión de seguimiento.

El Responsable de Centro lidera la reunión, dando voz a cada uno de los asistentes, que presentan los resultados e información de cada área así como acciones de mejora en marcha y otras previstas, referidas a ese centro. Se comparten aspectos a incorporar en el plan de mejora del Centro o se realiza la actualización de las acciones ya planteadas, según el momento del curso académico en el que se esté realizando la reunión.

Los aspectos tratados en la reunión serán recogidos en un acta.

A lo largo del curso académico y a partir del establecimiento del plan de mejora de Centro, los miembros de la Comisión van realizando un seguimiento periódico de los objetivos y acciones de mejora definidos en el mismo.

Comité de Garantía de Calidad (en adelante, CGC):

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

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

El Comité de Garantía de Calidad tiene como objetivos:

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

Miembros del Comité de Garantía de Calidad:

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

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EDICIÓN 10
	PGC 12.2 ANÁLISIS Y MEJORA	

Desarrollo de las reuniones del Comité:

Cuando se aproxima el cierre y comienzo de un ciclo académico, la Unidad de Calidad, a través de la Dirección de Calidad, recopila y analiza información 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.

El Vicerrector de Profesorado e Investigación convoca a los interesados junto con un orden del día de los temas a tratar

Tras la celebración de la reunión se redactará un acta. Las conclusiones que deban elevarse al Consejo de Gobierno serán compartidas por el Vicerrector de Profesorado e Investigación que preside la reunión.

Plan de mejora

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

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

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

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

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

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

2. Informe de Compliance Académico: Memoria de Seguimiento Anual del Título

Estudio anual a nivel de programa en forma de Informe o Memoria, a través del cual se realiza su seguimiento y análisis. Este mecanismo se describe de forma detallada en el procedimiento PGC 12.3 Seguimiento y Evaluación de las Enseñanzas

3. Junta de Centro:

Reunión del Responsable del Centro, Responsables de Área de Centro y de los departamentos transversales de la Universidad... En ella se tratan asuntos transversales al Centro, permitiendo alinear las temáticas que afectan a los programas con las decisiones que se toman desde niveles superiores. Se describe con detalle en el PGC 4.2 Coordinación Horizontal y Vertical.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EDICIÓN 10
	PGC 12.2 ANÁLISIS Y MEJORA	

4. Delegados y Consejo de delegados.

Los delegados son elegidos cada curso académico para representar a los estudiantes. Tienen como interlocutores directos a los Asesores Académicos, a los que pueden transmitir sus quejas o sugerencias para que estos las canalicen a los responsables que corresponda para su resolución/análisis. También participan en la Comisión de calidad de Título, Comisión de calidad de Centro y Comité de Garantía de Calidad, así como en reuniones con responsables del Centro o del Área a la que pertenece su titulación. El Consejo de delegados tiene reuniones periódicas con la Defensor del estudiante y Rector. Se detalla su funcionamiento en el PGC 9.1 Atención al Estudiante. Gestión de Sugerencias, Quejas, Reclamaciones y Agradecimientos.

5. ESPECIFICIDADES POR CENTRO

Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño

No aplica

Facultad de Medicina, Salud y Deportes

No aplica

Facultad de Ciencias Jurídicas, Educación y Humanidades

No aplica

Facultad de Ciencias Económicas, Empresariales y de la Comunicación

No aplica

Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud

No aplica

Escuela de Doctorado e Investigación

No aplica

6. REGISTROS

NOMBRE	RESPONSABLE DE LA CUSTODIA
Actas del Comité de Garantía de Calidad	Unidad de Calidad
Actas de Comisión de Calidad de Centro	Responsable de Centro
Actas de Comisión Calidad de título-Comité Evaluación de Aprendizajes (CCT-CEAT)	Coordinador de titulación/Responsable Área de Centro
Plan de mejora título	Coordinador de titulación/Responsable Área de Centro
Plan de mejora Centro	Responsable de Centro

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EDICIÓN 10
	PGC 12.2 ANÁLISIS Y MEJORA	

7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

IDENTIFICADOR	DEFINICIÓN	RESPONSABLE	PERIODO DE CÁLCULO
IND01 PGC 12.2	Ratio de acciones finalizadas del plan de mejora del Centro	Responsable de Área de Centro	Curso Académico
IND02 PGC 12.2	Ratio de acciones en proceso del plan de mejora del Centro	Responsable de Área de Centro	Curso Académico
IND03 PGC 12.2	Ratio de acciones no realizadas del plan de mejora del Centro	Responsable de Área de Centro	Curso Académico

8. RESPONSABILIDADES

RESPONSABLES	DESCRIPCIÓN DE TAREA
Vicerrector de Calidad	Presidir el CGC, elevando las cuestiones que procedan a Consejo de Gobierno, y Comité de Dirección si fuera el caso.
Unidad de Calidad	Aportar los datos de indicadores presentados en los diferentes órganos en los que participa (CCT, CCC y CGC). Colaborar en la elaboración del Informe de Compliance: Memoria de Seguimiento anual del título
Responsable de centro	Liderar la CCC y la Junta de Centro Analizar los resultados y determinar las principales conclusiones que pueden obtenerse de ellos.
Responsable de Área de Centro	Representar a su área en las CCC y Junta de Centro. En las CCT actúa como máximo responsable de la titulación. Trasladar información tratada en CCT y CCC a las Juntas de Centro y recogen información que debe ser tratada en las CCT.

9. GRUPOS DE INTERÉS Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Tal y como se indica en este procedimiento, la Universidad tiene establecidos diferentes mecanismos internos, de los que forman parte responsables del Centro y del Título, personal académico, personal de áreas transversales, estudiantes, egresados, empleadores. Estos mecanismos son la Comisión de Calidad del Título (CCT), Comisión de Calidad de Centro (CCC), Comité de Garantía de Calidad (CGC), Comité de Evaluación de Aprendizajes (CEA),

En la Unidad de Calidad se recogen los datos y la información académica necesaria para que los responsables de Área de Centro analicen y vean posibles acciones de mejora.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	EDICIÓN 10
	PGC 12.2 ANÁLISIS Y MEJORA	

10. CONTROL DE CAMBIOS

EDICIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN
01	10/10/2008	Versión Inicial
02	19/09/2012	Adaptación Procedimiento
03	09/03/2014	Actualización del objeto, alcance, desarrollo del proceso, registros e inclusión de indicadores
04	20/02/2015	Adaptación Procedimiento
05	18/03/2018	Revisión del procedimiento y adaptación
06		Revisión del Sistema
07	04/07/2019	Integración SGIC I y II
08	26/04/2021	Actualización contenido y Directora de Calidad
09	20/12/2022	Actualización del proceso.
10	14/02/2025	Actualización del alcance del procedimiento y los centros

11. ANEXOS

No aplica