

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 14
	PGC 12.3 Análisis y Mejora	EDICIÓN 08

Contenido

OBJETO.....	2
ALCANCE.....	2
DOCUMENTACIÓN RELACIONADA	2
DESARROLLO DEL PROCESO	2
ESPECIFICIDADES POR CENTRO	11
Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño	11
Facultad de Ciencias de la Actividad Física y Deporte.....	11
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación	11
Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud	12
Escuela de Doctorado e Investigación.....	12
REGISTRO (evidencias)	12
INDICADORES	12
RESPONSABILIDADES.....	12
ANEXOS	14

MODIFICACIONES			
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
01	10/10/2008	VERSIÓN INICIAL	
02	19/09/2012	Adaptación del Procedimiento	2, 3, 7
03	09/03/2014	Adaptación del Procedimiento	
		- Actualización del objeto y alcance	2
		- Actualización de las definiciones	2
		- Actualización del desarrollo del proceso	2-4
		- Actualización del diagrama del proceso	5
		Inclusión del apartado de comunicación e indicadores	6
		- Actualización de los registros	7
04	20/02/2015	Adaptación del procedimiento	2
05	18/03/2018	Revisión del procedimiento y adaptación	3-7
06		Revisión del sistema	
07	04/07/2019	Integración SGIC I y II	Todas
08	26/04/2021	Actualización contenido y directora de Calidad y Compliance Académico	Todas

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 14
	PGC 12.3 Análisis y Mejora	EDICIÓN 08

Aprobado por:  Olga Castelao Directora de la Unidad de Calidad y Compliance académico Fecha: 26/04/2021	Aprobado por:  Eva Icarán Vicerrectora de Profesorado e Investigación Fecha: 26/04/2021	Aprobado por:  Elena Gazapo Rectora Fecha: 26/04/2021
--	--	--

OBJETO

El objeto del presente procedimiento es, por un lado, garantizar que la Universidad Europea de Madrid mide y analiza los resultados significativos relativos al desempeño de los procesos del Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) 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.

ALCANCE

El alcance de este procedimiento da cobertura a todos los procedimientos que forman parte del Sistema de Garantía Interno de Calidad. A todas las titulaciones oficiales y, a través de mecanismos de rendición de cuentas, a profesores y estudiantes.

DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- Manual de Garantía interna de Calidad (MAGIC)
- PGC 1.2 Planificación Estratégica
- PGC 11.1 Satisfacción de los grupos de Interés
- PGC 12.2 Revisión del Sistema y Control Documental

DESARROLLO DEL PROCESO

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, el responsable del Sistema de Garantía de Calidad y la Dirección de Calidad evalúan los resultados obtenidos en los indicadores de los diferentes procedimientos que forman parte del Sistema de Garantía de Calidad, 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 son incluidos en un documento madre llamado Listado PGC_Registros_indicadores, que custodia la Unidad de Calidad y Compliance académico.

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 14
	PGC 12.3 Análisis y Mejora	EDICIÓN 08

Tras la aprobación por parte del Comité de Dirección, desde la Unidad de Calidad y Compliance académica, 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.

En cualquier caso, los resultados que se van a medir seguirán la elaboración de los indicadores según las pautas SMART:

- Específicos (Specific)
- Medibles (Measurable)
- Alcanzables (Achievable)
- Relevantes (Relevant)
- A Tiempo (Timely).

Los resultados a nivel de indicadores o KPIs asociados a facultades o títulos son explicitados y facilitados a los responsables de los títulos o centros a través del **Cuadro de Mando Académico**, alojado desde el curso 2017/2018 en SharePoint de Office 365, que incluye un diccionario de indicadores, información del desempeño de cada indicador con distintos niveles (Titulación, Facultad o Universidad) comparativa con datos históricos, y segmentación según determinadas variables de perfil. Así mismo el Cuadro de Mando está vinculado a la Ficha de indicadores de Título, con información sobre el rendimiento, la satisfacción, la empleabilidad y el profesorado asociado.

De manera general, se tendrán en cuenta los datos/resultados/KPis académicos y otra información relevante en cuanto a satisfacción de los distintos grupos de interés, así como resultados del análisis de los registros de área de Atención al estudiante e informes de la Defensora universitaria.

- Resultado de medidas de rendimiento y otros indicadores/tasas (enrollment, primeras y sucesivas matriculas, abandono, eficiencia, evaluación y rendimiento) de cada Facultad/Escuela/Título.
- Resultados de aprendizaje (obtenidos a partir de la sistemática descrita en los PGC 5.4 Procedimiento de Evaluación del Aprendizaje).
- 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 1.5 Gestión de la Política de RRHH, PGC 8.1 Reclutamiento y Selección, PGC 8.3 Formación del personal docente y no docente, 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 (PGC 11.1 Satisfacción de los grupos de interés).
- Resultados en la resolución de alegaciones, reclamaciones y sugerencias (PGC 9.2 Atención al Estudiante).

2. Revisión de los programas *Program Review*:

El *Program Review* asegura la implantación y despliegue del SGIC y se articula a través de los siguientes mecanismos de evaluación y toma decisiones:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 14
	PGC 12.3 Análisis y Mejora	EDICIÓN 08

Mecanismos de Coordinación entre niveles de análisis

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 de la Universidad en tres niveles diferentes: la Titulación, la Facultad (centro) y la Universidad en su conjunto.

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.

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. 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.

Inicio del curso académico.

En esta reunión se utilizará la siguiente información como input:


- Informe de ficha de indicadores, que incluye información cuantitativa sobre resultados de satisfacción de las encuestas, calificaciones de los estudiantes y tasas.
- Memoria de Seguimiento Anual del Título
- Resultados de evaluación del aprendizaje.
- Información del Coordinador/a de la Titulación o Director/a del Programa que haya realizado sobre aspectos claves que afectan al título en cuestión.
- Información del Asesor/a académico/a sobre las incidencias o quejas presentadas por los alumnos.

Durante la reunión se tratarán los siguientes temas al menos:

- Incidencias de inicio de curso
- Análisis de los datos de evaluación del aprendizaje.
- Cumplimiento de los requisitos legales recogidos en la Memoria verificada.
- Análisis de la información del Coordinador/a de Titulación.

Los asistentes necesarios, 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
- Director/a de Departamento
- Estudiantes
- Profesores (Coordinador/a de TFG y Coordinador/a de Prácticas) o cualquier otra asignatura que se considere.
- Quality Partner (Calidad y Compliance)
- Asesor/a Académico/a
- Director/a Académico/a

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 14
	PGC 12.3 Análisis y Mejora	EDICIÓN 08

Si por causas justificadas alguno 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. 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 los siguientes temas al menos:

- Revisión Plan de mejora
- Revisión líneas rojas título (riesgos que puede tener el título para su correcto desarrollo)

Los asistentes necesarios serían, con independencia de que pueda incorporarse alguien más, en función de las necesidades:

- Vicedecano/a o Director/a de Grado o Director/a de Postgrado
- Quality Partner (Calidad y Compliance)
- Coordinador/a de titulación o Director/a de Programa

Si por causas justificadas alguno 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 aprobación y se firmará una hoja de asistencia. 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.

Cierre de curso.

En esta reunión se utilizará la siguiente información como input:

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 14
	PGC 12.3 Análisis y Mejora	EDICIÓN 08

- 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 profesores, mínimo 5)

Durante la reunión se tratarán los siguientes temas al menos:

- Cierre anual Comisión de Calidad de titulación Previas.
- Análisis del curso académico
- Evaluación Plan Mejora y propuestas

Los asistentes que participarán, 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
- Profesores (Coordinador/a de TFG y Coordinador/a de Prácticas) o cualquier otra asignatura que se considere.
- Quality Partner (Calidad y Compliance)
- Estudiantes
- Asesor/a Académico/a
- Director/a Académico/a

Si por causas justificadas alguno 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. 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).

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 7 de 14
	PGC 12.3 Análisis y Mejora	EDICIÓN 08

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 del Estudiante | Evaluación | Satisfacción del tutor externo y del estudiante.

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.

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 SGIC.
- 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 que 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

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 8 de 14
	PGC 12.3 Análisis y Mejora	EDICIÓN 08

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 de los estudiantes son invitados a participar en las Juntas de Facultad en caso de ser necesario.
- Y cualquier otro miembro necesario en relación a los temas a tratar.

Desarrollo:

A petición del Decano/a o Director/a, la secretaría de decanatos envía una convocatoria a los interesados y solicita puntos que incluir en el orden del día.

Los interesados proponen temas que tratar en la Junta. Se asignan tiempos para que sean presentados.

El día y hora señalados se redacta un acta que es circulada posteriormente a todos los participantes en la reunión.

A partir del análisis de los datos presentados y de las decisiones tomadas, se elaboran los planes de acción, proponiendo las líneas de actuación que se van a desarrollar. Si las acciones planteadas no pudieran implementarse inmediatamente, se tendrán en cuenta de cara a la organización y planificación del nuevo curso, además de incluirse en los planes de Mejora del curso siguiente.

El plan estratégico, la propuesta para su despliegue, así como la evaluación de la implantación y el desarrollo, se realiza en la Junta de Facultad/Escuela (Centro). La aprobación definitiva se realiza en el Consejo de Gobierno. Cada Facultad, a partir de los resultados obtenidos de los indicadores de rendimiento y satisfacción, junto con el plan estratégico de la Universidad, identificará el plan de mejora de la facultad que servirá de base para la elaboración del plan de acción de cada titulación.


Las Juntas de Facultad se celebran cada 15 días.

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:

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 9 de 14
	PGC 12.3 Análisis y Mejora	EDICIÓN 08

- Verificar la planificación del SGIC de la Universidad Europea de Madrid, de modo que se asegure el cumplimiento de los requisitos del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad (MAGIC), 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 Madrid 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 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.

Componen el CGC las siguientes personas:

- Vicerrector/a de Profesorado e Investigación que ejerce como presidente del Comité 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; Profesores
 - Área No docente: Experiencia del estudiante; Coordinación académica; Admisiones; Recursos Humanos; Finanzas; Biblioteca; Operaciones; Orientación profesional; Marketing. Web; TIC.
- Otros grupos de interés
- Estudiantes o representantes de estudiantes
- Empleadores

Desarrollo:

Cuando se aproxime el cierre y comienzo de un ciclo académico, la Unidad de Calidad y Compliance académico, a través del/la Directora/a 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.

El/la Directora/a de Calidad convoca a los interesados junto con un orden del día de los temas a tratar. Los interesados podrán sugerir otros puntos.

El día y hora señalados se celebrará la reunión. En el caso de que hubiera dificultad para asistir, el convocado 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 los asistentes. Las conclusiones que deban elevarse al Consejo de

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 10 de 14
	PGC 12.3 Análisis y Mejora	EDICIÓN 08

Gobierno serán elevadas por el/la Vicerrector/a de Profesorado e Investigación que preside la reunión. Si dichas conclusiones deben elevarse a Comité de Dirección, el/la Vicerrector/a de Profesorado e Investigación lo trasladará al/a la Rector/a para que éste pueda tratarlo en Comité de dirección.

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.

Será el responsable de cada título junto con el Q partner asociado al mismo el encargado de proporcionar seguimiento al plan de mejora 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 PGC 11.2_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.

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 IT01-PGC 12.3 Estudio de Compliance académico.

Estos informes son compartidos con los responsables académicos 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.

Auditorías internas.

Cada dos años y en cada Facultad/Escuela (centro), la Unidad de Calidad y Compliance académica, junto con los responsables del centro, liderarán procesos de auditoría interna para valorar el grado de implantación del SGIC (PGC 12.2 Revisión del Sistema y Control documental),

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 11 de 14
	PGC 12.3 Análisis y Mejora	EDICIÓN 08

así como para evaluar la correcta implantación de las titulaciones de acuerdo a 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.

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 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, todos los convocados asistirán puntuales. 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 los 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.

Memoria de Seguimiento Anual de Título

A la finalización del curso académico e inicio del curso siguiente, se cumplimentará, por parte de la Facultad/Escuela y en colaboración con la Unidad de Calidad y Compliance académico, una Memoria que recoja el análisis de los resultados del título durante el curso académico finalizado.

Se incluirá el análisis realizado sobre los resultados de las encuestas de satisfacción, indicadores académicos, los datos recibidos de las tasas calculadas, resultados de aprendizajes y calificaciones; y análisis de resultados sobre las acciones realizadas en el plan de mejora anual, realizando un seguimiento de cada acción, analizando su ejecución y resultado.

ESPECIFICIDADES POR CENTRO

Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño

NA

Facultad de Ciencias de la Actividad Física y Deporte

NA

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 12 de 14
	PGC 12.3 Análisis y Mejora	EDICIÓN 08

NA

Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud

NA

Escuela de Doctorado e Investigación

NA

REGISTRO (evidencias)

REGISTROS		
NOMBRE REGISTRO	RESPONSABLE	SOPORTE y UBICACIÓN
Actas de Comisión de Calidad de título y planes de mejora	Coordinador/a de titulación	Sharepoint. Carpeta de Facultad /Curso / Título/ Calidad/CCT
Actas de Comité de Garantía de Calidad	Q Partner	Carpeta compartida calidad/Plan Comunicación/Año; Archivo Unidad de Calidad Sharepoint. Carpeta de Facultad /Curso / Título/ Principales indicadores del título
Ficha de Indicadores o informes de satisfacción	Vicedecano/a	Carpeta compartida calidad/Plan Comunicación/Año; Archivo Unidad de Calidad Sharepoint. Carpeta de Facultad /Curso / Título/ Principales indicadores del título
Listado PGC Registros_Indicadores	Q Partner	Calidad/GESTION Q/SGIC/Edición 2019
Memoria de Seguimiento Anual del Título	Coordinador/a de Titulación	Sharepoint. Carpeta de Facultad /Curso / Título/ Calidad

INDICADORES

IND01-PGC12.3 Indicadores de la ficha de Indicadores

IND02-PGC12.3 Principales tasas recogidas en la Ficha de Indicadores del título

IND03-PGC12.3 NPS (Net Promoter Score) de la universidad y de cada título.

RESPONSABILIDADES

Comité de Dirección:

Revisar la adecuación de los resultados propuestos por la Unidad de Calidad y Compliance académico al Plan estratégico y la Política de Calidad de la Universidad Europea de Madrid, aprobándolos cuando los considere adecuados.

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 13 de 14
	PGC 12.3 Análisis y Mejora	EDICIÓN 08

Vicerrector de Profesorado e Investigación:

Preside el Comité de Garantía de Calidad y, si procede, eleva las cuestiones a Consejo de Gobierno y Comité de Dirección

Director/a de Calidad de la Universidad:

Definir los métodos de recopilación y análisis de resultados más adecuados.

Velar por 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 Madrid.

Coordinar la elaboración del cuadro de indicadores, la recopilación y el análisis de datos.

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.

Q Partner:

Actuar como nexo de conexión entre la Facultad/Escuela y la Unidad de Calidad y Compliance académico. Coordina la elaboración del cuadro de indicadores, la recopilación y el análisis de datos, analiza los resultados y determina las principales conclusiones que pueden obtenerse de ellos.

Colabora en la cumplimentación y análisis de la Memoria de Seguimiento Anual de los Títulos.

Miembros de la Unidad de Calidad y Compliance Académico:

Elaborar las actas de las reuniones del Comité de Garantía de Calidad y las distribuyen a los miembros del Comité, apoyan al Comité de Garantía de Calidad en el mantenimiento, desarrollo y mejora del SGIC, actualizan el registro de indicadores de seguimiento y medición del SGIC y monitorizan la evolución de los objetivos del SGIC.

Vicedecanos/as:

Trasladan información tratada en Comisiones de Calidad de titulación a las Juntas de Facultad/Escuela y recogen información que deba ser tratada en las Comisiones de Calidad de titulación.

Coordinadores/as de titulación:

Colaboran con el Vicedecano/a en la coordinación de los títulos para asegurar que se implantan las decisiones tomadas en materia de calidad a cada una de las titulaciones.

Coordinan 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.

Realizan el archivo de las evidencias de calidad del título (Actas CCT, planes de mejora y Memoria de Seguimiento anual del título)

Profesores:

Participan en los mecanismos de coordinación aportando su visión de la impartición de la docencia, expresando necesidades y proponiendo mejoras que pueden implantarse basadas en su experiencia de lo que ocurre en el aula.

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 14 de 14
	PGC 12.3 Análisis y Mejora	EDICIÓN 08

Asesores/as académicos/as:

Expresan necesidades recurrentes de los estudiantes y propias basadas en su experiencia diaria, y formulan sugerencias de cambio para mejorar los procesos en los que están involucrados.

ANEXOS

Anexo I_Plantilla CCT_Inicial

Anexo II_Plantilla CCT_Seguimiento

Anexo III Plantilla CCT_final.

Anexo IV_Plantilla Plan de mejora

Anexo V_Plantilla Memoria de Seguimiento Anual de Título

IT01-PGC 12.3 Estudio de Compliance académico.