



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 16
	PGC 12.2 MEDICIÓN, RENDICIÓN DE CUENTAS, ANÁLISIS Y MEJORA	EDICIÓN 04

PGC 12.2 MEDICIÓN, RENDICIÓN DE CUENTAS, ANÁLISIS Y MEJORA


MODIFICACIONES RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR		
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN
01	12/12/2013	Versión inicial
02	14/09/2015	Actualización del procedimiento
03	04/10/2021	Actualización del procedimiento. Adaptación de la denominación de SGIC a SAIC
04	20/09/2023	Revisión completa del SAIC en contenido y forma. Se renumera y renombra el procedimiento (hasta ahora PGC16 Análisis y Medición de resultados y mejora), se homogeneiza respecto a SGIC UEM (en especial PGC 12.2). Incorporación de parte de los contenidos hasta ahora incluidos en PGC22 Revisión del Sistema, centralización de los requisitos asociados a las CCT, CCC, CGC y rendición de cuentas, hasta ahora incluidos en diversos documentos. Se eliminan requisitos asociados a auditorías internas (al crearse nuevo procedimiento específico al respecto, PGC 12.4), se incluye el Control PGC Indicadores y se sistematiza la documentación de Planes de mejora.

<p>Aprobado por:</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  </div> <p>Directora de Calidad y Compliance Académico Fecha: 20/09/2023</p>	<p>Aprobado por:</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  </div> <p>Vicerrectora de Profesorado e Investigación Fecha: 20/09/2023</p>	<p>Aprobado por:</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  </div> <p>Rectora Fecha: 20/09/2023</p>
---	---	---

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 16
	PGC 12.2 MEDICIÓN, RENDICIÓN DE CUENTAS, ANÁLISIS Y MEJORA	EDICIÓN 04

ÍNDICE

1. OBJETO.....	3
2. ALCANCE	3
3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE	3
4. DEFINICIONES.....	3
5. DESARROLLO DEL PROCESO.....	4
5.1 INDICADORES DE PROCESO Y OTRAS FUENTES DE INFORMACIÓN.....	4
5.2 RENDICIÓN DE CUENTAS, ANÁLISIS Y MEJORA.....	5
5.2.1 CCT-CEAT: Comisión de Calidad de Título-Comité de Evaluación de Aprendizajes.....	5
5.2.2 CCC: Comisión de Calidad de Centro	8
5.2.3 Junta de Facultad/Escuela	10
5.2.4 CGC: Comité de Garantía de Calidad	11
5.3 PLANES DE MEJORA	12
6. ESPECIFICIDADES POR CENTRO	13
7. RESPONSABILIDADES.....	14
8. INDICADORES	15
9. REGISTROS.....	15
10. ANEXOS	16

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 16
	PGC 12.2 MEDICIÓN, RENDICIÓN DE CUENTAS, ANÁLISIS Y MEJORA	EDICIÓN 04

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer la metodología aplicada por la Universidad Europea de Canarias (en adelante, UEC) para:

- recoger y analizar los resultados significativos relativos al desempeño de los procesos del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC), así como de cada una de las titulaciones ofrecidas
- poner en común con los diferentes grupos de interés y analizar conjuntamente la información con el fin de evaluar la adecuación del SAIC y las respectivas titulaciones
- asegurar los mecanismos de toma de decisiones, con el fin de:
 - o garantizar la adecuada implantación y desarrollo del SAIC
 - o mejorar continuamente la gestión y resultados del SAIC y de las titulaciones ofrecidas
 - o buscar la satisfacción de las necesidades de los grupos de interés
- en general, utilizar toda la información aportada por las diferentes herramientas establecidas en la documentación del SAIC, así como por las evaluaciones externas, para la detección de áreas de mejora, la toma de acciones asociadas y la gestión y seguimiento sistemático de dichas acciones (entre las que se podrá incluir la adaptación del propio SAIC, a realizar conforme al PGC 11.1 Revisión del SAIC y Control de documentos y registros).

2. ALCANCE


Este procedimiento da cobertura a todos los procesos que forman parte del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad, a todas las titulaciones (oficiales, salvo que se especifique lo contrario) y, a través de mecanismos de rendición de cuentas, a todos los grupos de interés de la UEC.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Misión y Visión de la Universidad Europea de Canarias
- ✓ Documentación del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad
- ✓ Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario
- ✓ Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad
- ✓ Documento 02 Modelo AUDIT Internacional: Criterios y directrices para la definición y documentación de Sistemas de Aseguramiento Interno de la Calidad de la Educación Superior

4. DEFINICIONES

- ✓ **Área de mejora:** Aspecto o proceso del SAIC o de una titulación concreta, considerado con potencial para mejorar y sobre el que por tanto se puede actuar para tal fin, ya sea debido a la detección de un incumplimiento de requisitos o por encontrarse una oportunidad de optimización del mismo.
- ✓ **CCC:** Comisión de Calidad de Centro
- ✓ **CCT-CEAT:** Comisión de Calidad de Título-Comité de Evaluación de Aprendizajes

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 16
	PGC 12.2 MEDICIÓN, RENDICIÓN DE CUENTAS, ANÁLISIS Y MEJORA	EDICIÓN 04

- ✓ **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).
- ✓ **Información:** transmisión de datos en sentido emisor-receptor, sin intención de retroalimentación.
- ✓ **Rendición de cuentas:** mecanismo bidireccional de comunicación de datos, que permita al receptor retroalimentar el proceso, aportando su visión, críticas o sugerencias a quien genera y/o emite dicha información. Con carácter general, la rendición de cuentas se logra mediante una adecuada representación de los diferentes grupos de interés en los órganos colegiados de toma de decisión del Centro/ Institución.
- ✓ **SAIC:** Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad.
- ✓ **UEC:** Universidad Europea de Canarias.
- ✓ **UCCA:** Unidad de Calidad y Compliance Académico.

5. DESARROLLO DEL PROCESO


5.1 INDICADORES DE PROCESO Y OTRAS FUENTES DE INFORMACIÓN

La UEC recopila y analiza los resultados académicos o con impacto en la calidad académica, así como otras informaciones que permitan evaluar el desempeño y la adecuación de las titulaciones ofrecidas y, en general, de su SAIC, a los requisitos internos y externos de referencia aplicables.

La Unidad de Calidad y Compliance Académico centraliza la información derivada de esta medición, asegurando su adecuado análisis y toma en consideración para la toma de decisiones con el fin de mejorar continuamente la titulación o proceso del SAIC objeto de estudio.

De manera general, se tendrán en cuenta los datos/resultados académicos a nivel de titulación y de centro (ver PGC 12.3 Rendimiento Académico), además de otra información relevante en cuanto a:

- Resultados de aprendizaje (obtenidos a partir de la sistemática descrita en el procedimiento PGC 7.1 Evaluación de Aprendizajes, así como en PGC 4.2 Desarrollo de la Enseñanza, PGC 5.2 Gestión de las Prácticas y PGC 5.5 Actividades de Vida Universitaria)
- Resultados de Inserción laboral y datos de satisfacción de egresados y centros de prácticas
- Resultados de formación, evaluación, promoción y reconocimiento del personal docente y no docente (PGC 1.3 Gestión de la política de RRHH, así como los procedimientos de gestión de RRHH, PGC 8.1 a 8.5)
- Resultados de Satisfacción de los grupos de interés (PGC 12.1 Satisfacción de los Grupos de Interés)
- Resultados en la resolución de reclamaciones, quejas y sugerencias (PGC 9.1 Atención al Estudiante)
- Resultados de los procesos de evaluación interna y externa a la que se someten tanto las titulaciones ofrecidas como el SAIC: auditorías internas (PGC 12.4), estudios de compliance académico (PGC 12.5), seguimientos internos/informes de autoevaluación, así como informes externos de renovación de acreditación/seguimiento/innovación/modificación de títulos o de auditoría del SAIC

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 16
	PGC 12.2 MEDICIÓN, RENDICIÓN DE CUENTAS, ANÁLISIS Y MEJORA	EDICIÓN 04

- Políticas de la UEC y su aplicación, gestión de los recursos y servicios, publicación y difusión de información, dimensión externa de la UEC, vinculación con el entorno social, económico y territorial, etc.

Según la información de que se trate, ésta será analizada con una determinada frecuencia mínima, lo que se detalla en el capítulo siguiente de este procedimiento.

En todo caso, al menos una vez al año y con carácter previo a la reunión del Comité de Garantía de Calidad (CGC, ver capítulo siguiente), son evaluados los resultados de la medición de los indicadores establecidos en los diferentes procedimientos del SAIC por parte de los responsables de proceso correspondientes, junto con la Unidad de Calidad y Compliance Académico, tomando como referencia la Política de Calidad de la UEC y los objetivos aprobados conforme a lo establecido en el procedimiento PGC 1.1 así como cualquier otro requisito externo o interno aplicable (normativa de referencia, requisitos del regulador, requisitos establecidos en el procedimiento asociado, etc.). A partir de dichos resultados, se decidirá, coincidiendo con el CGC y la correspondiente revisión de la adecuación del SAIC, si se considera la vigencia de los indicadores o si se procede a proponer su modificación, así como la toma de cualquier otra acción pertinente, que será trasladada al correspondiente Plan de mejora (de centro, de titulación u otro, ver capítulo 5.3).

Para todos aquellos indicadores que no dispongan de sistemática de medición ya descrita en el procedimiento correspondiente (como sí es el caso por ejemplo de los asociados a las encuestas de satisfacción, reguladas en el PGC 12.1 Satisfacción de los grupos de interés) y de software asociado al registro y gestión de los datos derivados de su medición (por ejemplo, a través de Power BI), la Unidad de Calidad y Compliance Académico utilizará el registro **Control PGC Indicadores**, donde se establecerá para cada uno de ellos la frecuencia y responsable de medición, así como el dato del curso analizado. Este registro será emitido, por tanto, al menos con periodicidad anual antes de la revisión descrita en el párrafo anterior.


5.2 RENDICIÓN DE CUENTAS, ANÁLISIS Y MEJORA

La UEC tiene establecida una serie de mecanismos para la toma de decisiones (además de los establecidos a nivel de Departamento o Título, conforme al PGC 4.2 Desarrollo de la enseñanza), en los que participan los diferentes grupos de interés y donde se revisan y comparten las informaciones recopiladas conforme al capítulo anterior, con el objetivo de llevar a cabo el análisis conjunto y mejora continua de los programas formativos, sus centros, así como del SAIC en general, garantizando por tanto la mejora de la Universidad en todos sus niveles.

5.2.1 CCT-CEAT: Comisión de Calidad de Título-Comité de Evaluación de Aprendizajes

➤ Objetivo general

Las CCT-CEAT son una serie de reuniones que se celebran con el objetivo principal de poner en común y analizar conjuntamente información, de modo que se revise la titulación en cuanto a su diseño, organización, desarrollo, objetivos, mecanismos de coordinación, evaluación, resultados de aprendizajes y en general la alineación del plan de estudios con la estrategia institucional y las necesidades de la sociedad, garantizando una carga de trabajo asumible para el estudiante y la búsqueda de la satisfacción de sus necesidades y expectativas. El fin último de esta revisión en Comisión es, por tanto, la mejora del título.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 16
	PGC 12.2 MEDICIÓN, RENDICIÓN DE CUENTAS, ANÁLISIS Y MEJORA	EDICIÓN 04

Las reuniones son convocadas y lideradas por la persona responsable del título (Vicedecano/a o persona en quien éste/a delegue: Coordinador/a del Grado o Dirección del Postgrado).

➤ **Frecuencia**

Al menos se celebrará una CCT-CEAT al comienzo (preferentemente dos meses después del inicio) y otra al final del curso (recomendable durante el último mes del ciclo académico). Se podrá llevar a cabo una CCT-CEAT de seguimiento intermedio durante el curso, en caso de que la persona responsable del título lo estime oportuno.

➤ **Asistentes**

La CCT-CEAT constituye un foro en el que participan, al menos, los siguientes representantes de los grupos de interés:

- Vicedecano/a
- Director/a Departamento
- Coordinador/a Grado o Director/a Postgrado
- Un docente de referencia, por lo general, la persona coordinadora de prácticas y TFG/TFM
- Tutor/a online (si aplica)
- Responsable o Coordinador/a de Modelo académico (al menos a las CCT-CEAT de cierre)
- Un representante de estudiantes de cada curso (en general, los delegados y siempre que sea posible, de lo contrario, se tratará de que asista un representante de los dos primeros cursos y otro del resto). 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
- Atención al estudiante/Asesoría académica
- Unidad de Evaluación de aprendizajes
- Unidad de Calidad y Compliance 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.

En el caso de las reuniones intermedias, si se celebrasen, asistirían al menos: Vicedecano/a/, Dirección de Departamento, Coordinador/a o Director/a de Titulación y Unidad de Calidad y Compliance Académico.

➤ **Contenido de la reunión**

Por defecto, el contenido de las reuniones tratará de abordar las siguientes cuestiones relacionadas con la calidad del título y basadas en los criterios de evaluación de los procesos de reacreditación:

- *Planificación y Estrategia:* Alinear retos estratégicos de la Facultad/Escuela con los programas.
- *Resultados del título:* principales indicadores de rendimiento y de satisfacción.
- *Diseño de los programas:* En base a qué información se ha decidido la Innovación/modificación de un título (si aplica). Se revisa la implantación del título.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 7 de 16
	PGC 12.2 MEDICIÓN, RENDICIÓN DE CUENTAS, ANÁLISIS Y MEJORA	EDICIÓN 04

- *Cumplimiento de la memoria:* ya sea en cuanto a Profesorado; Plan de estudios; Reconocimientos y Convalidaciones; Admisión; Modalidad, idioma, 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.
- *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.

En concreto, el orden del día de cada reunión se estructurará como se detalla a continuación:

a) CCT-CEAT de inicio del curso:


Durante la reunión se tratarán los siguientes temas:

- Revisión de acciones acordadas/planteadas en la CCT-CEAT anterior (Estado del Plan de mejora del título, ver capítulo 5.3)
- Revisión de indicadores del curso anterior (tasas académicas y resultados de encuestas)
- Análisis de informes de evaluación externa/interna (si aplica)
- Resultados de Evaluación de aprendizajes del curso anterior
- Información recopilada por los asistentes desde el inicio del curso en relación con aspectos de mejora o puntos fuertes de la titulación (quejas/propuestas, reflexiones sobre el desarrollo del inicio del curso, etc.)
- Incidencias de los estudiantes desde el inicio de curso, en relación con:
 - Información previa al acceso y gestión inicial
 - Convalidaciones
 - Contenido de las asignaturas
 - Plataforma/Campus virtual
 - Software
 - Instalaciones
 - Información sobre Prácticas y TFG/TFM

b) CCT-CEAT de cierre de curso:

Durante la reunión los asistentes aportarán y se analizará toda la información relevante para valorar el desarrollo del curso, tratándose, al menos, los siguientes temas:

- Revisión de acciones acordadas/planteadas en la CCT-CEAT anterior (Estado del Plan de mejora del título, ver capítulo 5.3)
- Resultados disponibles de encuestas de satisfacción y procesos de evaluación externa o interna
- Evaluación de aprendizajes: Informe provisional de calificaciones (convocatoria ordinaria)
- Resultados del Modelo Académico de la UEC
- Reflexión por parte de todos los asistentes en el cierre del curso, respecto a:
 - Información previa al acceso y gestión inicial

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 8 de 16
	PGC 12.2 MEDICIÓN, RENDICIÓN DE CUENTAS, ANÁLISIS Y MEJORA	EDICIÓN 04

- Contenido de las asignaturas. Guías de aprendizaje, contenidos, resultados de aprendizaje y sistemas de evaluación
- Claustro
- Plataforma/Campus virtual
- Software
- Instalaciones
- Prácticas y TFG/TFM
- Investigación y transferencia de conocimiento del título
- Servicios de apoyo y orientación, tutorías, administración/secretaría, etc.
- Propuestas de acciones de mejora para el curso próximo

➤ **Tras la reunión**

Una vez que la CCT-CEAT finaliza (ya sea de inicio o de cierre de curso, así como intermedia), el Coordinador del Grado/Dirección del máster:

- elabora y envía el **Acta de la CCT-CEAT** a las personas convocadas para su revisión y consideración y una hoja de asistencia será firmada (salvo en caso de reunión virtual, en cuyo caso quedará constancia de ésta tanto en la aplicación utilizada como en la propia acta de la reunión).
- actualiza el **Plan de mejora del título** (ver capítulo 5.3), incluyendo cualquier decisión tomada durante o tras la reunión, en relación con las circunstancias y propuestas planteadas, así como cualquier novedad comentada sobre el seguimiento de acciones ya existentes.
- aquellas áreas de mejora o informaciones que trascienden el ámbito de actuación del título serán centralizadas por los Vicedecanos y la Unidad de Calidad y Compliance Académico, para su tratamiento en el órgano correspondiente (ver apartados siguientes).

5.2.2 **CCC: Comisión de Calidad de Centro**

➤ **Objetivo general**


La CCC se reúne con el objetivo principal de revisar y analizar, por parte de los diferentes grupos de interés asociados a una determinada Facultad/Escuela:

- el transcurso de las enseñanzas de las titulaciones de dicho centro, a nivel global y con el fin de detectar áreas de mejora transversales o que, por su alta relevancia y carácter multidisciplinar, proceda tratar en este foro (es decir, no se entrará en el detalle de análisis para la mejora de cada título que corresponde a las CCT-CEAT),
- cualquier otra información o situación detectada susceptible de mejora en relación con el centro y con las diferentes áreas transversales implicadas en su correcta gestión,
- así como las acciones llevadas a cabo al respecto en el periodo revisado.

Las reuniones son convocadas y lideradas por el/la Vicedecano/a, como responsable del centro (Facultad/Escuela).

➤ **Frecuencia**

Al menos se celebrará una CCC anual, coincidiendo con el cierre de un curso y el inicio del siguiente. Se podrá llevar a cabo una CCC de seguimiento intermedio durante el curso, en caso de

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 9 de 16
	PGC 12.2 MEDICIÓN, RENDICIÓN DE CUENTAS, ANÁLISIS Y MEJORA	EDICIÓN 04

que el/la Vicedecano/a lo estime oportuno. Las CCC se celebrarán tras las CCT-CEAT de cierre de curso.

➤ **Asistentes**

La CCC estará constituida por:

- Vicedecano/a
- Director/es de Departamento del centro
- Secretaría académica
- Admisiones
- Marketing
- Finanzas
- Planificación
- RRHH
- Calidad y Compliance
- Innovación y Evaluación de aprendizajes
- Prácticas
- Movilidad
- TIC
- Servicios al estudiante
- Operaciones
- Operaciones OL
- Vida Universitaria
- Orientación educativa y Atención a la diversidad
- Representante/s del personal docente
- Representantes Estudiantes
- Representantes Empleadores
- Representantes PAS

➤ **Contenido de la reunión**

Durante la reunión se analizará, fundamentalmente, el grado de cumplimiento del **Plan de mejora del centro** existente (ver capítulo 5.3) y se establecerán las nuevas acciones que corresponda o al menos quedarán acordadas las debilidades identificadas u oportunidades de mejora sobre las que actuar.

Así, se informará previamente a los invitados, para su adecuada preparación, de que:

- cada uno de los asistentes durante la reunión aportará información sobre el estado de aquellas acciones del Plan de mejora del centro de las que es responsable y que no figuren en éste como cerradas
- será el foro para compartir nuevas necesidades surgidas o propuestas (relevantes a nivel de centro, no todas las mejoras ya comentadas en las CCT-CEAT para títulos concretos)
- se terminarán esbozando acciones a llevar a cabo (o a valorar) e incluir tras la reunión en el Plan de mejora del centro


En concreto, la agenda a tener en cuenta será:

1. Bienvenida y objetivo de la reunión (Vicedecano/a, 2 min)
2. Presentación de asistentes (Vicedecano/a, 2 min)
3. Resumen del estado de cumplimiento de las acciones del Plan de Mejora (intervención de los responsables de las acciones cuyo cierre no se encuentra documentado)
4. Debate para identificar principales aspectos a ser mejorados (todos, 45 minutos)
5. Resumen de acciones a llevar a cabo (Vicedecano/a, 10 minutos)

➤ **Tras la reunión**

Una vez que la CCC finaliza:

- la Unidad de Calidad y Compliance Académico elabora el **Acta de la CCC**, que será difundida entre todos los asistentes,

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 10 de 16
	PGC 12.2 MEDICIÓN, RENDICIÓN DE CUENTAS, ANÁLISIS Y MEJORA	EDICIÓN 04

- a partir de las conclusiones sacadas, el/la Vicedecano, con el apoyo de la Unidad de Calidad y Compliance Académico, concretará y documentará las acciones a llevar a cabo actualizando el **Plan de mejora del centro** (ver capítulo 5.3),
- la Unidad de Calidad y Compliance Académico elabora un **Informe resumen de Centro** con el fin de favorecer la difusión de las actuaciones de la Facultad/Escuela, de modo que se publique anualmente, en la página web del centro, información relativa a los resultados de las CCC
- aquellas áreas de mejora o informaciones que trascienden el ámbito de actuación del título serán centralizadas por los Vicedecanos y la Unidad de Calidad y Compliance Académico, para su tratamiento en la CGC (ver apartado 5.2.4).

5.2.3 Junta de Facultad/Escuela

➤ **Objetivo y contenido general**


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.

Las funciones principales de la Junta de Facultad/Escuela (Centro) son:

- ✓ Definir, implantar y evaluar la estrategia del centro con la colaboración de los Coordinadores/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 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:**

- Vicedecano/a. Preside la Junta de Facultad/Escuela. Eleva los problemas, sugerencias o buenas prácticas detectadas al Rectorado. 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.
- Coordinadores/as de Grado o Directores/as de Postgrado. 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 programas y son los responsables de las diferentes áreas de conocimiento integradas en el Departamento/centro.
- 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.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 11 de 16
	PGC 12.2 MEDICIÓN, RENDICIÓN DE CUENTAS, ANÁLISIS Y MEJORA	EDICIÓN 04

5.2.4 CGC: Comité de Garantía de Calidad

El CGC es un órgano transversal que actúa como vehículo de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de la UEC en materia de Calidad, así como de análisis y toma de decisiones al respecto.

Se celebrará una reunión del CGC al menos una vez al año, coincidiendo, en lo posible, con el momento de cierre y comienzo de un curso académico nuevo y teniendo en cuenta la celebración de las reuniones de cierre comentadas anteriormente. De este modo, se puede disponer del máximo de información posible para que en él se aborden temas relacionados con la calidad y el funcionamiento en toda la universidad.

Son funciones del CGC:

- Verificar la planificación del SAIC de la UEC, 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 UEC 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.


➤ **Asistentes:**

Componen el CGC las siguientes personas:

- Vicerrector/a de Profesorado e Investigación y/o en su representación el/la Director/a de Calidad y Compliance Académico
- Representantes de distintas áreas de la universidad, que 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 CGC, pero en cualquier caso deben incluir a figuras de:
 - Área Docente: Vicedecanos/as o Directores/as de Departamento; Coordinadores/as de Grado o Directores/as de Programa; Profesorado.
 - Área No docente: Calidad y Compliance académico, 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
 - Alumni

➤ **Desarrollo:**

Cuando se aproxime el cierre y comienzo de un ciclo académico, la Unidad de Calidad y Compliance Académico recopila información analizada acerca del nivel de cumplimiento de los

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 12 de 16
	PGC 12.2 MEDICIÓN, RENDICIÓN DE CUENTAS, ANÁLISIS Y MEJORA	EDICIÓN 04

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 Unidad de Calidad y Compliance Académico 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. Para el establecimiento de éste, así como durante la reunión, se tendrán en cuenta los siguientes asuntos, según proceda y con el objeto de su revisión/ratificación o rendición de cuentas al respecto:

- Política y objetivos de calidad: de modo que los grupos de interés participen en su definición, implantación, revisión y mejora y se rinda cuentas sobre su grado de cumplimiento
- Conclusiones del análisis de indicadores, encuestas de satisfacción y otras fuentes, así como las derivadas de las CCT-CEAT/CCC relevantes a nivel UEC
- Adecuación del SAIC. Nuevos procesos o gestión y mejora de los existentes
 - Resultados de las actividades desarrolladas por la UEC y/o sus centros, para su dimensionamiento externo:
 - o Acciones de extensión universitaria y proyección social de la UEC
 - o Acciones para la contribución al desarrollo de las políticas nacionales o internacionales de educación, ciencia y desarrollo e innovación, a través de las actividades docentes, investigadoras, de transferencia y de extensión de la UEC
 - o Otras acciones y mejoras al respecto, en el marco regional, nacional o internacional
 - Investigación, desarrollo e innovación y transferencia de conocimiento

➤ **Tras la reunión:**

Se redactará un acta, por parte de la Unidad de Calidad y Compliance Académico, que posteriormente se difundirá entre las personas asistentes. Las conclusiones que deban elevarse al Consejo de Gobierno serán elevadas por medio de la Rectora.


Tras evaluar los resultados y aspectos tratados en la reunión, se determinarán las acciones que proceda (por ejemplo, en el caso de la revisión de la política y objetivos: la modificación de la Política de Calidad, la adición de nuevos objetivos o la planificación de acciones de mejora en el correspondiente Plan de mejora de Centro o de Título, según proceda, ver capítulo 5.3).

De igual modo, si al tratar cualquiera de los otros temas de la agenda se determinan necesidades de mejora o acción, éstas se trasladarán al Plan de mejora correspondiente, manteniéndose la trazabilidad entre las informaciones analizadas y las decisiones tomadas (por ejemplo, haciendo referencia al acta de la CGC correspondiente en el Plan de mejora que proceda y viceversa, siempre que sea posible).

5.3 PLANES DE MEJORA

Los Planes de mejora son registros que describen y regulan en detalle las acciones previstas para la mejora de la calidad de las titulaciones o de los centros, a partir de situaciones, aspectos de especial atención u oportunidades de mejora detectadas en:

- procesos de evaluación externa (seguimientos, renovaciones de acreditación),

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 13 de 16
	PGC 12.2 MEDICIÓN, RENDICIÓN DE CUENTAS, ANÁLISIS Y MEJORA	EDICIÓN 04

- las diferentes reuniones descritas en este procedimiento,
- auditorías internas u otros procesos de evaluación interna (ver PGC 12.5),
- y, en general, a partir de cualquier otra fuente, interna o externa, que pueda utilizarse como origen de acción.

Plan de mejora de título

De cada una de las titulaciones ofrecidas por la UEC existirá un único **Plan de mejora de título** (ver plantilla en Anexo a este procedimiento), que recogerá todas aquellas acciones asociadas a la mejora de la titulación. La persona Responsable del título, con la colaboración de la Unidad de Calidad y Compliance Académico, se encargará de recopilar la información y evidencias necesarias y documentar el seguimiento y cierre de dichas acciones en el Plan de Mejora establecido y archivado en SharePoint, dentro de la subcarpeta correspondiente de la titulación.

Los Vicedecanos/a, Directores de Departamento o Coordinadores de Grado/Directores de Postgrado elevarán al órgano o comisión/comité correspondiente aquellas acciones que requieran una toma de decisiones por parte de niveles superiores.

Plan de mejora de centro

De cada uno de los centros existirá un **Plan de mejora de centro** (ver plantilla en Anexo a este procedimiento), que recogerá todas aquellas acciones asociadas a la mejora de la Facultad/Escuela en cuestión, sin incluir aquellas específicamente relacionadas con una titulación, que se regulan conforme al apartado descrito anteriormente.

El/la Vicedecano/a o la persona en quien delegue, con la colaboración de la Unidad de Calidad y Compliance Académico, se encargará de recopilar la información y evidencias necesarias y documentar el seguimiento y cierre de dichas acciones en el Plan de Mejora establecido y archivado en SharePoint, dentro de la subcarpeta correspondiente al centro.

Los Vicedecanos/a elevarán al órgano o comisión/comité correspondiente aquellas acciones que requieran una toma de decisiones por parte de niveles superiores.

Otros Planes de mejora

Si la Unidad de Calidad y Compliance Académico lo considera necesario, podrán elaborarse Planes de mejora a nivel global de la UEC (por ejemplo, a raíz de una CGC en que se establezcan acciones aplicables a más de un centro y para las que no fuera de interés establecer un seguimiento individualizado por centro por tratarse de acciones de carácter transversal).

En estos casos, la plantilla a utilizar será la misma que la de centro, con las adaptaciones pertinentes pero manteniendo en todo caso los campos mínimos establecidos a cumplimentar en cuanto a la planificación y seguimiento de cada acción.

6. ESPECIFICIDADES POR CENTRO

Escuela de Arquitectura:


No aplica.

Facultad de Ciencias Sociales:

No aplica.

Facultad de Ciencias de la Salud:

No aplica.


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 14 de 16
	PGC 12.2 MEDICIÓN, RENDICIÓN DE CUENTAS, ANÁLISIS Y MEJORA	EDICIÓN 04

7. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Unidad de Calidad y Compliance Académico

- Participantes en el proceso:

- Consejo de Gobierno:
 - ✓ Revisar las propuestas, resultados y acciones derivados de la aplicación de este procedimiento que corresponda, aprobándolos cuando los considere adecuados.
- Rectora:
 - ✓ Revisar las propuestas, resultados y acciones derivados de la aplicación de este procedimiento que corresponda, aprobándolos cuando los considere adecuados.
 - ✓ 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.
 - ✓ Establecer en base a los resultados obtenidos en periodos anteriores los resultados cuyo estudio es prioritario para la UEC.
- Unidad de Calidad y Compliance Académico:
 - ✓ Velar por que la recogida de datos por parte de los responsables implicados se realice de manera objetiva y en cantidad representativa.
 - ✓ Analizar los resultados y colaborar en la extracción de las principales conclusiones que pueden obtenerse a partir de ellos.
 - ✓ Colaborar con los responsables de los planes de mejora en el establecimiento y documentación de estos durante todas sus fases, incluyendo el seguimiento y cierre de sus acciones.
 - ✓ Convocar las CGC.
 - ✓ Elaborar las actas de las CCC y CGC y distribuir a los miembros correspondientes.
 - ✓ Actuar como nexo entre la Facultad/Escuela y la Dirección de la Unidad de Calidad y Compliance Académico.
- Vicedecano/a:
 - ✓ Trasladar información tratada en las CCT-CEAT a las Juntas de Facultad/Escuela y/o a las CCC/CGC
 - ✓ Recoger información que deba ser tratada en las diferentes reuniones reguladas en este procedimiento.
 - ✓ Convocar las CCT-CEAT o designar a la persona correspondiente al efecto.
 - ✓ Convocar las CCC.
 - ✓ Establecer y documentar los Planes de mejora de centro y su seguimiento.
- Coordinadores de Grado/Directores de Postgrado:
 - ✓ Definir y documentar en base a los resultados obtenidos y datos analizados, los planes de mejora de su titulación.
 - ✓ Coordinar la recogida de evidencias, la participación de los implicados y el seguimiento de la implantación de las acciones incluidas en el Plan de mejora de su titulación.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 15 de 16
	PGC 12.2 MEDICIÓN, RENDICIÓN DE CUENTAS, ANÁLISIS Y MEJORA	EDICIÓN 04


- ✓ Elaborar las actas de las CCT-CEAT de su titulación.
- ✓ Trasladar aquellas áreas de mejora o informaciones que trascienden el ámbito de actuación del título a los Vicedecanos y la Unidad de Calidad y Compliance Académico, para su tratamiento en el órgano correspondiente.
- Profesorado
 - ✓ Participar en los mecanismos de coordinación aportando su visión de la impartición de la docencia, expresando necesidades y propuestas basadas en su experiencia.
- 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, tanto a nivel de título, como de Facultad/Escuela o global.

8. INDICADORES

- PGC12.2-IND01 “Indicadores de la ficha de Indicadores”, lo que incluye los siguientes:
 - N° total estudiantes
 - N° total nuevos estudiantes
 - N° total nuevos estudiantes en 1^{er} curso
 - % Estudiantes internacionales Total profesores
 - % Doctores
 - % Acreditados Total Profesores FTE
 - % Doctores FTE
 - % Acreditados FTE
- PGC12.2-IND02 “Principales tasas recogidas en la Ficha de Indicadores del título”, lo que incluye los siguientes:
 - Tasa de Rendimiento
 - Tasa de Éxito
 - Tasa evaluación
 - Tasa de Graduación
 - Tasa de abandono
 - Tasa eficiencia
- PGC12.2-IND03 NPS (Net Promoter Score), lo que incluye los siguientes:
 - NPS de la universidad
 - NPS de cada título

9. REGISTROS

En la implantación del procedimiento descrito se generan los siguientes registros:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 16 de 16
	PGC 12.2 MEDICIÓN, RENDICIÓN DE CUENTAS, ANÁLISIS Y MEJORA	EDICIÓN 04

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Fichas de Indicadores e Informes de Satisfacción	UCCA	Digital	5 años
Control PGC_Indicadores	UCCA	Digital	10 años
Actas de CCT-CEAT	Título/UCCA	Digital	10 años
Actas de CCC	Centro/UCCA	Digital	10 años
Actas de CGC	UCCA	Digital	10 años
Plan de mejora de título	Título/UCCA	Digital	Indefinidamente
Plan de mejora de centro	Centro/UCCA	Digital	Indefinidamente

10. ANEXOS

- Plantilla Acta CCT-CEAT
- Plantilla Plan de mejora del título
- Plantilla Acta CCC
- Plantilla Plan de mejora de centro
- Plantilla Acta CGC
- Control PGC_Indicadores