

**MANUAL DEL SISTEMA DE
ASEGURAMIENTO INTERNO
DE LA CALIDAD**

MASIC EDICIÓN 4

**Universidad Europea
de Canarias**

MODIFICACIONES RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR

EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN
01	12/02/2013	Primer ejemplar.
02	31/07/2015	Actualización del Manual.
03	15/10/2021	Actualización del Manual. Cambio denominación SGIC a SAIC y MAGIC a MASIC
04	20/09/2023	Revisión completa y simplificación en cuanto a informaciones incluidas en otros documentos del SAIC. Actualización de referencias a estos y adaptación a los criterios y directrices de AUDIT Internacional.

Aprobado por:

**Directora de Calidad y
Compliance Académico**
Fecha: 20/09/2023

Aprobado por:

**Vicerrectora de
Profesorado e
Investigación**
Fecha: 20/09/2023

Aprobado por:

Rectora
Fecha: 20/09/2023

	MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Página 3 de 34
		EDICIÓN 04

CAPÍTULO 00	ÍNDICE
--------------------	---------------

Nº CAPÍTULO	TÍTULO DEL CAPÍTULO	Pág.
0	ABREVIATURAS Y DEFINICIONES	4
I. OBJETO, ALCANCE Y ORGANIZACIÓN		
1	INTRODUCCIÓN	5
	1.1 Objeto	5
	1.2 Alcance	5
	1.3 Documentos para la consulta	6
2	DESCRIPCIÓN DE LA UNIVERSIDAD Y ESTRUCTURA DE LOS CENTROS	7
	2.1 La Universidad	7
	2.2 Estructura organizativa	8
	2.3 Estructura del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad	11
3	MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	11
4	DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA	13
	4.1 Generalidades	13
	4.2 Control de documentos	13
	4.3 Control de registros	13
II. DESARROLLO DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD		
5	POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	14
	5.1 Estrategia	14
	5.2 Compromiso con la Dirección	15
	5.3 Política	15
	5.4 Objetivos y planificación	16
6	GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS	17
7	ORIENTACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS A LOS ESTUDIANTES	17
8	PERSONAL ACADÉMICO/INVESTIGADOR Y DE APOYO A LA DOCENCIA	19
9	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	20
10	I+D+I Y TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO	21
11	VINCULACIÓN CON EL MEDIO Y DIMENSIÓN EXTERNA	21
	11.1 Vinculación con el medio	21
	11.2 Dimensión externa	23
12	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	23
	12.1 Comunicación interna	23
	12.2 Información pública	24
III. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA		
13	MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SAIC	25
	13.1 Generalidades	25
	13.2 Satisfacción de los grupos de interés	26
ANEXOS		
I	Lista de procedimientos y referencias cruzadas	29
II	Definiciones del Sistema	31
III	Mapa de procesos	34

 Universidad Europea CANARIAS	MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Página 4 de 34
		EDICIÓN 04

ABREVIATURAS

ACCUEE: Agencia Canaria de Calidad Universitaria y Evaluación Educativa

ANECA: Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

ATE: Servicio de Atención al Estudiante

CD: Consejo Directivo

CG: Consejo de Gobierno

CT/DD: Coordinador/a de Titulación/Director/a de Departamento

DU: Defensor/a Universitario/a

EEES: Espacio Europeo de Educación Superior

UCCA: Unidad de Calidad y Compliance Académico

UdP: Unidad de Prácticas

MASIC: Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la calidad

NET UEC: Campus Virtual de la Universidad Europea de Canarias

OTRI: Oficina de Transferencia de los Resultados de Investigación

PGC: Procedimiento de Gestión de Calidad

PRL: Prevención de Riesgos Laborales

RRHH: Recursos Humanos

RRII: Relaciones Internacionales

RUCT: Registro de Universidades, Centros y Títulos

SA: Secretaría Académica

SAIC: Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad

SG: Secretaría General

SB: Servicio de biblioteca

SIGECA: Sistema de gestión de calificación académica

SSTT: Servicios Técnicos

S&D: Selección y Desarrollo

TIC: Tecnologías de la Información y Comunicación

UEC: Universidad Europea de Canarias

UEM: Universidad Europea de Madrid

UEV: Universidad Europea de Valencia

DEFINICIONES

Para el propósito del presente manual de la calidad, son aplicables los términos y definiciones incluidos en:

- UNE-EN ISO 9000 “Sistemas de gestión de calidad – Fundamentos y Vocabulario”
- Glosario incluido en el Anexo I del 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
- Glosario de términos de indicadores del Consejo de Universidades
- **Anexo II/Definiciones esenciales del SAIC**

 Universidad Europea CANARIAS	MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Página 5 de 34
		EDICIÓN 04

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

1.1. OBJETO

El objeto del presente Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (MASIC) es especificar las directrices de su Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC), que aplican a los procesos estratégicos, clave y operativos de la Universidad Europea de Canarias (UEC) para garantizar que los servicios y actividades desarrollados cumplen con los requerimientos legales y las directrices establecidas por el programa AUDIT de ANECA, haciendo realidad la Misión de la Universidad, así como a cualquier otro requisito establecido en el propio SAIC.

Los requisitos del SAIC de la UEC se centran tanto en garantizar la conformidad de los programas ofrecidos, como en lograr la satisfacción de los distintos grupos de interés y aumentar la misma, a través de mecanismos orientados a la prevención de no conformidades y la mejora continua, tomando como referencia los requisitos establecidos en la norma UNE-EN ISO 9001: 2015, así como el Documento 02 del Modelo AUDIT Internacional.

En conjunto, el SAIC contempla la planificación de la oferta formativa, la evaluación y revisión de su desarrollo, así como la toma de decisiones para la mejora de la formación, cumpliendo el “ciclo de mejora de la formación universitaria” (Guía para el Diseño del SAIC de la Formación Universitaria. Programa AUDIT) que es coherente con el ciclo de la mejora continua PDCA (Planificar-Realizar-Evaluar-Mejorar).

1.2. ALCANCE

El SAIC de la UEC se aplica a todas las titulaciones que se imparten en cada uno de sus Centros y de las que la Universidad es responsable. Asimismo, el sistema afecta a todos los servicios y áreas transversales de la Universidad, necesarios para hacer realidad su Misión.

El SAIC contempla los procesos necesarios para establecer, implementar y mantener al día el “ciclo de mejora de la formación universitaria” que es coherente con el ciclo de la mejora continua PDCA (Planificar-Realizar-Evaluar-Mejorar) y que, de forma específica, en su desarrollo incluye:

- Determinar la política y los objetivos que sustenten la cultura de calidad en la UEC.
- Detectar y dar respuesta a las necesidades de los diferentes grupos de interés a través de una oferta formativa innovadora y centrada en el estudiantado.
- Desarrollar los distintos planes formativos de grado, postgrado y doctorado, comprobando que las acciones que se llevan a cabo dentro de los mismos tienen como finalidad favorecer el aprendizaje del estudiantado.
- Garantizar la excelencia, tanto del personal docente como del personal no docente, a través del impulso a la formación y el desarrollo de las habilidades necesarias para cumplir con las funciones que le son propias.
- Establecer, implantar y mejorar continuamente sus planes de recursos materiales y de servicios para asegurar el adecuado desarrollo del aprendizaje de sus estudiantes.
- Analizar los resultados obtenidos de la medición de sus procesos y productos y utilizar la información obtenida para la toma de decisiones que mejoren la calidad del aprendizaje.
- Informar a los distintos grupos de interés del estado de sus titulaciones y programas.

Estas directrices se despliegan en los diferentes procesos que la UEC ha identificado y cuya secuencia e interacción se muestra en el **Anexo III_Mapa de Procesos**. La dirección de la UEC garantiza la disponibilidad de recursos para el desarrollo de todos ellos y la existencia de criterios y métodos necesarios para asegurar que, tanto la operación como el control de dichos procesos, sean eficaces.

Todos los procesos identificados son sometidos periódicamente a seguimiento, medición y análisis, implantando las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y mejorar continuamente en

 Universidad Europea CANARIAS	MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Página 6 de 34
		EDICIÓN 04

relación con los siguientes aspectos clave:

- Respuesta a la misión y visión de la Universidad.
- Atender a las expectativas generadas por los grupos de interés.
- Compromiso de cumplimiento de los requisitos legales y otros aplicables.
- Sistematización de acciones en materia de calidad de la oferta formativa, acorde al marco EEES.
- Información, difusión y comunicación activa, transparente y multilateral de los resultados obtenidos y las acciones propuestas para alcanzar la excelencia.
- Dotación de los recursos técnicos y humanos necesarios para desarrollar el sistema.

1.3. DOCUMENTACIÓN PARA LA CONSULTA

Para la elaboración del presente Manual y del resto de la documentación del SAIC, se ha tenido en cuenta un conjunto de normas, leyes y documentos, entre los que destacan:

- Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario
- Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios.
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos)
- Documentos editados por ANECA del Programa AUDIT, VERIFICA y ACREDITA.
- Documentos editados por ANECA para el diseño e implantación del SAIC en las Universidades Españolas.
- UNE-EN ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos.
- UNE-EN ISO 19011:2018 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión
- UNE 66915:2001 Gestión de la calidad. Directrices para la formación.
- UNE 66181:2012 Gestión de la calidad. Calidad de la formación virtual.
- Documentos editados por ACCUEE.
- Normativa interna de la Universidad Europea de Canarias.

Por su parte, para asegurar el correcto desarrollo del SAIC, la UEC establece un conjunto de políticas, normas y protocolos internos que son de aplicación para todo el personal de la Universidad, salvo especificación en contrario en el propio documento.

Además, el Departamento Legal de la Universidad garantiza la identificación, registro, actualización y aplicación de requisitos legales y otros requisitos que conlleven cambios en la normativa y documentación interna.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Página 7 de 34
		EDICIÓN 04

CAPÍTULO 2

DESCRIPCIÓN DE LA UNIVERSIDAD Y ESTRUCTURA DE LOS CENTROS

2.1 LA UNIVERSIDAD

La UEC es una universidad privada reconocida por Ley 9/2010, de 15 de julio, de reconocimiento de la universidad privada “Universidad Europea de Canarias”, con sede en la Villa de La Orotava, Tenerife, y modificada por la Ley 6/2015 de 26 de marzo, de modificación del reconocimiento de la universidad privada “Universidad Europea de Canarias”, con sede en la Villa de La Orotava, Tenerife, cuyo fin primordial es el de contribuir a la mejora de la educación superior fomentando la excelencia en la enseñanza universitaria.

En la UEC se desarrolla un modelo educativo centrado en el aprendizaje experiencial que responde a las necesidades del mundo profesional y a las tendencias de la Educación Superior. Proporciona al estudiantado una experiencia educativa que le permite adquirir los conocimientos, habilidades y competencias que faciliten su máxima empleabilidad en un mundo global, a través de un aprendizaje integrado dentro de una visión holística del ejercicio profesional.

Este modelo garantiza un perfil competencial del titulado que se refleja en cuatro dimensiones: intelectual, profesional, internacional y ético-social. La dimensión intelectual tiene como pretensión tanto la adquisición como la aportación e innovación del conocimiento en las diferentes áreas. La dimensión profesional atiende a las demandas de la sociedad y pretende formar profesionales capaces de dar respuesta a las necesidades de un entorno complejo, incierto, ambiguo y volátil. La dimensión internacional persigue dotar al estudiantado de una visión global, que les permita adaptarse fácilmente a entornos interconectados y multiculturales, tanto personales como profesionales, y comunicarse con personas de ámbitos diversos, valorando el impacto íntegro y global de sus decisiones. La dimensión ético-social busca formar a ciudadanos comprometidos social y emocionalmente, conscientes de las desigualdades y sensibles a la diversidad y al desarrollo sostenible.

En la actualidad, la UEC tiene su sede en el término municipal de la Orotava e inicialmente se ubica en los inmuebles conocidos como Casa Salazar y Extensión Casa Salazar, sitios en el casco histórico de la ciudad.

La Orotava es un municipio perteneciente a la provincia de Santa Cruz de Tenerife, que cuenta con una población de unos 42.400 habitantes. El principal núcleo de población es La Orotava o "La Villa", si bien el resto de la población se encuentra muy repartida entre numerosos núcleos periféricos. El casco antiguo de la Villa, fue declarado en 1976 Monumento de Interés Histórico Artístico Nacional. El edificio conocido como Casa Salazar, es un inmueble histórico que se encuentra en la calle Inocencio García, número 1, bocacalle de la conocida calle Tomás Zerolo, en pleno centro de la ciudad. Fue mandada construir por Tomás Salazar y Cologan en el año 1910 al arquitecto Mariano Estanga, que diseñó un curioso edificio combinando los estilos modernista y neogótico. Se trata de un edificio de dos plantas con una superficie construida de 1.200,47 m² entre zonas cerradas y atrios cubiertos. Además, cuenta con una superficie de terraza de 106,72 m².

La Casa Salazar se complementa con 510 m² ubicados justo enfrente, a escasos 5 m lineales, incrementando su capacidad en laboratorios y aulas, que se conoce con el nombre de Extensión de la Casa Salazar I y II. La Casa Salazar y la Extensión de la Casa Salazar I y II han sufrido sendas rehabilitaciones en los últimos años, coincidiendo con la implantación de titulaciones en la Universidad.

Durante el curso 2020-2021, la UEC amplió sus infraestructuras incorporando instalaciones en la ciudad de Santa Cruz, capital de la isla de Tenerife, con la autorización provisional inicial de la Conserjería de

	MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Página 8 de 34
		EDICIÓN 04

Universidades, Educación, Cultura y Deportes a través de la Orden del 11 de agosto de 2020 (Boletín Oficial de Canarias núm. 172), así como la autorización definitiva por Orden de 2 de agosto de 2022 (Boletín Oficial de Canarias núm. 163). Estas instalaciones están situadas en la Calle Valentín Sanz, número 27, en pleno centro de la capital.

Todas las instalaciones de la UEC son de última generación y cumplen con la normativa vigente. La accesibilidad para personas con movilidad reducida está garantizada. Los espacios, tanto de la de la Casa Salazar de la Orotava como del Edificio en Santa Cruz, albergan nuestras aulas, las salas de profesorado, personal de administración y servicios, biblioteca y laboratorios, así como otros espacios auxiliares necesarios para el desarrollo docente de las titulaciones implantadas en la actualidad.

Las aulas de las distintas instalaciones de la UEC están diseñadas para grupos reducidos y con mobiliario flexible, fácilmente adaptable a las necesidades que exigen las nuevas metodologías docentes. Todas están equipadas con pizarras electrónicas y disponen de conexión a internet sin cable (existente en todo el campus). Asimismo, cumplen con la ratio de 1,5 m² por estudiante que exige el R.D 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios. Los laboratorios cumplen con la ratio de 7 m² por estudiante y, los que se destinan a investigación, 15 m² por profesor o investigador, de acuerdo con lo previsto en la citada normativa.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Razón social: Universidad Europea de Canarias S.L.U.

Domicilio Social: C/ Inocencio García, 1. 38300 La Orotava (Santa Cruz de Tenerife)

C. I. F. (de la UNIVERSIDAD): CIF B57257263

web: www.universidadeuropeadecanarias.es

Teléfono: (+34) 922 097 091

2.2 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La estructura sobre la que se sustenta el sistema ha sido aprobada por el Consejo Directivo. Las funciones, las responsabilidades y la autoridad de los perfiles que la componen, han sido definidas por el departamento de Recursos Humanos y aprobadas por la Dirección, estando documentadas en los organigramas con los que cuenta la universidad y en la relación de perfiles de puesto definidos por RRHH.

Asimismo, las funciones directamente relacionadas con el SAIC quedan definidas en los distintos procedimientos establecidos y documentados en el mismo. Para asegurar la comunicación de los vínculos, ya sea entre departamentos, áreas y/o facultades, tanto los organigramas como los procedimientos existentes, así como cualquier otro documento incluido en el alcance del SAIC de la Universidad, se encuentran disponibles de forma permanente en la intranet de la Universidad. El esquema organizativo de la UEC se despliega a partir del equipo directivo y de los órganos responsables de las distintas áreas docentes y no docentes, garantizando que la coordinación e interrelaciones entre todos ellos den como resultado una oferta formativa acorde a los requisitos del estudiantado, las instituciones oficiales y la sociedad de manera continua y sistemática.

2.2.1 ÓRGANOS DE GOBIERNO

De conformidad con lo previsto en las Normas de Organización y Funcionamiento de la UEC, aprobadas por la Comunidad Autónoma de Canarias, en virtud el Decreto 95/2021 de 30 de septiembre (BOC Nº 211, miércoles 13 de octubre de 2021), la dirección, la supervisión y la gestión de la universidad corresponde

	MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Página 9 de 34
		EDICIÓN 04

al Consejo de Gobierno.

Consejo Directivo

El Consejo Directivo es el órgano colegiado supremo de representación y gobierno de la UEC y, como tal, ejerce todas las funciones inherentes a esta condición, conforme a los artículos 12 y 13 de las Normas de Organización y Funcionamiento de la UEC aprobadas por Decreto 95/2021.

El Consejo Directivo actúa como corresponde a la dirección de cualquier organización comprometida con el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora de un Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad, estableciendo y liderando el desarrollo e implementación de la Política de Calidad de la UEC.

Consejo de Gobierno

El Consejo de Gobierno es el órgano colegiado del gobierno ordinario de la UEC. En el ámbito de su competencia, sus decisiones serán vinculantes para cualquier otro órgano unipersonal o colegiado de la Universidad.

La composición y competencias del Consejo de Gobierno se regulan en los artículos 22 y 23 de las Normas de Organización y Funcionamiento de la UEC.

Consejo Académico

El Consejo Académico, entre cuyas competencias principales se encuentra la promoción y coordinación del desarrollo de los planes de estudio y la metodología docente, se encuentra regulado en las Normas de Organización y Funcionamiento de la UEC, definiéndose en los artículos 24 y 25 de las mismas su composición y competencias.

2.2.2 ÓRGANOS ASESORES Y DE LA DEFENSORÍA UNIVERSITARIA

Consejo Asesor

El Consejo Asesor es el órgano que ayuda a la UEC a responder a las necesidades reales de desarrollo de la sociedad, canalizando y promoviendo la sensibilización de los diversos sectores sociales con el objeto de garantizar y satisfacer los mejores medios para la consecución de sus metas. Está compuesto por miembros externos relevantes en el ámbito económico, profesional, científico y cultural de la sociedad, que son nombrados por el Consejo Directivo de la Universidad. Las competencias del Consejo Asesor se encuentran reguladas en el artículo 44 de las Normas de Organización y Funcionamiento de la UEC.

Consejo Asesor Académico

El Consejo Asesor Académico es el principal órgano de asesoramiento científico de la Universidad y trasmite a ésta las necesidades que la sociedad demande en cada momento, con una inquietud encaminada a la creación de nuevas titulaciones o especial orientación de las enseñanzas. Podrá elaborar estudios o informes por iniciativa propia o a petición del Consejo Directivo y abordar todas aquellas gestiones pertinentes para el mejor cumplimiento de los fines del Consejo. Sus competencias y composición se regulan en los artículos 45 y 46 de las Normas de Organización y Funcionamiento de la UEC.

Defensoría Universitaria

La figura del Defensor Universitario se encarga de velar y tutelar los derechos y libertades de los estudiantes ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios de la Universidad, tal y como se define en el Reglamento del Defensor Universitario de la Universidad y se regula en la Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario. Los requisitos aplicables a su nombramiento en la UEC, emisión de informes y otros se encuentran regulados en los artículos 47 a 50 de las Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad.

2.2.3. AREAS DOCENTES Y NO DOCENTES DE APOYO A LA DOCENCIA

	MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Página 10 de 34
		EDICIÓN 04

La UEC asegura que el personal cuyo trabajo afecta a la calidad educativa sea competente tanto en formación, como en habilidades y experiencia apropiadas. Además, supervisa que la motivación, formación, evaluación y promoción del equipo humano de la universidad sea la necesaria para proporcionar satisfactoriamente al estudiantado la formación académica y los servicios que demanda.

Área docente

En la actualidad existen diferentes Facultades/Escuelas que cuentan con sus correspondientes Vicedecanos, además de existir Coordinadores/Directores académicos y Asistentes de Programa Online. El personal docente depende de los Directores de Departamento.

Los Vicedecanos de la UEC son los máximos responsables de la dirección y planificación de los Centros, de acuerdo a la estrategia de la Universidad y al despliegue de la formación y aplicando criterios de calidad y excelencia. Junto con los Coordinadores de Grado y Directores de Postgrado, lideran el crecimiento y aseguran la mejora continua de sus áreas de responsabilidad, para lo que participan en la generación de nuevos productos, la mejora continua de los existentes y la vinculación con los sectores profesionales de referencia.

Los Directores de Departamento gestionan los recursos humanos y materiales de su Departamento, coordinan las actividades y tareas de los profesores con las de otros departamentos docentes y no docentes, garantizan la calidad de la docencia universitaria e impulsan las acciones de mejora necesarias para hacer altamente competitiva la titulación de la Facultad/Escuela a la que se adscriben.

Los Coordinadores de Grado y Directores de Postgrado son responsables del despliegue de los programas formativos atendiendo a los principios de calidad y mejora continua.

Los Asistentes de Programa Online llevan a cabo la gestión operativa (logística y de calidad) de los programas online asignados, para asegurar un correcto desarrollo de estos y contribuir a un alto nivel de satisfacción del estudiantado.

El personal docente es el mayor experto en el área de conocimiento en la que imparten clase y es la referencia primordial para el estudiante. Los profesores son invitados a las reuniones de los diferentes órganos de coordinación horizontal y vertical, tal y como se establece en el procedimiento del SAIC sobre Medición, Rendición de cuentas, Análisis y Mejora (PGC 12.2).

Área no docente de apoyo a la docencia

La principal misión del área no docente es dar soporte al proceso de enseñanza y aprendizaje de la UEC en cada una de sus áreas de actuación. Las personas responsables de las diferentes áreas contribuyen al adecuado funcionamiento y mejora continua de la Facultad/Escuela en lo relativo a las cuestiones de logística académica y de coordinación de los procesos que afectan a estudiantes y profesorado de su área de responsabilidad.

La UEC determina la competencia necesaria para la realización de las funciones del personal no docente, documentándolas sobre los perfiles de puestos y asegurándose de que el personal cumple con las competencias que se le presuponen, mediante los registros de formación y experiencia adquirida que acompañan su historial. Las competencias relacionadas con la implementación y desarrollo del SAIC se especifican en los diferentes procedimientos documentados existentes.

2.3 ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD

Para asegurar la implantación del Sistema de gestión de calidad de la UEC, se cuenta con los siguientes mecanismos de coordinación y rendición de cuentas a distintos niveles, regulados de manera

	MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Página 11 de 34
		EDICIÓN 04

pormenorizada en el procedimiento PGC 12.2 Medición, Rendición de cuentas, Análisis y Mejora:

- **Comité de Garantía de Calidad (CGC):** órgano transversal de la Universidad, que lidera las tareas de planificación, seguimiento del SAIC, incluyendo el establecimiento y revisión de la implementación de la política, objetivos, planes, programas y logros de la UEC en materia de calidad.
- **Junta de Facultad/Escuela:** reunión de coordinación a nivel de centro y que sirve como vínculo que permite alinear las temáticas que afectan a los títulos con las decisiones que se toman desde niveles superiores en la Universidad, así como trasladar la estrategia establecida para la UEC a los títulos.
- **Comisiones de Calidad de los Títulos-Comité de Evaluación de Aprendizajes (CCT-CEAT):** reuniones celebradas al inicio y fin de cada curso con el objetivo principal de poner en común y analizar entre los asistentes determinada 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 en cuestión.
- **Comisión de Calidad de Centro (CCC):** se reúne con el fin de revisar y analizar, por parte de los diferentes grupos de interés asociados a una determinada Facultad/Escuela (centro), incluyendo tanto a representantes del centro en cuestión como de las áreas transversales de la Universidad, toda aquella información relevante derivada del periodo revisado, que por su alta relevancia o carácter multidisciplinar permita detectar áreas de mejora que afecten al centro, así como realizar seguimiento de acciones realizadas.

CAPÍTULO 3

MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD (MASIC)

El presente manual (MASIC) constituye el documento marco del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de la UEC. Se estructura en 3 bloques y 14 capítulos. El primero de los bloques sirve de introducción al SAIC de la Universidad y los procesos de control documental, siendo el segundo el que desarrolla los distintos elementos operativos y otros de soporte que afectan al SAIC conforme al programa AUDIT Internacional. El último bloque expone la metodología que emplea la UEC para el control y análisis de resultados y la toma de medidas hacia la mejora continua de la oferta formativa y de la propia organización.

Programa AUDIT Internacional	Capítulo MASIC Nº
1. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	
El centro debe consolidar una cultura de la calidad apoyada en una política y unos objetivos de calidad conocidos y accesibles públicamente, como compromiso hacia la satisfacción de las expectativas de sus grupos de interés y la mejora continua.	5
2. DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y OTRAS ACTUACIONES ORIENTADAS A LOS ESTUDIANTES	
El Centro debe crear, mantener y renovar su oferta formativa, desarrollando metodologías para el diseño, aprobación, implementación, control y revisión periódica de los programas.	6
3. ORIENTACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS A LOS ESTUDIANTES	
El Centro debe favorecer el aprendizaje del estudiante y su acceso a las normas que regulan todas las fases del proceso formativo, desde su admisión, adquisición de competencias y habilidades, hasta la certificación de los	7

	MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Página 12 de 34
		EDICIÓN 04

resultados de aprendizaje adquiridos.	
4. PERSONAL ACADÉMICO/INVESTIGADOR Y DE APOYO A LA DOCENCIA	
La Universidad debe asegurar que el acceso, gestión, desarrollo y formación de su personal académico/investigador y de apoyo a la docencia, se realiza con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias.	8
5. RECURSOS Y SERVICIOS	
La Universidad /el Centro debe diseñar, gestionar y mejorar los servicios de apoyo al alumnado, así como los recursos humanos y materiales necesarios para facilitar un adecuado desarrollo de su aprendizaje.	9
6. I+D+i Y TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO	
La IES/ el Centro debe promover y desarrollar una investigación acorde al tipo de institución, perfil de sus titulaciones y contexto social en el que se inserta, favoreciendo que sus resultados puedan ser aprovechados por la Sociedad.	10
7. VINCULACIÓN CON EL MEDIO	
La IES/ el Centro debe desarrollar acciones de extensión universitaria y proyección social, acordes al tipo de institución, perfil de sus titulaciones, y pertinentes con las demandas de la Sociedad.	11
8. DIMENSIÓN EXTERNA DE LA IES	
La IES/ el Centro debe aplicar estrategias para alcanzar a medio plazo una notoriedad académica y científica en su entorno regional y nacional, así como una dimensión internacional de sus actividades.	11
9. PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES Y PROGRAMAS	
La IES/ el Centro, debe publicar información fiable, actualizada y accesible, relativa a las actividades realizadas en aquel, así como a los programas formativos ofertados y sus resultados.	12
10. MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SAIC	
La IES/ el Centro debe diseñar e implantar un SAIC que ayude de manera eficaz al logro y mejora continua de sus resultados, y posibilite su evaluación externa con carácter periódico.	13 y 14

Mediante este documento, la UEC pone de manifiesto el compromiso de proporcionar los medios para garantizar la calidad de las titulaciones impartidas y responde a la necesidad de cumplimiento y mejora continua de las expectativas demandadas por sus grupos de interés.

Junto al MASIC, se desarrolla una serie de documentos del SAIC a los que se hace referencia a lo largo del presente documento y cuya relación con las directrices y criterios del Programa AUDIT Internacional se muestran en el **Anexo I/Lista de procedimientos y referencias cruzadas**.

El MASIC se encuentra a disposición de todos los grupos de interés a través de la página web de la Universidad. Asimismo, dichos grupos participan en su revisión y mejora, junto con la del resto de documentos del SAIC, como se describe en el procedimiento PGC 11.1 *Revisión del SAIC y control de documentos y registros*.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Página 13 de 34
		EDICIÓN 04

CAPÍTULO 4

DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA

4.1 GENERALIDADES

La UEC es consciente de que, para mantener y desarrollar un SAIC, es necesario estandarizar aquellos procedimientos e instrucciones que influyen de manera directa en la calidad de los productos y servicios ofertados y documentarlos con el nivel de detalle pertinente. En la UEC se encuentran sometidos al control de la documentación establecido en el SAIC:

- Política de Calidad.
- Manual de Aseguramiento Interna de la Calidad (MASIC).
- Procedimientos e Instrucciones de Trabajo del SAIC.
- Guía Académica (planes de estudios).
- Normativa interna y externa aplicable.
- Documentación complementaria que se considere relevante.

4.2 CONTROL DE DOCUMENTOS

La UEC ha definido en el procedimiento PGC 11.1 *Revisión del SAIC y control de documentos y registros* la forma de realizar el control documental, incluyendo las directrices para:

- a) Elaborar, revisar y aprobar los documentos del SAIC en cuanto a su adecuación antes de su emisión, de modo que estos describan de manera fiel y actualizada los procesos llevados a cabo en la UEC.
- b) Modificar la documentación del SAIC asegurando que se identifican los cambios y el estado de revisión actual.
- c) Asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- d) Asegurar que los documentos permanecen legibles, protegidos, recuperables y fácilmente identificables.
- e) Asegurar que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución.
- f) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

4.3 CONTROL DE REGISTROS

A partir de los documentos del SAIC y como queda descrito en el mismo, se origina una serie de registros o evidencias a consecuencia de su aplicación e implantación. Cuando se considere necesario para la operación eficaz del SAIC, se elaborarán formatos para recoger aquella información generada por el sistema que necesite ser archivada como evidencia de la conformidad con los requisitos establecidos por el propio sistema.

La UEC ha definido en el procedimiento PGC 11.1 *Revisión del SAIC y control de documentos y registros*, el tratamiento que debe darse a los registros establecidos, de modo que permanezcan legibles, fácilmente identificables y recuperables. Asimismo, incluye los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de estos.

CAPÍTULO 5

POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

	MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Página 14 de 34
		EDICIÓN 04

5.1 ESTRATEGIA

El SAIC se alinea de forma coherente con la estrategia de la organización, liderada por la Misión, Visión y Valores de la Universidad:

Misión

Proporcionar a nuestros estudiantes una educación integral, formando líderes y profesionales preparados para dar respuesta a las necesidades de un mundo global, para aportar valor en sus profesiones y contribuir al progreso social desde un espíritu emprendedor y de compromiso ético. Generar y transferir conocimiento a través de la investigación aplicada, contribuyendo igualmente al progreso y situándonos en la vanguardia del desarrollo intelectual y técnico.

Visión

La Universidad Europea considera la excelencia académica como uno de sus pilares estratégicos. Así, nuestro modelo educativo ha hecho suyos los principios del Espacio Europeo de Educación Superior basado en el aprendizaje holístico de la persona. En este modelo, el profesor es un referente y también un orientador que acompaña al estudiante durante toda su vida universitaria. El estudiante, por su parte, traza su propio recorrido formativo desarrollando los conocimientos, competencias, destrezas y valores que demanda la sociedad actual. Nuestro modelo pone especial énfasis en la madurez y autonomía del estudiante, de forma que éste aprenda a adaptarse a un mundo cada vez más complejo y en perpetuo cambio.

Valores

Colaborativos. Conservamos el sello que nos distingue por nuestro espíritu emprendedor: somos resueltos y audaces, y colocamos al estudiante en primer lugar. Colaboramos y trabajamos juntos para implantar las mejores prácticas en nuestra institución.

Internacionales. Tenemos una vocación y un alcance mundial al tiempo que conservamos unas profundas raíces locales. Ofrecemos recursos internacionales para apoyar y fortalecer la educación local. Somos una organización inclusiva y multicultural que valora la diversidad y respeta todos los puntos de vista y rasgos culturales.

Analíticos. Mediante una rigurosa autoevaluación procuramos ampliar constantemente nuestra información y conocimiento para mejorar nuestro desempeño. Este enfoque reflexivo, basado en el análisis de los datos, nos distingue como institución.

Confiables. Si queremos estar “aquí para siempre”, debemos ganarnos la confianza de nuestros alumnos y sus familias, los empleadores y las comunidades en las que operamos. En todos los niveles de nuestra organización estamos sujetos a las más altas exigencias, actuamos con integridad y asumimos la responsabilidad pertinente por nuestras acciones.

Audaces. Somos emprendedores, y estamos dispuestos a actuar de manera audaz y correr riesgos calculados al tiempo que nuestras decisiones están basadas en una planificación racional y reflexiva. Nos movemos con rapidez para aprovechar las oportunidades y producir cambios positivos con el fin de enriquecer la experiencia de nuestros alumnos. Buscamos nuevas formas de mejorar el aprendizaje sin fronteras y transformar el modelo educativo tradicional. Tenemos mentalidad innovadora y facilitamos a los miembros de la comunidad universitaria la oportunidad de cuestionar el status quo. Aplicamos enfoques creativos en el campo de la educación y en la empresa. Nunca dejamos de explorar nuevos enfoques, nuevas tecnologías, nuevos modelos de negocio y nuevas teorías. Somos líderes, no seguidores.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Página 15 de 34
		EDICIÓN 04

Responsables. Asumir la responsabilidad por los resultados de los alumnos es el pilar de la revolución que estamos llevando a cabo en materia de educación. Nos centramos en los alumnos y los empleadores para adaptar nuestros programas a sus necesidades. Nos esforzamos por mantener altos índices de retención, graduación y empleabilidad, para que nuestros alumnos se incorporen al mercado generando un impacto social positivo.

5.2 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

Los órganos de gobierno de la UEC son conscientes de la importancia de la gestión de la calidad educativa, de la evidencia y compromiso que supone el desarrollo e implementación del SAIC y de la mejora continua. Por ello, ha establecido una serie de principios que quedan reflejados en su Política de Calidad, para las actividades incluidas en el alcance del SAIC.

Se compromete, además, a llevar a cabo revisiones del SAIC y a asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para que se cumplan los objetivos de calidad.

Todo ello supone un refuerzo orientado hacia la garantía de la calidad y la mejora continua de las titulaciones que ofrece, que facilita el proceso de acreditación de las mismas y coloca a la UEC en una situación favorable de cara a la competitividad con otras universidades de su entorno.

Estos principios son comunicados a todo su personal, pues las personas cuyas funciones tengan relación con los procesos del sistema están implicadas en la realización de actividades asociadas al SAIC. Así, cada una de ellas, es responsable de la implantación, en su campo de actividad específico, del sistema presentado en este MASIC.

Por tanto, el Consejo Directivo de la UEC exige a todas las personas de la universidad que actúen de modo diligente y cuidadoso, de manera que no se produzca deterioro en la calidad especificada de los servicios que presta, afectando parcial o totalmente al sistema implantado.

5.3 POLÍTICA

Los órganos de gobierno de la UEC son conscientes de la importancia de determinar un marco de referencia que encuadre al SAIC, permitiendo establecer sus objetivos enfocados hacia la misión, visión y valores que la UEC entiende como propios.

El compromiso con la calidad de la educación universitaria que ofrece la UEC hacia las personas usuarias y partes interesadas se plasma en su Política de Calidad, en los objetivos que se despliegan a partir de ella y, por extensión, a todo el sistema implantado.

Esta declaración pública y por escrito se basa en cuatro pilares:

- La satisfacción de sus grupos de interés.
- El compromiso de cumplir con las normativas y requisitos que le sean de aplicación.
- La mejora continua de la eficacia del SAIC.
- Las directrices de su Plan Estratégico.

La Política y los objetivos se aplican en todas las titulaciones implantadas en la Universidad y de la que ésta es responsable, pero también alcanzan al resto de servicios necesarios para el desarrollo de las mismas, conformando un entramado global sobre el que se desarrolla el resto del SAIC. Así, el SAIC se configura como un sistema integrado por diferentes elementos (órganos, procedimientos, procesos, indicadores, registros, etc.) que permite desplegar la política en la institución y en las actividades asociadas.

La Política de Calidad de la Universidad se difunde a todos los miembros que la componen, a través de

 Universidad Europea CANARIAS	MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Página 16 de 34
		EDICIÓN 04

diferentes canales que aseguran que es entendida por todos ellos y se publica en la página web de la Universidad. Asimismo, se espera que éstos se sientan partícipes de los principios que en ella se exponen y estén motivados para incluirlos dentro de sus objetivos en la organización.

Para el establecimiento y revisión de la Política de Calidad se tiene en cuenta la opinión de los siguientes grupos de interés en concreto:

- Estudiantes
- Profesorado
- Personal de Apoyo y Servicios
- Egresados
- Empleadores
- Sociedad en general

Los mecanismos de participación y toma de decisiones implicados en la definición, implantación, revisión y mejora de la Política de calidad se establecen en el procedimiento PGC 11.1 *Revisión del SAIC y Control de documentos y registros*. Las vías de participación en el diseño, implantación y mantenimiento de la Política y del conjunto del SAIC de la UEC se encuentran descritos en dicho procedimiento, así como en el PGC 12.2 Medición, rendición de cuentas, análisis y mejora.

Tal y como se explicita en el procedimiento PGC 2.1 *Información Pública*, esta información es puesta a disposición del público en general y permanece accesible a todos los grupos de interés.

5.4 OBJETIVOS Y PLANIFICACIÓN

Los órganos de gobierno de la UEC determinan una serie de objetivos en cuanto a la calidad del servicio ofrecido, desplegándolos a través de sus procesos, de modo que, al lograrlos, se aumente la satisfacción de todos los grupos de interés asociados a la enseñanza superior de la universidad y se mejore continuamente la eficacia del SAIC.

Con el fin de que la Política de Calidad se despliegue, es preciso concretar sus directrices en objetivos medibles, tal y como se describe en el procedimiento PGC 1.1 *Definición de objetivos de calidad y planificación estratégica*.

De igual modo, ante un nuevo servicio a prestar, cambios en procesos o incorporación de nuevas instalaciones, las personas designadas por los órganos de gobierno realizarán los estudios necesarios para verificar la capacidad de los recursos materiales y humanos, así como la del propio sistema, para asegurar que los cambios no afectan a la integridad del mismo, procediéndose, en su caso, tal y como queda explicado en el PGC 10.1 *Gestión de recursos y servicios*.

En el caso de la implantación y acreditación de estudios de grado y máster universitario se tomarán las acciones descritas en los procedimientos asociados al diseño y desarrollo de programas formativos, PGC 4.1 *Diseño de la Oferta Formativa* y PGC 4.2 *Desarrollo de la Enseñanza*.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Página 17 de 34
		EDICIÓN 04

CAPÍTULO 6

GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

Con el fin de asegurar la calidad de los programas formativos y de los servicios asociados, la UEC establece los procedimientos necesarios al respecto teniendo en cuenta los requisitos y expectativas que el estudiantado y el resto de los grupos de interés, buscan en los programas de grado y postgrado, desplegando los recursos necesarios para lograrlo, desde la revisión, verificación y validación de sus diseños, hasta la medición de resultados y la coordinación de actuaciones frente a las necesidades de mejora detectadas.

Dado que la gestión eficaz de los programas es esencial para una oferta y una prestación de servicio de calidad, la UEC garantiza, mediante distintos procedimientos:

- ✎ El diseño, aprobación, planificación, desarrollo y revisión periódica de los títulos, sus objetivos y competencias asociadas, así como su eventual extinción, determinando los órganos responsables y los grupos de interés implicados (PGC 4.1 *Diseño de la Oferta Formativa*; PGC 4.2 *Desarrollo de la Enseñanza*; PGC 7.1 *Evaluación de Aprendizajes*; PGC 5.2 *Prácticas académicas externas* y PGC 1.2 *Ciclo de vida de las Enseñanzas Universitarias*). Este último, junto con el PGC 4.1 *Diseño de la Oferta Formativa*, permiten alinear los objetivos de los planes de estudios con la estrategia institucional y las necesidades de la sociedad, estableciendo una carga de trabajo asumible para el estudiante, y buscando la satisfacción de sus necesidades y expectativas.
- ✎ La recogida y análisis de información, incluida la procedente del entorno nacional e internacional, mediante metodologías apropiadas, que permita evaluar la salud de sus programas y la potencial necesidad de actualizarlos o renovarlos (PGC 12.2 *Medición, rendición de cuentas, análisis y mejora*).
- ✎ La sistemática necesaria para implementar mejoras tanto en sus procesos como en sus titulaciones (PGC 12.2 *Medición, rendición de cuentas, análisis y mejora*).
- ✎ La definición de los criterios para la eventual suspensión del título (PGC 1.2 *Ciclo de vida de las Enseñanzas Universitarias*).
- ✎ Los métodos empleados para rendir cuentas a los distintos grupos de interés sobre el diseño, organización, desarrollo, revisión y mejora de los programas formativos (PGC 12.2 *Medición, rendición de cuentas, análisis y mejora*).

Como resultado de esta organización, la UEC obtiene una visión de su situación actual en cuanto a su oferta formativa y de la tendencia que sigue, lo que le permite adaptarse a la realidad que el mercado demanda.

CAPÍTULO 7

ORIENTACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS A LOS ESTUDIANTES

La UEC establece los procedimientos necesarios para que, una vez definidas las características de los programas a impartir y las metodologías con las que llevarlos a cabo, se asegure la orientación de sus enseñanzas hacia la consecución de un aprendizaje en educación superior adecuado a las expectativas del estudiantado y de la sociedad. Para ello:

- ✎ Dispone de una sistemática para obtener, valorar y utilizar la información sobre las necesidades de apoyo y orientación de los estudiantes, de acuerdo a su diversidad y con objeto de diseñar, aplicar y establecer acciones de mejora en materia de:

- Apoyo y orientación a estudiantes sobre el desarrollo de las enseñanzas (PGC 5.3 *Orientación educativa y Diversidad*; PGC 9.1 *Atención al Estudiante*).
 - Captación, acceso, admisión (incluyendo balance y nivelación del perfil de ingreso requerido y aportado) y matriculación de estudiantes y reconocimiento de calificaciones, créditos o cualificación previa (PGC 4.1 *Diseño de la Oferta Formativa*; PGC 3.1 *Selección, Admisión y Reconocimiento de Créditos*).
 - Reclamaciones, quejas y sugerencias o felicitaciones (PGC 9.1 *Atención al Estudiante*).
 - Planificación y coordinación docente (PGC 4.2 *Desarrollo de la Enseñanza*).
 - Desarrollo de la enseñanza y aprendizaje atendiendo a la formación integral del estudiante (PGC 4.2 *Desarrollo de la Enseñanza*; PGC 5.2 *Prácticas académicas externas*; PGC 5.5 *Actividades de Vida Universitaria*).
 - Evaluación de aprendizajes y competencias (PGC 7.1 *Evaluación de Aprendizajes*)
 - Realización de prácticas académicas externas y movilidad de estudiantes y profesorado (PGC 5.2 *Prácticas académicas externas*; PGC 5.1 *Movilidad Internacional*)
 - Orientación profesional (PGC 5.4 *Emprendimiento y empleabilidad*; PGC 9.1 *Atención al Estudiante*)
- ✎ Organiza y establece diversos eventos y canales de vinculación con las personas egresadas, además de tomar en consideración su opinión en el análisis de información para la mejora y la toma de decisiones (PGC 12.2 *Medición, rendición de cuentas, análisis y mejora*)
- ✎ Determina la secuencia de actuaciones que garantizan la toma de decisiones en los procesos relacionados con la atención al estudiantado (PGC 9.1 *Atención al Estudiante*) y su aprendizaje (PGC 4.1 *Diseño de la Oferta Formativa*; PGC 4.2 *Desarrollo de la Enseñanza*; PGC 5.1 *Movilidad internacional*; PGC 5.2 *Prácticas académicas externas*; PGC 5.3 *Orientación educativa y diversidad*; PGC 5.4 *Emprendimiento y empleabilidad*; PGC 5.5 *Actividades de Vida Universitaria*; PGC 7.1 *Evaluación de Aprendizajes*)
- ✎ Establece mecanismos que regulan las directrices que afectan al estudiantado: reglamentos (exámenes, sanciones, petición de certificaciones, convalidaciones, etc.), normas de uso (de instalaciones), calendarios, horarios y beneficios que ofrece la UEC, así como su difusión (PGC 4.2 *Desarrollo de la Enseñanza*; PGC 2.1 *Información Pública*).
- ✎ Regula los procesos para favorecer el aprendizaje del estudiante y su acceso a las normas que regulan todas las fases de su formación, desde la admisión, adquisición de competencias y habilidades, hasta la certificación de los resultados de aprendizaje adquiridos (PGC 3.1 *Selección, Admisión y Reconocimiento de Créditos*; PGC 2.1 *Información Pública*; PGC 12.2 *Medición, rendición de cuentas, análisis y mejora*)
- ✎ Establece la metodología empleada para controlar dichos procesos, valorar su estado actual y determinar las acciones de mejora en relación con el estudiantado, derivadas de las revisiones periódicas de los mismos (PGC 12.2 *Medición, rendición de cuentas, análisis y mejora*).
- ✎ Define el modo en que los grupos de interés participan en el diseño y desarrollo de los procesos y los canales empleados para rendirles cuentas en cuanto a los resultados obtenidos. (PGC 2.1 *Información Pública*; PGC 12.2 *Medición, rendición de cuentas, análisis y mejora*).

	MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Página 19 de 34
		EDICIÓN 04

La UEC presta una especial atención al equipo humano que trabaja en la organización y que constituye uno de los ejes primordiales para garantizar la excelencia de la formación ofrecida y los servicios prestados, convirtiéndose en el principal aliado para conseguir una organización eficiente y alcanzar los objetivos de cara a la formación integral del estudiantado.

Por ello, establece todos los procesos necesarios en cuanto al acceso, gestión, desarrollo y formación de su personal académico/investigador y de apoyo a la docencia. La experiencia, habilidades y competencias del personal determinan la consecución de los objetivos de la organización, por lo que la política de Recursos Humanos se centra en atraer, desarrollar y fidelizar a las personas que trabajan en la institución.

Para la gestión de los recursos humanos de la UEC se establecen una serie de procedimientos documentados que permiten:

- ✎ Establecer una política de personal, con la participación de los grupos de interés, en especial profesorado y personal de apoyo a la docencia, y definir la sistemática que le permite controlar, revisar y mejorar continuamente su adecuación (incluida su vinculación al Plan Estratégico) y la de todas las actuaciones llevadas a cabo en consecuencia (PGC 1.3 *Gestión de la Política de Recursos Humanos*).
- ✎ Recoger y valorar información sobre las necesidades de personal académico/investigador, de acuerdo con la política de personal de la institución y de la normativa oficial vigente. Asimismo, para asegurar que la asignación docente se realiza teniendo en cuenta las características de las asignaturas y la experiencia y capacidades del profesorado (PGC 8.1 *Reclutamiento y Selección*).
- ✎ Contar con medios para recoger y analizar información relativa a las competencias y los resultados actuales de su personal académico/ investigador, con objeto de mejorar los procesos de acceso, formación, evaluación del desempeño, promoción, reconocimiento y desvinculación, el rendimiento y la satisfacción de dicho personal y regular y garantizar procesos justos y transparentes de toma de decisiones al respecto (PGC 8.5 *Gestión del desempeño personal*; PGC 8.4 *Gestión del talento y movilidad interna*; PGC 8.3 *Formación del personal*; PGC 8.1 *Reclutamiento y Selección*; PGC 12.2 *Medición, rendición de cuentas, análisis y mejora*).
- ✎ Contar con mecanismos que permitan a su personal académico/investigador y de apoyo a la docencia, reforzar el vínculo entre docencia e investigación, así como acceder a nuevos métodos de enseñanza y aprendizaje, evaluación y uso de nuevas tecnologías (PGC 8.3 *Formación del personal*; PGC 6.1 *Investigación*).
- ✎ Definir, revisar y mejorar de forma continua la política y actuaciones institucionales relacionadas con su personal académico/investigador y de apoyo a la docencia (PGC 1.3 *Gestión de la Política de Recursos Humanos*).
- ✎ Rendir cuentas en relación con los resultados de la aplicación de su política y actuaciones relacionadas con su personal docente e investigador (PGC 12.2 *Medición, rendición de cuentas, análisis y mejora*).

Mediante los registros generados como evidencia de los procesos descritos, la Universidad Europea de Canarias asegura que todo su personal cumple con los criterios de formación, habilidades y experiencia necesarios, para proporcionar programas formativos de calidad y dar servicio conforme a los requerimientos establecidos por los grupos de interés.

Asimismo, la Universidad Europea de Canarias garantiza la toma de conciencia del personal con respecto a la influencia de sus actividades en el logro de objetivos, poniéndolo en su conocimiento a través de los sistemas establecidos para la comunicación interna (PGC 2.1 *Información pública*).

	MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Página 20 de 34
		EDICIÓN 04

CAPÍTULO 9

GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS

La Universidad Europea de Canarias despliega los procesos necesarios para asegurar la adecuación y disponibilidad de los recursos humanos y materiales pertinentes para la realización de sus actividades y, en especial, para facilitar el adecuado desarrollo del aprendizaje del estudiantado.

De forma conjunta, para todas las instalaciones y equipamientos, la Universidad Europea de Canarias establece una serie de procedimientos para:

- ✎ Disponer de un sistema para la definición, revisión periódica y mejora continua de la política y actuaciones institucionales relacionadas con el personal de administración y servicios, asegurando su cualificación y desarrollo de competencias (PGC 1.3 *Gestión de la Política de Recursos Humanos*; PGC 8.3 *Formación del personal*).
- ✎ Canalizar las vías de participación de los grupos de interés en la gestión de los recursos materiales y en la prestación de los servicios (PGC 10.1 *Gestión de recursos y servicios*; PGC 12.2 *Medición, rendición de cuentas, análisis y mejora*).
- ✎ Obtener, valorar y utilizar información para la dotación de recursos materiales e inmateriales y servicios de apoyo y orientación, adaptada a la modalidad de enseñanza impartida y a la diversidad del alumnado y flexible (PGC 10.1 *Gestión de recursos y servicios*; PGC 10.2 *Asignación de espacios y materiales*; PGC 5.3 *Orientación educativa y diversidad*; PGC 12.2 *Medición, rendición de cuentas, análisis y mejora*; PGC 12.1 *Satisfacción de los grupos de interés*; PGC 9.1 *Atención al estudiante*).
- ✎ Regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los recursos materiales y los servicios (PGC 10.1 *Gestión de recursos y servicios*; PGC 12.2 *Medición, rendición de cuentas, análisis y mejora*).
- ✎ Garantizar la adecuación, mantenimiento, actualización y mejora de los recursos y servicios de apoyo y bienestar ofrecidos por la Universidad, así como su accesibilidad y aprovechamiento por parte de los diferentes colectivos de usuarios (PGC 10.1 *Gestión de recursos y servicios*; PGC 5.3 *Orientación educativa y diversidad*; PGC 12.2 *Medición, rendición de cuentas, análisis y mejora*).
- ✎ Rendir cuentas sobre la adecuación, nivel de uso y grado de satisfacción de los usuarios, respecto a los recursos y servicios puestos a su disposición (PGC 12.2 *Medición, rendición de cuentas, análisis y mejora*).

Todas las aulas, zonas de estudio y de reunión, laboratorios, espacios de prácticas, puestos de trabajo y todo el equipamiento, se mantienen de forma limpia y ordenada. Asimismo, aquellos puestos de trabajo que requieren de características especiales de infraestructura y entorno para garantizar la conformidad con los requisitos son acondicionados para mantener la adecuación del servicio prestado, tal y como se hace constar en las relaciones de perfiles de puestos (RRHH).

CAPÍTULO 10

I+D+i Y TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO

La Universidad Europea de Canarias promueve y desarrolla una investigación acorde al perfil de sus

	MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Página 21 de 34
		EDICIÓN 04

titulaciones, a la institución en sí y al contexto social en el que se encuentra, favoreciendo que sus resultados puedan ser aprovechados por la Sociedad en general.

La Unidad de Investigación y la Oficina de Transferencia de los Resultados de la Investigación de la Universidad se encargan de la definición, seguimiento y ejecución de las políticas, objetivos y actuaciones a llevar a cabo en materia de I+D+i y transferencia de resultados. Así, se encuentran establecidos los procedimientos necesarios para:

- ✎ La implicación de los grupos de interés en las decisiones al respecto (PGC 12.2 *Medición, rendición de cuentas, análisis y mejora*; PGC 6.1 *Investigación*).
- ✎ Regular y garantizar la toma de decisiones respecto a la aprobación y ejecución de proyectos de I+D+i y evaluar estos y sus resultados (PGC 6.1 *Investigación*).
- ✎ Transferir a los diferentes agentes sociales los resultados de I+D+i, así como evaluar su impacto, influencia y visibilidad (PGC 2.1 *Información Pública*; PGC 12.2 *Medición, rendición de cuentas, análisis y mejora*; PGC 6.1 *Investigación*; PGC 12.1 *Satisfacción de los grupos de interés*; PGC 9.1 *Atención al estudiante*).
- ✎ Implementar las mejoras derivadas de la revisión periódica de las políticas, actuaciones y resultados en la materia y líneas de I+D+i, así como rendir cuentas sobre los resultados de sus actividades de I+D+i y de transferencia del conocimiento (PGC 12.2 *Medición, rendición de cuentas, análisis y mejora*).

CAPÍTULO 11

VINCULACIÓN CON EL MEDIO Y DIMENSIÓN EXTERNA

11.1 VINCULACIÓN CON EL MEDIO

La Universidad Europea de Canarias promueve una interacción planificada, sistemática y sostenida con entidades del entorno social, económico y territorial. Esta vinculación con el medio favorece el desarrollo de proyectos relevantes para el bienestar de la comunidad, que además repercuten favorablemente en la formación de sus estudiantes o el ejercicio profesional de sus egresados. Así, la Universidad desarrolla acciones de extensión universitaria y proyección social, acordes perfil de sus titulaciones y a la institución en sí y pertinentes con las demandas de la Sociedad.

El Vicerrectorado de estudiantes y vida universitaria lidera el planteamiento de las políticas y objetivos de las acciones de extensión y proyección social, contando con el apoyo del Vicerrectorado de Profesorado e Investigación. En la Universidad Europea creemos firmemente en la importancia que la educación tiene en la vida de las personas y en el progreso de las sociedades, por lo que mantenemos un firme compromiso con las comunidades donde estamos presentes para impactar positivamente en ellas. Además, asumimos la misión de ayudar a toda nuestra Comunidad Universitaria (estudiantes, alumni, docentes y profesionales que integran nuestra institución) para que desarrollen competencias que les permitan convertirse en generadores de cambio social.

La Universidad Europea cuenta con un Sistema de gestión ambiental implementado en base a la norma ISO 14001 y que incluye todos los procedimientos para garantizar el mantenimiento y mejora continua de dicha gestión. Se trata de un Sistema estructurado, integrado en la actividad de gestión general de la organización, en el que se contemplan todos los aspectos que tienen repercusión en la protección ambiental: medidas para prevenir la contaminación y reducir los impactos ambientales, reducción de residuos y uso eficiente de los recursos o revisión periódica de los objetivos ambientales planteados, entre

	MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Página 22 de 34
		EDICIÓN 04

otros.

La Universidad lleva a cabo a lo largo del año diferentes campañas de concienciación social, incluyendo acciones de recogida de ropa, comida, productos de higiene, etc., además de realizar determinadas acciones de sensibilización ante ciertas enfermedades o colectivos más desfavorecidos, y otras actividades destinadas a recaudar fondos para proyectos sociales concretos.

Por otro lado, a través de su Fundación, la Universidad Europea ha organizado desde 2008 los Premios Jóvenes Emprendedores Sociales, que aportan a las personas ganadoras, además de la cuantía económica asociada, la combinación de tres factores fundamentales para hacer sostenible un emprendimiento social consiguiendo beneficio a largo plazo: la formación, el apoyo de una red y la visibilidad de la iniciativa.

Con motivo de la celebración del 10º aniversario de los Premios Jóvenes Emprendedores Sociales, la Fundación Universidad Europea elaboró el documental “Inspirados. Pequeñas historias que lo cambian todo”, cuyo eje central es la realidad cotidiana de tres proyectos nacidos del Programa JES y que han sido premiados en anteriores ediciones. Se trata de la primera película documental sobre emprendimiento social llevada a cabo por una universidad en España.

La apuesta de la Universidad Europea por la formación integral de sus estudiantes, con el objetivo de construir una sociedad más equitativa en beneficio del bien común, se materializa a través de la sostenibilidad curricular. Nuestra institución integra la formación en valores y sostenibilidad en los programas de estudio de todos sus Grados, no como materias independientes, sino de forma transversal. El objetivo es formar a profesionales globales, concienciados y capaces de comprender cómo su actividad interactúa con la sociedad y de aplicar así sus conocimientos de acuerdo con principios éticos y deontológicos, para redirigir la sociedad hacia un desarrollo más sostenible.

La Universidad Europea tiene a disposición de los estudiantes, empleados, profesores y Alumni ofertas de voluntariado con diferentes ONG que cumplen los requisitos de calidad y compromiso con los que trabajamos, en los diferentes lugares en los que nuestra universidad está presente. Asimismo, la Fundación Universidad Europea pone en marcha microproyectos de cooperación internacional donde tanto profesores como estudiantes colaboran con ONG y asociaciones de países en desarrollo en proyectos concretos relacionados con su área de estudio o conocimiento.

En el marco del SAIC se encuentran establecidos los procedimientos necesarios para:

- ☞ Asegurar la disponibilidad y adecuación de los recursos para llevar a cabo todas estas actuaciones (PGC 10.1 *Gestión de recursos y servicios*; PGC 5.5 *Actividades de Vida Universitaria*).
- ☞ Asegurar que las acciones de proyección social sean difundidas y comunicadas a toda la comunidad universitaria y a otros grupos de interés (PGC 2.1 *Información Pública*; PGC 5.5 *Actividades de Vida Universitaria*; PGC 12.2 *Medición, rendición de cuentas, análisis y mejora*).
- ☞ Implementar las mejoras derivadas de la medición y análisis periódico de los resultados e impacto de las acciones de extensión y proyección social y rendir cuenta sobre estos (PGC 12.2 *Medición, rendición de cuentas, análisis y mejora*).

11.2 DIMENSIÓN EXTERNA

La Universidad aplica asimismo estrategias para alcanzar una notoriedad académica y científica en su entorno regional y nacional, así como una dimensión internacional de sus actividades. Así, existe un Área de Marketing estratégico y redes sociales y eventos, un Área de Marketing operaciones y desarrollo de negocio y un Área de desarrollo de negocio internacional, que se encargan de la definición, seguimiento y

	MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Página 23 de 34
		EDICIÓN 04

ejecución de la estrategia de proyección regional, nacional y de la dimensión internacional de sus actividades.

Por su parte, la Oficina de Movilidad Internacional en Canarias lleva a cabo actividades de internacionalización de la Universidad, consistentes en la organización de eventos de fomento de la multiculturalidad, la asistencia a jornadas y congresos, entre otros.

En conjunto, la Universidad Europea de Canarias ha establecido los procedimientos y mecanismos necesarios para:

- ✎ Incluir entre sus objetivos la contribución al desarrollo de las políticas nacionales o internacionales de educación, ciencia y desarrollo e innovación, a través de sus actividades docentes, investigadoras, de transferencia y de extensión y establecer las vías de participación de los grupos de interés en los procesos citados (PGC 1.1 Definición de objetivos de calidad y planificación estratégica; PGC 12.2 *Medición, rendición de cuentas, análisis y mejora*).
- ✎ La identificación y coordinación de todas las actividades de los diferentes centros y departamentos que proyectan a la Universidad a nivel regional, nacional o internacional y los inserte en los sectores social, político y productivo, lo cual se logra a través de los órganos responsables de la estructura organizativa establecida, con el especial apoyo de las áreas de Marketing mencionadas, además de los mecanismos de coordinación definidos en el PGC 12.2 *Medición, rendición de cuentas, análisis y mejora*.
- ✎ La colaboración e integración en redes nacionales o internacionales, dirigida a desarrollar actividades externas, y a la creación de sinergias en la consecución de objetivos acordes a su misión, visión y/o valores institucionales, a través de los órganos indicados en el punto anterior.
- ✎ Implementar las mejoras derivadas de la medición y análisis de los resultados alcanzados, en cuanto a su dimensión externa en el marco regional, nacional o internacional y rendir cuentas sobre los resultados de las actividades desarrolladas (PGC 12.2 *Medición, rendición de cuentas, análisis y mejora*).

CAPÍTULO 12

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Con el fin de asegurar que los procesos de comunicación dentro de la Universidad Europea de Canarias son apropiados y se realizan de forma efectiva, la universidad establece y utiliza distintos medios de comunicación y de publicación de información relativa al desarrollo de sus actividades y programas.

12.1 COMUNICACIÓN

Para poner a disposición del personal de la Universidad, tanto docente como no docente, la documentación del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC), ésta se publica en la Intranet, en el espacio de Calidad del cual es responsable la Unidad de Calidad y Compliance Académico. Este espacio es revisado periódicamente por la persona responsable de la Unidad de Calidad y Compliance Académico, con el fin de garantizar su continua adecuación y, en todo caso, tras las revisiones llevadas a cabo al SAIC conforme a lo establecido en el procedimiento PGC 11.1 *Revisión del SAIC y Control de documentos y Registros*.

	MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Página 24 de 34
		EDICIÓN 04

Dentro de la página del Unidad de Calidad y Compliance se pondrá a disposición del personal otro tipo de informaciones de interés a medida que se vaya obteniendo a lo largo del año. Así, existe un enlace a la aplicación sobre la satisfacción con el profesorado, donde cada profesor puede consultar los resultados de sus valoraciones.

Además, las personas responsables de las Facultades/Escuelas, así como los responsables de los órganos no docentes y los representantes de los grupos de interés existentes, son informados sobre la evolución y los resultados del seguimiento del sistema y sus objetivos a través de las reuniones del Comité de Garantía de Calidad, Comités de Calidad de Centro o Comisiones de Calidad de Título desarrolladas (PGC 12.2 *Medición, rendición de cuentas, análisis y mejora*), Comunicados internos, correo electrónico, acceso a herramientas de gestión de datos, otras reuniones informativas, etc.

En el procedimiento PGC 2.1 *Información pública* se establecen en detalle las vías de comunicación y transmisión de información relevante para la calidad de los programas ofrecidos y la conformidad de los procesos asociados.

12.2 INFORMACIÓN PÚBLICA

La Universidad Europea de Canarias establece los mecanismos necesarios para garantizar la transmisión, de manera fiable, actualizada y accesible, a los distintos grupos de interés, de toda la información relativa a los principales resultados de los procesos incluidos en el alcance de su SAIC, así como a los programas que la Universidad ofrece y sus resultados.

Para ello, la Universidad establece los procedimientos necesarios con objeto de:

- ✎ Obtener información tanto del desarrollo y resultados de los programas impartidos, como de aquellas otras actividades vinculadas al cumplimiento de los criterios del Modelo AUDIT Internacional, como se establece en el presente Manual y en el conjunto de procedimientos del SAIC de la Universidad.
- ✎ Regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con la publicación de información actual y fidedigna, relativa a los programas ofertados y otras actividades desarrolladas (PGC 2.1 *Información pública*).
- ✎ Informar de forma comprensible a los grupos de interés, incluyendo los distintos niveles de la estructura organizativa de la Universidad (PGC 2.1 *Información pública*; PGC 12.2 *Medición, rendición de cuentas, análisis y mejora*; PGC 4.2 *Desarrollo de la enseñanza*), acerca de, al menos, todos los puntos indicados en la directriz 9.3 del Modelo AUDIT Internacional y que incluyen:
 - Oferta formativa
 - Objetivos de los títulos, plan de estudios y guías docentes
 - Resultados de aprendizaje obtenidos por las y los egresados
 - Políticas de acceso, admisión (perfil de ingreso recomendado) y orientación del estudiantado
 - Metodologías de enseñanza-aprendizaje y sistemas de evaluación (criterios de calificación, incluidas las prácticas externas)
 - Movilidad
 - Reclamaciones, quejas/ alegaciones y sugerencias
 - Posibilidades en relación a la continuidad de los estudios y/ o a las diversas oportunidades de empleo y ámbitos de desempeño profesional
 - Acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia
 - Servicios y recursos ofrecidos por la Universidad
 - Resultados de la enseñanza, tanto previstos, como realmente obtenidos
 - Resultados de las evaluaciones externas realizadas a las titulaciones ofertadas

	MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Página 25 de 34
		EDICIÓN 04

- Resultados de las actividades de I+D+i y transferencia del conocimiento (Excluyendo aquellos que deban estar protegidas bajo la figura de secreto empresarial)
 - Resultados e impacto de las actividades de extensión universitaria y proyección social
 - Resultados de las actividades de dimensión externa.
- ☞ Realizar el control, revisión periódica y mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés (PGC 2.1 *Información pública*).
- ☞ Rendir cuentas sobre los resultados de la publicación y difusión de información sobre los programas, así como de las otras actividades relacionadas, desarrolladas (PGC 12.2 *Medición, rendición de cuentas, análisis y mejora*; PGC 11.1 *Revisión del SAIC y control de documentos y registros*).

CAPÍTULO 13

MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SAIC

13.1 GENERALIDADES

La implantación y el continuo desarrollo del SAIC dan como resultado un conjunto de datos que, tras su recopilación y análisis, permiten evaluar la eficacia e idoneidad del propio SAIC, de los programas ofrecidos y de la prestación de servicios asociados. La Universidad ha definido una serie de procedimientos que aseguran el análisis de los resultados obtenidos en aplicación del SAIC, a fin de tomar decisiones encaminadas a la mejora continua de los productos formativos ofertados y de la Universidad Europea de Canarias en general.

Este valioso estudio para la Universidad Europea de Canarias se lleva a cabo a partir de múltiples fuentes que, interrelacionadas, dan una visión global del estado del sistema y, en consecuencia, de la Universidad.

Así, la Universidad Europea de Canarias ha establecido los procesos necesarios para:

- ☞ Llevar a cabo el diseño, la aprobación, control, revisión y mejora continua del SAIC, así como de la documentación que le da soporte, su implantación y mantenimiento (PGC 12.2 *Medición, rendición de cuentas, análisis y mejora*; PGC 11.1 *Revisión del SAIC y control de documentos y registros*).
- ☞ Garantizar el acceso de los usuarios a la documentación del SAIC, asegurando que ésta describa de manera fiel y actualizada tanto los procesos que se llevan a cabo en la Universidad, como sus mecanismos de medición, análisis y mejora (PGC 12.2 *Medición, rendición de cuentas, análisis y mejora*; PGC 11.1 *Revisión del SAIC y control de documentos y registros*).
- ☞ Lograr un conocimiento operativo de lo previsto en la documentación del SAIC por parte de los diferentes grupos de interés a los que aplique, con la profundidad y detalle adecuados a cada caso (PGC 11.1 *Revisión del SAIC y control de documentos y registros*; PGC 8.3 *Formación del personal*; PGC 2.1 *Información pública*).
- ☞ Asegurar que los registros generados durante la implementación del SAIC se conservan en un soporte que garantice su integridad, acceso y trazabilidad durante el periodo que se especifique como necesario (PGC 11.1 *Revisión del SAIC y control de documentos y registros*).
- ☞ Desarrollar auditorías internas periódicas al SAIC, con el fin de evaluar de manera objetiva su grado de implantación real en la Universidad (PGC 12.4 *Auditorías internas*).
- ☞ Evaluar periódicamente por un organismo externo el SAIC, de modo que su reconocimiento contribuya

	MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Página 26 de 34
		EDICIÓN 04

a incrementar la confianza de los grupos de interés en la calidad de las actividades que se realizan (PGC 1.2 *Ciclo de vida de las enseñanzas universitarias*).

13.2 SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Para garantizar la eficacia y consolidación del SAIC, es necesario identificar los requisitos de los distintos grupos de interés, relativos a nuestros productos y servicios, ya sean explícitos o implícitos, con el fin de cumplirlos, logrando su satisfacción y aumentándola de manera continua.

La Universidad Europea de Canarias asegura que los requisitos del cliente interno y externo, así como de otros grupos de interés, se identifican y cumplen mediante los procesos del sistema, tal y como queda reflejado en aplicación de los procedimientos PGC 12.1 *Satisfacción de los grupos de interés* y PGC 9.1 *Atención al estudiante*.

La Universidad Europea de Canarias respaldada por sus órganos de gobierno cree firmemente en la necesidad de la participación activa de todos sus grupos de interés, y en el establecimiento de un flujo de comunicación eficaz a la hora de rendirles cuentas sobre los logros alcanzados.

Aunque todos los procedimientos definen de forma directa o indirecta los grupos de interés a los que van enfocados, la siguiente tabla expone, de forma genérica, las necesidades y expectativas a las que el SAIC se dirige.

Grupos de interés Internos	Alumnos actuales	Egresados	Profesionales de la organización
Interés	Procesos de selección y admisión de estudiante. Organización y desarrollo de la enseñanza. Sistemas de apoyo al aprendizaje. Innovación educativa y calidad educativa. Resultados de la formación y orientación laboral. Movilidad e internacionalidad. Información pública. Prácticas externas, empleabilidad	Calidad educativa. Información pública. Innovación educativa.	Reclutamiento y selección. Formación, evaluación de su desempeño. Promoción y reconocimiento, gestión del talento.
Indicadores	Indicadores de satisfacción Tasa de Rendimiento Tasa de Eficiencia Tasa de Abandono Tasa de Graduación Tasa de Éxito	Número de nuevos títulos verificados	Plan de desarrollo profesional. Resultados de satisfacción. Actividad docente y PAS

	MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Página 27 de 34
		EDICIÓN 04

Grupos de interés externos	Alumnos potenciales	Accionistas e instituciones	Sociedad en General
Interés	Oferta y demanda educativa. Selección y admisión de estudiantes. Organización y desarrollo de la enseñanza. Sistemas de apoyo al aprendizaje. Resultados de la formación y orientación laboral. Innovación educativa y Calidad educativa. Movilidad e internacionalidad. Prácticas externas. Información pública.	Oferta formativa. Calidad educativa. Empleabilidad. Prestigio de la universidad. Resultados de investigación. Innovación educativa Eventos formativos.	Oferta y demanda educativa. Calidad educativa, innovación educativa. Empleabilidad. Resultados de la formación y orientación laboral. Información pública. Internacionalidad
Indicadores	Solicitudes de información Solicitudes de admisión Matrículas realizadas Satisfacción de estudiantes Convenios Satisfacción de entidades colaboradoras	Guías docentes Indicadores de empleabilidad Información pública Plan estratégico	Guías docentes Indicadores de empleabilidad Información pública Reconocimientos oficiales

La participación de dichos grupos en el SAIC se materializa mediante dos mecanismos:

- ✓ Con la presencia de representantes de los grupos de interés en los diversos órganos de análisis de información y rendición de cuentas establecidos (PGC 12.2 *Medición, rendición de cuentas, análisis y mejora*).
- ✓ Con la expresión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés mediante la recopilación de información procedente de encuestas, reuniones, *focus group*, mensajes al correo de la Unidad de Calidad, estudios de mercado, etc.

La Unidad de Calidad y Compliance Académico recoge la información referente a las necesidades y expectativas de cada grupo de interés interno y externo, y comunica el grado en que la Universidad Europea de Canarias está respondiendo a las mismas, tal y como queda definido en los procedimientos PGC 12.2 *Medición, rendición de cuentas, análisis y mejora*; PGC 2.1 *Información pública*.

Los Órganos de Gobierno son conscientes de la importancia de involucrar a todas las personas que forman parte de la universidad en la cultura de calidad, de ahí que facilite y proporcione las herramientas necesarias para la mejora de la eficacia y la eficiencia interna.

Asimismo, mantienen una invitación permanente a participar proactivamente en la evolución del SAIC, incluyendo la realización de propuestas de mejora que ayuden a mejorar los procesos y los resultados de calidad.

ANEXOS

- Anexo I** **LISTA DE PROCEDIMIENTOS Y REFERENCIAS CRUZADAS**
- Anexo II** **DEFINICIONES DEL SISTEMA**
- Anexo III** **MAPA DE PROCESOS**

ANEXO I.- Lista de procedimientos y referencias cruzadas

PGC nº	PROCEDIMIENTO	CRITERIOS Y DIRECTRICES AUDIT INTERNACIONAL									
		POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS	ORIENTACIÓN ENSEÑANZAS A ESTUDIANTES	PERSONAL ACADÉMICO/ INVESTIG. Y DE APOYO	RECURSOS Y SERVICIOS	I+D+I Y TRANSF. DEL CONOCIMIENTO	VINCULACIÓN CON EL MEDIO	DIMENSIÓN EXTERNA	PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN	MTO. Y ACTUALIZAC. DEL SAIC
1.1	Definición de objetivos de calidad y planificación estratégica	X	X			X	X	X	X		X
1.2	Ciclo de vida de las enseñanzas universitarias		X							X	X
1.3	Gestión de la política de RRHH				X						
2.1	Información pública	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3.1	Selección, admisión y reconocimiento de créditos			X						X	
4.1	Diseño de la oferta formativa		X	X			X				X
4.2	Desarrollo de la Enseñanza		X	X						X	
5.1	Movilidad Internacional			X							
5.2	Prácticas académicas externas		X	X							
5.3	Orientación educativa y diversidad		X	X							
5.4	Empleabilidad y emprendimiento										
5.5	Actividades de Vida Universitaria		X	X			X	X			
6.1	Investigación				X		X				
7.1	Evaluación de aprendizajes			X						X	
8.1	Reclutamiento y Selección				X						
8.2	Colaboración de personal externo				X						

CRITERIOS Y DIRECTRICES AUDIT INTERNACIONAL											
PGC nº	PROCEDIMIENTO	POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS	ORIENTACIÓN ENSEÑANZAS A ESTUDIANTES	PERSONAL ACADÉMICO/ INVESTIG. Y DE APOYO	RECURSOS Y SERVICIOS	I+D+I Y TRANSF. DEL CONOCIMIENTO	VINCULACIÓN CON EL MEDIO	DIMENSIÓN EXTERNA	PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN	MTO. Y ACTUALIZAC. DEL SAIC
8.3	Formación del personal				X		X			X	
8.4	Gestión del talento y movilidad interna				X						
8.5	Gestión del desempeño del personal				X						
9.1	Atención al Estudiante		X	X						X	X
10.1	Gestión de recursos y servicios					X		X			
10.2	Asignación de Espacios y Materiales					X					
11.1	Revisión del SAIC y control de documentos y registros	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
12.1	Satisfacción de los grupos de interés		X	X	X					X	X
12.2	Medición, Rendición de cuentas, Análisis y Mejora	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
12.3	Rendimiento Académico		X	X						X	X
12.4	Auditorías Internas		X	X						X	X
12.5	Estudio de compliance académico		X	X						X	X

	MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Página 31 de 34
		EDICIÓN 04

ANEXO II.- Definiciones del Sistema

- **ACCUEE:** Agencia Canaria de Calidad Universitaria y Evaluación Educativa
- **Acreditación:** Proceso por el que una agencia garantiza que las enseñanzas conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial cumplen los requisitos preestablecidos de calidad.
- **Acción de mejora:** actividad o tarea concreta, incluida en un plan de mejora que es necesaria llevar a cabo, para alcanzar el objetivo establecido.
- **Aseguramiento de calidad:** todas aquellas actividades encaminadas a asegurar la calidad interna/externa. En este caso, contempla las acciones dirigidas a asegurar la calidad de las enseñanzas desarrolladas por el Centro, así como a generar y mantener la confianza del estudiantado, profesorado y la sociedad.
- **Asignatura:** Unidad de enseñanza que administrativamente compone el Plan de Estudios. Académicamente, es una parte constitutiva de una materia.
- **Auditoría:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de auditoría y evaluarlas de manera objetiva, con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios establecidos.
- **Competencias:** Son el conjunto de habilidades, destrezas, actitudes, valores, emociones y motivaciones que cada individuo o grupo pone en acción en un contexto concreto para hacer frente a las demandas de cada situación.
- **Directriz:** Conjunto de instrucciones que ayudan a entender un aspecto de un criterio, modelo o sistema.
- **Documento:** Información y su medio de soporte.
- **ECTS:** Sistema Europeo de Transferencia y Acumulación de Créditos que se utiliza para cuantificar el trabajo de un estudiante en relación con una materia para aprobarla.
- **Egresado:** Estudiante que ha completado todos los créditos que conforman el plan de estudios, sin considerar si ha solicitado o no el título universitario. En el caso de los ECTS se incluyen otras actividades académicas dirigidas y el volumen de trabajo que el estudiante debe realizar para superar las materias, asignaturas o equivalentes y así alcanzar los objetivos educativos.
- **Estrategia:** Conjunto de acciones y comportamientos de las personas, equipo y organismo responsable, coordinados y orientados para la consecución de los objetivos establecidos.
- **Estudiante:** persona matriculada, en el período de referencia, al menos en una asignatura del programa de formación a acreditar. No se incluye como estudiante propio del programa de formación a los provenientes de programas de intercambio.
- **Estudiante incoming:** Estudiante de otra Universidad que realiza un curso académico en la Universidad Europea de Canarias.
- **Estudiante outgoing:** Estudiante de la Universidad Europea de Canarias que realiza un curso académico en otra Universidad en el extranjero.
- **Evidencias:** Pruebas que demuestran la veracidad de los datos aportados.
- **Grupo de interés:** Toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el desempeño o éxito de la universidad, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos, incluyendo estudiantes, profesores, padres, administraciones públicas, empleadores y sociedad en general.
- **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).

	MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Página 32 de 34 EDICIÓN 04
---	--	--

- **Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad:** Documento que especifica el SAIC de una organización
- **Materia:** Unidad académica que incluye una o varias asignaturas que pueden concebirse de manera integrada.
- **Memoria verificada:** Documento aprobado por el órgano competente que describe cómo se va a impartir la titulación.
- **Mejora continua:** Concepto empleado en los modelos de gestión, que implica un esfuerzo continuado de la organización para avanzar en la calidad.
- **Módulo:** Unidad académica que incluye una o varias materias que constituyen una unidad organizativa dentro de un plan de estudios.
- **Movilidad:** Posibilidad o acción de estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios de pasar cierto período de tiempo estudiando o trabajando en otra institución de educación superior del propio país o del extranjero. En el caso de estudiantes, el programa de movilidad debe llevar asociado la exigencia de reconocimiento académico de las materias impartidas durante la estancia.
- **Objetivos de calidad:** Relación de aspectos, propuestas e intenciones a lograr con el propósito de mejorar la institución, la oferta formativa, la unidad o servicios que se evalúan.
- **Objetivos del programa formativo:** Aspectos, propuestas e intenciones a lograr y previamente definidos en el programa formativo, entre los que se encuentran los perfiles de egreso.
- **Plan de estudios:** Diseño curricular que se aplica a determinadas enseñanzas impartidas por un centro de estudios.
- **Procesos:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan y que transforman elementos de entradas en resultados.
- **Procedimiento:** Forma específica de llevar a cabo un proceso o actividad.
- **Perfil de ingreso:** Descripción conceptual de las características deseables en estudiantes de nuevo ingreso en términos de conocimiento, habilidades y actitudes favorables para cursar y terminar con mayores posibilidades de éxito los estudios que inicia. Además, también da cuenta de las opciones académicas cursadas, notas académicas obtenidas y datos de carácter sociológico de interés.
- **Personal Docente:** Personal laboral que desarrolla una actividad docente e investigadora.
- **Personal No docente:** Personal laboral no docente que configura la estructura administrativa, de gestión y de servicios de la universidad.
- **Planificación:** Proceso por el cual, el equipo, personas u organismos responsables de la enseñanza, diseña las estrategias para la consecución de los objetivos de la misma (debe ser sistemática y periódica).
- **Política de calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización, relativas al compromiso con la calidad del servicio hacia el usuario y hacia las partes interesadas.
- **Prácticas académicas externas:** Conjunto de actividades de formación, realizadas por los estudiantes en empresas o instituciones públicas o privadas, destinadas a desarrollar la vertiente práctica y profesional del programa de formación. Siendo éstas de carácter obligatorio o voluntario y reconocidas o no curricularmente.
- **Programa de inserción laboral:** Proyecto regulado destinado a orientar al estudiante de los últimos cursos para el acceso al primer empleo.
- **Recurso material:** Instalaciones (aulas, salas de estudio, aulas de informática, laboratorios, salas de reunión, puestos de lectura en biblioteca) y equipamiento, recursos bibliográficos, material científico, técnico, asistencial y artístico que la Universidad necesita para llevar a cabo la

 Universidad Europea CANARIAS	MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD	Página 33 de 34
		EDICIÓN 04

presentación de su servicio.

- **Recursos bibliográficos:** Conjunto sistemático y clasificado de colecciones en todos los formatos – libros, revistas, vídeos, CD – Rom, DVD, bases de datos, multimedia, etc. – y que responden a las necesidades derivadas de la docencia, investigación, actividades culturales y de los departamentos no docentes.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.
- **Resultados:** Consecuencias de los procesos relacionados con las actividades desarrolladas por el Centro.
- **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de revisión para alcanzar unos objetivos establecidos.
- **Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad:** Conjunto integrado por las actividades desarrolladas por el Centro para garantizar la calidad de las enseñanzas, así como la relación existente entre dichas actividades.

Anexo III.- Mapa de procesos

