



**Universidad
Europea Madrid**

MANUAL DE GARANTÍA DE CALIDAD

MAGIC



**Universidad
Europea Madrid**

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 1 de 33
		EDICIÓN 07

MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD (MAGIC)

VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIONES	PÁGINAS
01	10/09/2008	VERSIÓN INICIAL	
02	23/09/2009	Modificación del organigrama del CGC Modificación de capítulos 1, 2, 7, 8, 9, 10, 11 y Anexos I y IV	16 5, 9-10, 29-32, 35-37, 39, 45-48, 52-64
03	20/09/2012	Actualización del Manual	Todas
04	09/03/2014	Actualización del manual	Todas
05	18/03/2015	Actualización del Manual	Todas
06	15/09/2018	Actualización del Manual	Todas
07	07/11/2019	Actualización del Manual: <ul style="list-style-type: none"> - Unificación de niveles I y II de SGIC - Modificación de estructura de procedimientos - Incorporación del estudiante en la revisión de los procedimientos - Actualización del mapa de procesos - Actualización del estilo del manual 	Todas

Contenido

1.	Definiciones.....	3
2.	Introducción.....	4
3.	Objeto y Alcance.....	5
4.	Referencias Normativas.....	6
5.	Estructura organizativa.....	7
6.	Política de Calidad y Objetivos.....	10
7.	Documentación del Sistema de Garantía de Calidad.....	10
8.	Estructura del Sistema de Garantía Interno de Calidad y Despliegue.....	11
9.	Satisfacción de los Grupos de interés.....	13
10.	Revisión del sistema.....	15
11.	Control documental.....	28
12.	Auditorías internas.....	30
13.	Comunicación y rendición de cuentas.....	30
14.	Anexos.....	31

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD - SGIC	Página 3 de 33
		Edición 7

1. Definiciones.

Para el propósito del presente manual y a fin de mejorar su comprensión, son aplicables los siguientes términos y definiciones:

Asignatura: Unidad de enseñanza que administrativamente compone el Plan de Estudios. Académicamente, es una parte constitutiva de una materia.

Acción de mejora: actividad o tarea concreta, incluida en un plan de mejora que es necesaria llevar a cabo, para alcanzar el objetivo establecido.

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.

ECTS: Es el Sistema Europeo de Transferencia y Acumulación de Créditos que se utiliza para cuantificar el trabajo de un estudiante en relación a una materia/asignatura 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.

Estudiante *incoming*: Estudiante de otra Universidad que realiza un curso académico en la Universidad Europea de Madrid (UEM).

Estudiante *outgoing*: Estudiante de la UEM que realiza un curso académico en otra Universidad en el extranjero.

Fundación para el Conocimiento Madri+d: Agencia Autónoma para la Evaluación de la Calidad de la formación universitaria.

Indicador: Expresión cualitativa o cuantitativa para medir hasta qué punto se consiguen los objetivos fijados previamente, en relación a los diferentes criterios a valorar para un proceso determinado (cada criterio se puede valorar con uno o varios indicadores asociados).

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.

Objetivos de calidad: Retos propuestos para la mejora de la calidad, mejorar la institución, la oferta formativa, la unidad o los servicios que se evalúan.

Perfil de ingreso: descripción conceptual de las características deseables en el estudiante de nuevo ingreso en términos de conocimientos, habilidades y actitudes favorables para cursar y terminar con mayores posibilidades de éxito los estudios que inicia. Además, también da cuenta de las opciones académicas cursadas, notas académicas obtenidas y datos de carácter sociológico de interés.

Plan de estudios: Es el diseño curricular que se aplica a determinadas enseñanzas impartidas por un centro de estudios.

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD - SGIC	Página 4 de 33
		Edición 7

Programa de Verificación de títulos: El programa de verificación de títulos de la Fundación Madri+d evalúa las propuestas de los planes de estudio de títulos, diseñados en consonancia con el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).

Programa de acreditación: El programa de acreditación de títulos de Fundación Madri+d evalúa la implantación de un título, en consonancia con el Espacio Europeo de Educación Superior. En el caso de los títulos de Grado debe ser antes de transcurridos seis años desde su última acreditación, y en el caso de los títulos de Máster de Posgrado, antes de cuatro años.

Política de calidad: orientación de la organización hacia los compromisos de calidad concretos que aseguren la mejora continua y la satisfacción de las necesidades y expectativas de los estudiantes.

Recurso material: Instalaciones (aulas, salas de estudio, aulas de informática, laboratorios, salas de reunión, puestos de lectura en biblioteca) y equipamiento, recursos bibliográficos, material científico, técnico, asistencial y artístico que la Universidad necesita para llevar a cabo la prestación de su servicio.

Recursos bibliográficos: Conjunto sistemático clasificado 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.

2. Introducción.

La Universidad Europea de Madrid (UEM) se constituyó oficialmente como universidad privada en 1995 al amparo de la Ley 24/1995 del 17 de julio. En 1998 se integra en el grupo Sylvan, -denominado Laureate International Universities desde 2004- que tiene constituida una Red internacional de Universidades, de la que la UEM fue la primera, liderando en muchos aspectos dicha Red. La propiedad de la Universidad es de Iniciativas Culturales de España, S.L. Sociedad unipersonal filial al 100% de Laureate Education Inc.

En el año 2018 se inicia un proceso de desinversión por parte de Laureate International Universities en la Universidad Europea de Madrid, que finaliza con la adquisición por parte del fondo de capital Permira en el 2019.

La institución continúa desarrollando su actividad dentro del contexto educativo como universidad privada. Es una de las 83 universidades españolas, de las cuales 50 son de titularidad pública, y 33 de titularidad privada.

Para hacer frente a los retos que presenta dicho contexto, la UEM ha definido su Misión, Visión y Valores.

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

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD - SGIC	Página 5 de 33
		Edición 7

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
- Internacionales
- Analíticos
- Confiables
- Audaces
- Responsables

Sedes

La sede principal se encuentra en Villaviciosa de Odón, en la zona Suroeste de Madrid (26.710 habitantes). En el curso 14/15 se abre un nuevo Campus Universitario en Alcobendas, especializado en la formación de postgrado, zona Norte de Madrid (110.000 habitantes) que cuenta con un rico tejido empresarial. Ambas ubicaciones disponen de una excelente comunicación en autobuses interurbanos y disponen de parking propio para estudiantes y personal de la Universidad. Todas las instalaciones están adaptadas para facilitar la accesibilidad de personas con discapacidad.

Campus de Villaviciosa de Odón

Ocupa un espacio de 25 hectáreas y está compuesto por cinco edificios destinados a la docencia e investigación y a la gestión universitaria, un polideportivo y dos residencias universitarias.

Campus de Alcobendas

Cuenta con 13.000 m² de extensión y tiene capacidad para albergar a 3.000 personas. El edificio, construido en septiembre de 2014, cuenta con modernas instalaciones docentes, espacios colaborativos de trabajo y emprendimiento, y con otra sede de la Biblioteca CRAI de la Universidad. Este campus nace con el doble objetivo de acercar al estudiante al mundo empresarial e impulsar el emprendimiento. Cuenta con espacios especialmente dotados para fomentar la creatividad, el intercambio de ideas y la actitud emprendedora entre los estudiantes, como por ejemplo, el HUB de emprendimiento, que es una incubadora de empresas localizada dentro del propio campus donde los estudiantes pueden establecer contactos con otros emprendedores y recibir asesoramiento de expertos.

Clínicas Universitarias: Policlínica Universitaria y Clínica Universitaria Odontológica

Ambas en el centro de Madrid, permiten la realización de prácticas de los estudiantes de la rama de salud y biomédicas, y el desarrollo de los postgrados de estas áreas. En estas instalaciones, además de las labores docentes propias, se presta servicio a pacientes externos en las áreas de Óptica y Optometría, Podología, Fisioterapia y Odontología

3. Objeto y Alcance.

Objeto

El objeto del presente Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad (MAGIC) es especificar las directrices de su Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC), que aplican a los procesos estratégicos, clave y operativos de la Universidad Europea de Madrid (UEM) para garantizar que los servicios y actividades desarrollados responden a los requisitos establecidos por los clientes, cumplen con los requerimientos legales, y las directrices establecidas en el programa SISCAL de la Fundación para el Conocimiento Madrid, haciendo realidad la Misión de la Universidad.

El SGIC de la UEM, toma como punto de partida el aseguramiento de la calidad y avanza hacia una gestión global de la misma, entendida como un “conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD - SGIC	Página 6 de 33
		Edición 7

organización en lo relativo a la calidad” y que engloba el propio aseguramiento de la calidad, junto a la planificación, el control y la mejora del sistema. Los requisitos del SGIC de la Universidad, se centran en lograr la satisfacción de los distintos grupos de interés y aumentar dicha satisfacción, mejorando continuamente y poniendo las medidas oportunas para la prevención de no conformidades. Para ello toma como referencia los requisitos establecidos en la UNE-EN ISO 9001: 2015.

Este Manual describe la estructura del sistema y los requisitos a los que se debe dar respuesta.

Alcance

El alcance del SGIC incluye todas las titulaciones oficiales que se imparten en cada uno de sus Centros y de las que la Universidad es responsable, ya sean de Grado, Máster Universitario, Postgrado y Doctorado. Asimismo, el sistema incluye los servicios transversales de la Universidad, necesarios para hacer realidad su Misión.

En conjunto, el SGIC contempla la Política de Calidad, que aplica a todas las actividades de la Universidad y, más en concreto, a la cadena de valor de la oferta formativa. Dicha oferta incluye el diseño del portfolio, su implantación, así como la toma de decisiones para la mejora, cumpliendo el “ciclo de mejora de la formación Universitaria” que es coherente con el ciclo de la mejora continua PDCA (Planificar-Realizar-Evaluar-Mejorar)

De forma específica, el desarrollo de este ciclo incluye:

- Determinar la política y los objetivos que sustenten la cultura de calidad en la UEM.
- Detectar y dar respuesta a las necesidades de los diferentes grupos de interés a través de una oferta formativa innovadora y centrada en el estudiante.
- 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 estudiante.
- 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, a las que se hace mención más adelante, se despliegan en los diferentes procesos que la UEM ha identificado y cuya secuencia e interacción se encuentra en el mapa de procesos que se muestra en el Anexo I_Mapa de procesos. La dirección de la UEM 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 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 relación a 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.

4. Referencias Normativas.

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

- UNE-EN ISO 9001:2015. “Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos”.

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD - SGIC	Página 7 de 33
		Edición 7

- Ley Orgánica de Universidades (LOU), Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de carácter Personal (LOPD) y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la LOPD.
- Documentos editados por ANECA del Programa AUDIT, Verificación y Acreditación de títulos
- Documentos editados por ANECA para el diseño e implantación del SGIC en las Universidades Españolas.
- Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado (BOE nº 35 de 10 de febrero de 2011).
- Real Decreto 420/2015, de 29 de mayo, de creación, reconocimiento, autorización y acreditación de universidades y centros universitarios.
- UNE-EN ISO 19011:2002 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental.
- UNE 66915:2001 de directrices para la formación.
- UNE 66181:2012 de directrices para la formación virtual.
- Guía SISCAL madri+d - Certificación de Sistemas Internos de Calidad. Protocolo para la verificación y modificación de títulos oficiales de Grado y Máster.
- Protocolo para la evaluación del plan de desarrollo de titulaciones previsto por el RD 420/2015, de 29 de mayo, por el que se establece la creación, reconocimiento, autorización y acreditación de universidades y centros universitarios.
- Guía de evaluación para el seguimiento de títulos oficiales de Grado y Máster.
- Guía de evaluación para la renovación de la acreditación de títulos oficiales de Grado y Máster.
- Guía de apoyo para la elaboración de la memoria para la evaluación de másteres en enseñanzas artísticas en la Comunidad de Madrid.

Por su parte, para asegurar el correcto desarrollo del SGIC, la UEM establece un conjunto de políticas, normas y protocolos internos que son de aplicación en las distintas áreas y departamentos, o bien de forma genérica para todo el personal de la universidad.

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

5. Estructura organizativa.

La estructura sobre la que se sustenta el sistema ha sido aprobada en Comité de Dirección a propuesta del Presidente, el Rector y los representantes de los Centros. Las funciones, responsabilidades y los perfiles que la componen han sido validadas 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 puestos definidos por RRHH.

Las funciones directamente relacionadas con el SGIC quedan definidas en los distintos procedimientos que despliegan la acción formativa. Para asegurar la comunicación de los vínculos, ya sea entre departamentos, áreas y/o facultades, una copia de los organigramas estará presente de forma permanente en la intranet de la Universidad.

El esquema organizativo de la Universidad Europea de Madrid se despliega a partir del equipo directivo y 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 de los estudiantes, las instituciones oficiales y la sociedad de manera continua y sistemática.

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD - SGIC	Página 8 de 33
		Edición 7

Comité de Dirección – Dirección empresarial

De conformidad a lo previsto en las Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad Europea de Madrid, aprobadas por la Comunidad de Madrid, en virtud del Decreto 64/2005 de 7 de julio (BOCAM nº 181, de 1 de agosto de 2005), la dirección, la supervisión y la gestión de la Universidad corresponde al Presidente de la misma, nombrado por el órgano de administración.

El órgano colegiado de asistencia inmediata al presidente es el Comité de Dirección (CD), que está presidido por el Presidente y se integra, además, por el Rector y los Vicepresidentes Ejecutivos. Las funciones que corresponden al Comité de Dirección son el estudio, deliberación y coordinación sobre cuantas cuestiones relativas afecten a la gestión empresarial de la Universidad: aprobación de nuevas estructuras, aprobación de la oferta académica a propuesta del Consejo de Gobierno, elaboración y gestión de presupuestos, administración de los bienes, establecimiento y modificación de las relaciones de puestos de trabajo, y resolver sobre aquellas materias que le atribuyen las Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad Europea de Madrid.

El Comité de Dirección actúa como corresponde a la dirección de cualquier organización comprometida con el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora de un Sistema de Garantía de Calidad. En este sentido, es el órgano que establece la Política y Objetivos de la Universidad en materia de calidad.

Consejo de Gobierno – Dirección Académica

El **Consejo de Gobierno** (CG) es el órgano colegiado de asistencia inmediata al Rector para el estudio, deliberación y coordinación sobre cuestiones relativas a la gestión académica de la Universidad. Entre otros, corresponde al Consejo de Gobierno, la propuesta al Comité de Dirección, para su aprobación, de la nueva oferta académica oficial y no oficial de la Universidad; la elaboración, aprobación, modificación y extinción de los planes de estudio relativos a las enseñanzas oficiales y no oficiales impartidas en la Universidad y con las directrices del Comité de Dirección, el nombramiento del profesorado de la Universidad. Para la operatividad de las reuniones, el Consejo de Gobierno se reunirá en Consejo Académico para debatir los temas a tratar y proceder a aprobar las decisiones oportunas en Consejo de Gobierno.

Consejo Asesor Universitario: Órgano consultivo compuesto actualmente por 7 miembros. Los miembros externos han obtenido el reconocimiento pertinente de sus cualidades personales y académicas y/o por su desempeño en tareas o funciones en las que han demostrado una contribución excepcional al mundo de la ciencia, la tecnología, la investigación, las humanidades, la empresa o la cultura.

Rectorado

A través del Rector se gestiona el desarrollo de la misión de la Universidad en lo relativo a la coordinación de la acción académica y el desarrollo formativo.

A través del Rectorado se coordinan los diferentes Centros académicos, así como la gestión del modelo académico de la Universidad y el desarrollo de la investigación y transferencia del conocimiento.

Vicerrectorado

Hasta el año 2019 existía un solo Vicerrectorado que gestionaba los proyectos transversales para la organización, despliegue y transferencia de la Investigación en la Universidad. Desde finales del curso académico 2018-2019 existen dos vicerrectorados. Uno de ellos es el Vicerrectorado de Estudiantes y de Relaciones Institucionales. El otro es el Vicerrectorado de Profesorado e Investigación. Con esta medida se pretende reforzar el apoyo a los dos pilares fundamentales de la actividad de la Universidad: el profesorado y el estudiante.

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD - SGIC	Página 9 de 33
		Edición 7

A través del Vicerrectorado de Profesorado e Investigación se gestionan los proyectos transversales para la organización, el despliegue y la transferencia de la Investigación en la Universidad. Es el departamento de apoyo inmediato al Rector. Este Vicerrectorado gestiona también la Unidad de Calidad y Compliance, para el despliegue seguimiento y evaluación de la mejora continua en los Centros y en la Universidad en general. También dispone de la Unidad de Innovación y Apoyo docente para el desarrollo y despliegue del modelo académico de la Universidad.

Área Docente

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

La toma de decisiones en lo referente a la gestión de los Centros se realiza en Junta de Facultad/Escuela, liderados por el Decano/Director del Centro y en el que participan tanto los Vicedecanos/Directores de Grado como los Directores de Departamento.

Los Decanos y el Director de Escuela (en el caso de la Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseños) son los máximos responsables de la dirección de los Centros, de la planificación estratégica, de acuerdo a la estrategia de la Universidad y al despliegue de la formación, aplicando criterios de calidad y excelencia.

Vicedecanos/Directores de Grado y 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 del departamento, coordinan las actividades y tareas de los profesores del departamento y 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 a la que se adscribe.

Coordinadores de Titulación: son responsables del despliegue de los programas formativos atendiendo a los principios de calidad y mejora continua.

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

Los profesores son los mayores expertos en el área de conocimiento en el que imparten clase y son la referencia del estudiante. Son invitados a las reuniones de coordinación horizontal y vertical y a las Comisiones de la Calidad de las Titulaciones (CCT) para aportar sugerencias de mejora de los títulos.

Área no Docente

La principal misión del área no docente es dar soporte al proceso de enseñanza y aprendizaje de la Universidad Europea de Madrid en cada una de sus áreas de actuación.

Los Coordinadores Académicos contribuyen al adecuado funcionamiento y mejora continua de la Facultad o Escuela en lo relativo a las cuestiones de logística académica y de coordinación de los procesos que afectan a estudiantes y profesores de su área de responsabilidad.

La Universidad Europea de Madrid determina la competencia necesaria para la realización de las funciones del personal no docente, documentándolas sobre los perfiles de puesto 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 SGIC son, además, especificadas en los diferentes procedimientos existentes.

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD - SGIC	Página 10 de 33
		Edición 7

Para disponer de un mayor detalle sobre la organización de la Universidad, se recomienda consultar el Anexo II Organigrama de la Universidad Europea de Madrid

6. Política de Calidad y Objetivos.

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

El compromiso con la calidad de la educación universitaria que ofrece la UEM hacia usuarios y partes interesadas se plasma en su Política de Calidad, en los Objetivos que se despliegan a partir de ella y, por extensión, en 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 SGIC.
- Las directrices de su Plan Estratégico.

La política y los objetivos son de aplicación en todas las titulaciones de la Universidad y de las que ésta es responsable, pero también alcanza al resto de servicios de la UEM necesarios para ello, conformando un entramado global sobre el que se desarrolla el resto del SGIC.

La Política de Calidad de la Universidad se difunde a todos los miembros que la componen a través de diferentes canales que aseguran que es entendida por todos ellos y se publica en la página web de la Universidad. Así mismo, 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 la elaboración 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.

Mediante el procedimiento PGC 12.1_Definición y revisión de la Política de Calidad, tanto la política como los objetivos son comunicados a las distintas áreas y personas que las forman y, además, están accesibles públicamente.

Por otro lado, no podemos olvidarnos de la velocidad con la que el entorno cambia, evoluciona y crea nuevas necesidades que satisfacer, y por ello la Política de Calidad es revisada de manera continua, modificándose cuando se detecten posibilidades de mejora y con una periodicidad mínima anual. La elaboración, revisión y actualización de la Política y Objetivos de Calidad queda descrita en el procedimiento PGC 12.1_Definición y revisión de la Política de Calidad. Para que la Política de Calidad se despliegue, es preciso concretar sus directrices en objetivos. Estos objetivos se consiguen mediante una planificación que incluya las acciones, recursos, responsables y plazos en los que se van a materializar. Estos objetivos son medibles, mediante indicadores, y coherentes con la Política de Calidad de la UEM. Se revisan, al menos anualmente, para analizar su cumplimiento y la mejora que ha supuesto en el sistema. En caso de no obtener los resultados esperados se analizan las causas y se establecen las medidas oportunas.

Todo este proceso se asegura mediante el procedimiento PGC 12.1_Definición y revisión de la Política de Calidad.

7. Documentación del Sistema de Garantía de Calidad.

El sistema lo conforman:

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD - SGIC	Página 11 de 33
		Edición 7

- La Política de Calidad
- El manual del SGIC (MAGIC)
- Los procesos y sus procedimientos correspondientes (recogidos en el MAPIC)
- Los correspondientes registros generados en la actividad.

El MAGIC se aplica a las actividades desarrolladas por la UEM desde la identificación de los requisitos de los clientes, hasta la evaluación de los resultados obtenidos y la aplicación de la mejora continua, siguiendo el ciclo PDCA. El SGIC está disponible para todos los grupos de interés a través de la página web de la Universidad.

El SGIC de la UEM quiere dar respuesta a los estándares para el aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior en el EEES (ESG). Para ello, su desarrollo se apoya en el modelo SISCAL de la Fundación Madri+d que establece los siguientes objetivos:

- Establecer los requisitos básicos requeridos para un sistema de aseguramiento interno de la calidad de los centros universitarios.
- Establecer el marco de referencia que permita a las universidades plantear la mejora del funcionamiento.

Todas las directrices para la redacción de los documentos de SGIC se encuentran definidos en el procedimiento PGC 12.2. Revisión del sistema y control documental.

8. Estructura del Sistema de Garantía Interno de Calidad y Despliegue.

Para asegurar la implantación del Sistema de Garantía de Calidad, la Universidad cuenta con los siguientes mecanismos de coordinación entre departamentos a distintos niveles, cuyo desarrollo pormenorizado se encuentra descrito en el procedimiento PGC 12.3 Análisis y mejora:

Comité de Garantía de Calidad (CGC)

El Comité de Garantía de Calidad (CGC) de la UEM es un órgano transversal que participa en las tareas de planificación y seguimiento del SGIC, actuando además como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de la Universidad en materia de Calidad. Este Comité está presidido por el Vicerrector de Profesorado e Investigación y actúa como representante el Director de la Unidad de Calidad y Compliance.

Este órgano transversal se reúne al menos una vez al año, coincidiendo con el cierre de ciclo académico y comienzo del nuevo.

Entre las funciones de este Comité se encuentran:

- Comunicar cambios relacionados con la documentación de SGIC.
- Coordinar la formulación de los objetivos anuales en materia de calidad de la UEM, 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.
- Recoger información y sugerencias planteadas en el comité para elevarlas a Comité de Dirección, como la aprobación de la política, de los objetivos generales de calidad y de las modificaciones del 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:

- El presidente del Comité de Garantía de Calidad en la figura del Vicerrector/a de Profesorado e Investigación. Puede delegar su participación en la Dirección de la Unidad de Calidad y Compliance.
- Representantes de los diferentes departamentos de la Universidad:
 - o Decanos, Vicedecanos o subdirectores de los centros.
 - o Vicerrectorado de Estudiantes y Relaciones Institucionales
 - o Vicerrectorado de Profesorado e Investigación
 - o Oficina de Transformación
 - o Marketing

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD - SGIC	Página 12 de 33
		Edición 7

- Negocio Online
- Defensor universitario
- Recursos Humanos
- Departamento Legal
- Estudiantes
- TIC
- Egresados
- Empleadores

Junta de Facultad (Centro)

La Junta de Facultad/Escuela es un tipo de reunión en la cual se traslada la estrategia a los títulos y se recogen acciones y necesidades de mejora de los títulos a niveles superiores de la organización.

En la Junta participan los Vicedecanos/Directores de Grado y de Postgrado, los Directores de Departamento y el Decano/Director que lidera la reunión. Estudiantes o representantes de los estudiantes son invitados a participar en las Juntas de Facultad cuando los temas tratados requieran de su participación. Normalmente, son convocados trimestralmente para hacerles partícipes de los temas que se tratan en la Universidad.

El presidente de la Junta es el Decano que tendrá como misión principal asegurar el adecuado funcionamiento del Centro en lo que respecta a la formación de los estudiantes de todos los niveles educativos y a su satisfacción global.

Entre las funciones principales de la Junta de Facultad/Escuela (Centro) relacionadas con el despliegue del SGIC, destacan:

- Definir, implantar y evaluar la estrategia del Centro con la colaboración de los Vicedecanos/Directores de Grado y Directores 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, 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 son 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.

La Junta de Facultad/Escuela se reúne con periodicidad variable en función del Centro y de las necesidades del mismo. La frecuencia máxima es cada 15 días.

Comisión de Calidad del título (CCT)

Las Comisiones de Calidad de los Títulos son reuniones cuyo propósito es analizar el funcionamiento de cada programa en su totalidad. Se celebran al menos dos veces al año con diferentes grupos de interés, junto con un seguimiento intermedio de las acciones definidas a comienzo de cada ciclo académico.

A comienzos del curso académico 2018-2019, siguiendo la recomendación de unificación de formatos emitida por la Fundación Madri+d, se rediseñó el formato de las Comisiones de titulación, tanto de los documentos de soporte para la redacción de actas y planes de mejora, como del funcionamiento de los mismos. Las nuevas directrices para su ejecución se encuentran descritas en el procedimiento PGC 12.3 Análisis y mejora.

Las Comisiones de Calidad de Título buscan contar con la participación representativa de los grupos de interés, para que puedan exponer en este foro sugerencias de mejora. Independientemente de que en ellos pueda tratarse cualquiera de las cuestiones que afecten a los grupos de interés, se parte de un guion previo que aborda distintas posibles áreas implicadas en el desarrollo del título, que se basan en los criterios de evaluación que emplea la Fundación Madri+d en los procesos de reacreditación de títulos. De este modo, se

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD - SGIC	Página 13 de 33
		Edición 7

garantiza que se trata de forma global la calidad de la totalidad del programa. En cualquier caso, en las Comisiones se utilizarán como input de análisis los resultados de las encuestas de satisfacción e indicadores de rendimiento del título emitidas a profesorado, estudiantes, egresados, empleadores y PAS, para orientar las preguntas hacia aspectos llamativos que hayan arrojado dichos resultados.

Mejora continua

La UEM, representada por su equipo directivo, decide implantar un SGIC, como decisión estratégica frente a un mercado cada vez más competitivo. Por ello, es consciente de que no sólo debe determinar las demandas a las que puede responder mediante su estructura actual sino también, mejorar continuamente el desempeño de su organización a fin de satisfacer a sus grupos de interés sus necesidades y expectativas más amplias, logrando así una ventaja competitiva que repercuta directa o indirectamente en todas las partes implicadas, incluyendo la propia Universidad.

Para ello, la UEM mantiene el dinamismo del sistema:

- Adaptando la política a la situación en la que se desenvuelve la UEM, incluidos los cambios que puedan influir en ella (PGC 12.1 Definición y revisión de la política de calidad).
- Realizando el seguimiento del conjunto de procesos implicados en la prestación del servicio y monitorizando aquellos que se consideren fundamentales para el desarrollo del SGIC.
- Marcándose objetivos, cuyo cumplimiento refuerce progresivamente la calidad de los productos formativos ofrecidos (PGC 12.1 Definición y revisión de la política de calidad).

Los procedimientos clave para el seguimiento del SGIC, la revisión y la mejora son:

- PGC 1.3 Diseño de la Oferta Formativa.
- PGC 4.2 Coordinación horizontal y vertical.
- PGC 9.2 Atención al estudiante.
- PGC 11.1 Satisfacción de los grupos de interés.
- PGC 11.2 Rendimiento académico.
- PGC 11.3 Quejas y Sugerencias.
- PGC 12.1 Definición y revisión de la política de calidad.
- PGC 12.2 Revisión del sistema y Control documental.
- PGC 12.3 Análisis y mejora.

9. Satisfacción de los Grupos de interés.

Para que la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad sean referentes eficaces en la consolidación del SGIC, 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 UEM 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 el PGC 11.1 Satisfacción de los grupos de interés y PGC 9.2 Atención al estudiante.

La UEM, 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 con base a la Política y Objetivos.

Siendo el estudiante el principal cliente de la Universidad, y hacia el que se centran las actuaciones en materia de calidad, la UEM es consciente, además, de la importancia de la satisfacción del resto de grupos de interés para seguir trabajando hacia la excelencia.

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 SGIC 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

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 SGIC se materializa mediante dos mecanismos:

- Con la presencia de representantes de los grupos de interés en el propio Comité de Garantía de Calidad.
- 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 recoge la información referente a las necesidades y expectativas de cada grupo de interés interno y externo, y comunica el grado en que la UEM está respondiendo a las mismas, como

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD - SGIC	Página 15 de 33
		Edición 7

queda definido en los procedimientos PGC12.3 Análisis y mejora y PGC 2.1 Información pública y rendición de cuentas.

Esta información se recoge a través de los siguientes mecanismos:

El sistema de encuestas

La Universidad Europea de Madrid analiza la satisfacción de los estudiantes con la oferta formativa en distintos campos:

- Satisfacción con los estudios de Grado, Postgrado, Doctorado y Ciclo Formativo de Grado Superior.
- Satisfacción con el profesorado
- Satisfacción del profesorado (Encuestas de Actividad Docente)
- Satisfacción con la Universidad
- Satisfacción con las prácticas (estudiantes y empresas).
- Satisfacción con los programas de movilidad: *incoming* y *outgoing*.
- Situación laboral de los egresados a los 12 y 36 meses de haber terminado.
- Satisfacción del PAS.
- Satisfacción con el Clima laboral

El procedimiento PGC 11.1 Satisfacción de los grupos de interés, define la metodología empleada para la recogida y análisis y la obtención de conclusiones a partir de esta información.

Sugerencias y reclamaciones

Los distintos grupos de interés pueden presentar sugerencias y reclamaciones a través de los distintos medios definidos en el procedimiento PGC 9.2 Atención al Estudiante y PGC 11.3 Quejas y sugerencias. En la página web de la Universidad, en cualquier caso, se encuentra habilitado un sistema de sugerencias y reclamaciones que centraliza todas las instancias redactadas por los estudiantes.

Finalmente, la UEM deja evidencia de la comunicación con sus grupos de interés mediante:

- Las conclusiones de las reuniones ordinarias o extraordinarias establecidas por el Comité de Garantía de Calidad, las Juntas de Facultad, Comisiones de Calidad de Titulación, Consejo de Gobierno y Comité de Dirección.
- Otros cauces que se consideren oportunos dentro de la estructura del sistema, como queda descrito en los distintos procedimientos del SGIC.

10. Revisión del sistema.

La UEM no sólo establece el sistema para garantizar la calidad de su oferta educativa y de servicios, sino que además, junto a su compromiso con los diferentes clientes, cree y trabaja siguiendo el principio de mejora continua. Es por ello por lo que considera necesario determinar una sistemática empleada para la revisión del SGIC, reflejada en su procedimiento PGC12.2 Revisión del Sistema y control documental.

El Sistema de Garantía de Calidad se revisa anualmente.

Todos los datos y conclusiones obtenidos mencionados en el apartado anterior sirven de entrada para la revisión del sistema, asegurando así que las acciones tomadas para mejorar la prestación del servicio son conformes a los intereses y demandas de los distintos clientes de la Universidad Europea de Madrid. Los datos sirven, asimismo, para medir el nivel de consecución de los Objetivos de calidad que se plantea alcanzar la organización anualmente.

Las revisiones del SGIC tienen el propósito de asegurar su conveniencia y adecuación a la situación de la UEM en cada momento. Son realizadas al menos con una periodicidad anual, para lo que se tienen en cuenta:

- Los resultados de las auditorias.
- El resultado de las acciones de seguimiento de anteriores revisiones.
- El desempeño de procesos y la conformidad del servicio de los mismos.
- La retroalimentación con los grupos de interés.
- El estado de acciones correctivas y preventivas.
- La revisión de la planificación del curso actual y del curso siguiente incluyendo el análisis de recursos técnicos, humanos y evaluación de proveedores y subcontratistas.

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD - SGIC	Página 16 de 33
		Edición 7

- Los cambios que pudieran afectar al sistema y cambios en la documentación interna y externa aplicable.
- La revisión de la Política y los Objetivos de calidad.
- Las sugerencias para la mejora.
- Cualquier otro aspecto que se considere relevante.

Como consecuencia de las revisiones y las modificaciones que se hayan producido en los documentos que formen parte del Sistema, se incluye el listado de procedimientos vigentes. El control de la documentación incluye:

- Política y Objetivos de calidad.
- Manual de Garantía Interna de Calidad (MAGIC).
- Manual de Procedimientos e Instrucciones de Trabajo SGIC (MAPIC).
- Normativa interna y externa aplicable.
- Documentación complementaria que se considere relevante.

Los documentos internos de calidad son elaborados conjuntamente por los responsables de cada Área o departamento y la Unidad de Calidad y Compliance, una vez identificadas las necesidades de elaboración/modificación por parte de alguno de ellos. La revisión de cada procedimiento se realizará de forma anual.

Todos los documentos del sistema son revisados por el equipo de la Unidad de Calidad y Compliance y aprobados por el Vicerrector de Profesorado e Investigación, el Director de la Unidad de Calidad y Compliance, y el Rector, cuyas firmas, en señal de conformidad, aparecen en la primera hoja de cada documento.

La Unidad de Calidad y Compliance recoge y evalúa las motivaciones que pueden hacer necesaria la modificación de los procedimientos. La necesidad de modificación de los procedimientos puede provenir del análisis de los indicadores de rendimiento asociados a los procedimientos y a los objetivos de calidad y mejora que se presentan en la organización, o como sugerencia emitida por distintos grupos de interés a través de las encuestas o los mecanismos de despliegue del Sistema definidos en el procedimiento PGC 12.3 Análisis y mejora.

En función de las modificaciones necesarias identificadas, se valorará la necesidad de modificar los procedimientos del sistema, procediendo a informar a los departamentos implicados desde la Unidad de Calidad y Compliance para elaborar, conjuntamente con ellos, los procedimientos.

El contenido de las modificaciones también puede ser sugerido o introducido por la Unidad de Calidad y Compliance. Para asegurar que las personas implicadas en los procedimientos conocen el contenido de los mismos, cada modificación realizada será validada en colaboración por la persona de contacto de cada una de las Áreas a las que afecte el procedimiento. En el caso de que la modificación corresponda, por su especificidad, ser introducida por los departamentos afectados, éstos lo harán y posteriormente la Unidad de Calidad y Compliance lo validará.

En el caso de que las modificaciones requieran una modificación del Manual de Garantía Interno de Calidad, la Unidad de Calidad y Compliance se encargará de recogerlas y redactarlas.

Antes de su aprobación, se pone a disposición de los estudiantes la documentación del Sistema para que pueda realizar sugerencias al respecto. Lo mismo se hará con los empleadores y los egresados. A los estudiantes se les hará llegar un correo electrónico informando de que en un espacio del campus virtual tienen disponible la documentación del sistema. A los empleadores y a egresados se enviará un mail con la documentación. A los representantes de cada grupo que sean invitados al Comité de Garantía de Calidad se pedirá opinión para mejorar los procedimientos. En dicha comunicación por correo electrónico, se incluirá un enlace a un formulario en el que los participantes pueden incorporar sus sugerencias de cambio.

En el caso de los Postgrados, los procedimientos serán revisados también por el Coordinador de Titulación y por el Director de Máster.

- Una vez recogidas las sugerencias de los distintos grupos de interés a través de correo electrónico, formularios o el Comité de Garantía de Calidad, se consolida el texto definitivo y se procede a la firma por parte del Director de la Unidad de Calidad y Compliance, el Vicerrector de Profesorado e Investigación y el Rector.
- El resultado de la revisión es enviado a Comité de Dirección y Consejo de Gobierno para que lo revise y apruebe, cuyas principales consecuencias son puestas en conocimiento de la comunidad educativa de la UEM, a través de los medios especificados en el procedimiento PGC 12.2 Revisión del Sistema y control

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD - SGIC	Página 17 de 33
		Edición 7

documental.

Unificación de niveles I y II – La presente edición 07

En ediciones anteriores se describía un Sistema de Garantía de Calidad con dos niveles. El nivel I, recogía los procesos transversales de la Universidad y la cadena de valor, para dar respuesta a la Misión de la Universidad. El nivel II recogía la implantación y desarrollo del Sistema de Calidad aplicado a cada uno de los Centros de la Universidad. Para identificarlos en este manual, se hablaba de PGC/ <nombre del procedimiento> para referirnos a los procedimientos de nivel I y de POC/ <nombre del procedimiento> para referirnos a los procedimientos de nivel II.

La edición 7 del presente Manual describe un sistema en el que ambos niveles han sido unificados en un solo nivel. Dicha unificación quiere dar respuesta a una recomendación expresada por el equipo de evaluación de la Fundación Madri+d en noviembre de 2018, que consistía en garantizar la correlación de ambos niveles, evitando discrepancias entre ambos.

Para realizar la unificación de ambos niveles, la Unidad de Calidad y Compliance trabajó conjuntamente con los distintos departamentos de la Universidad.

En una primera fase trabajó los procedimientos de nivel II, conjuntamente con los Vicedecanos/Directores de Grado y Postgrado de cada una de las Facultades de la Universidad, así como con los Vicedecanos Transversales y de Proyectos Internacionales. Los Vicedecanos proporcionaron una versión actualizada de los procedimientos de nivel II. La Unidad de Calidad y Compliance revisó qué elementos eran comunes entre todos los procedimientos para consolidar en un solo texto el contenido de cada uno de ellos. Para que cada documento reflejara las posibles especificidades que pudiera haber en cada Centro, se rediseñó el formato del procedimiento para que incluyera un apartado en el que cada Facultad pudiera incorporarlas. Remitió nuevamente el procedimiento para que se añadiera dicha información y para que el documento fuera validado por cada Vicedecano/Director de Grado y estuviera disponible para ser presentado a otros grupos de interés que quisieran introducir modificaciones en los mismos.

En una segunda fase se procedió a la revisión de los antiguos procedimientos de nivel I. Este trabajo consistió en actualizar los procedimientos para que incorporaran posibles modificaciones producidas en el modo de trabajar de los distintos departamentos implicados en ellos. Asimismo, se eliminaron redundancias con los antiguos procedimientos de nivel II. Posteriormente, el texto consolidado se remitió a los responsables de los departamentos para que fuera validado y estuviera preparado para ser presentado a otros grupos de interés que quisieran introducir modificaciones en los mismos.

En ambas revisiones se tuvieron en cuenta observaciones realizadas por los grupos de interés a través de los distintos canales por medio de los cuales las realizan, ya fueran las encuestas de satisfacción o las comisiones a las que son invitados (Comisión de Calidad del Título, y Comité de Garantía de Calidad).

El Sistema, con el conjunto de los procedimientos, ya unificado, se puso a disposición de los grupos de interés a través de distintos canales por medio de los cuales podían remitir sugerencias de cambio a los mismos: plataforma del campus virtual, espacio de *Sharepoint* y/o mail, tal como se especifica en el procedimiento PGC 12.2 Revisión del Sistema y control documental.

En último lugar, se procedió a la firma definitiva por parte del Director de la Unidad de Calidad y Compliance de la Universidad, el Vicerrector de Profesorado e Investigación y el Rector.

Gracias a esta unificación se ha obtenido un aprovechamiento de sinergias y una optimización del sistema que permite que sea mucho más sencilla la actualización de cada uno de los procedimientos, eliminando redundancias o posibles contradicciones, al tener que trabajar en dos niveles al mismo tiempo ya que al modificar un procedimiento no es necesario tener que modificar los de ambos niveles.

Para la actualización de esta documentación se han tomado como referencia los estándares de SISCAL definidos por la Fundación Madri+d. El Anexo III Lista de documentos y referencias cruzadas contiene una relación de todos los procedimientos y el cumplimiento de dichos estándares.

Actualización del sistema

La actualización de todo el sistema ha implicado:

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD - SGIC	Página 18 de 33
		Edición 7

- Revisión completa del Manual de Garantía Interna de Calidad

La revisión responde a la necesidad de adecuarse a un nuevo modelo que unifica los dos niveles preexistentes del sistema en uno.

Los principales cambios incluyen principalmente:

- Registro de firmas. En la versión actual firma el MAGIC el Director de la Unidad de Calidad y Compliance, el Vicerrector de Profesorado e Investigación y el Rector.
- Se modifica el índice del Manual, eliminando información que estaba contenida en los procedimientos para evitar redundancias.
- Se incorpora un espacio destinado a la explicación de los cambios introducidos en el Manual y en los procedimientos. La inclusión de este apartado responde a la recomendación de la Fundación Madri+d de normalizar los formatos de los documentos.
- Se eliminan las tablas cruzadas de directrices existentes en anteriores ediciones.

- Revisión y modificación de la estructura de los procedimientos y de las directrices para su redacción.

La unificación de dos sistemas en uno solo implica la realización de modificaciones en la estructura de los documentos en los que se describen y en las directrices para facilitar su redacción.

Los actuales procedimientos presentan, con respecto a las ediciones anteriores, los siguientes cambios fundamentales:

- Todos los nombres de los procedimientos responderán a la siguiente estructura: [PGC (siglas de Procedimiento General de Calidad) + número de proceso al que pertenece + número del procedimiento dentro de ese proceso + nombre del procedimiento]. El nombre del procedimiento debe ser representativo del contenido que se describe en el mismo.
- Todos los procedimientos tienen una misma edición 7 para evitar dificultades a la hora de su redacción. Se ha tomado como referencia la última edición y más avanzada de los procedimientos transversales, la correspondiente a los antiguos procedimientos del nivel I, que se encontraban en la edición 6.
- Llevará las firmas del Director de la Unidad de Calidad y Compliance, el Vicerrector de Profesorado e Investigación y el Rector de la Universidad.
- Se modifican los epígrafes de cada procedimiento, tal como se describe en el procedimiento PGC 12.1 Revisión del Sistema y control documental.
- Todos los procedimientos aparecen con letra negra. Posteriores modificaciones se realizarán en letra color azul.
- Se incorpora una sección que permite a los Centros aclarar especificidades del procedimiento que sólo aplican al Centro o a determinadas titulaciones del Centro.
- Se eliminan las abreviaturas para facilitar la lectura del documento.

- Los indicadores se redactarán del siguiente modo:

INDXX-PGCYY, donde:

- IND**→ Siglas que identifican a un indicador del Sistema
- XX**→ Número del indicador. Este valor es correlativo para cada uno de los procesos
- PGC**→ Procedimiento de Garantía de Calidad.
- ZZ**→ Estos dos dígitos identifican al procedimiento, comenzando la numeración desde el 01 y siguiendo de forma correlativa.

- Revisión y modificación del mapa de procesos.

- El mapa de procesos unifica en un solo nivel todos los procesos y procedimientos.
- Los procesos reciben un número que posteriormente ayudará a identificar a qué proceso pertenece

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD - SGIC	Página 19 de 33
		Edición 7

cada procedimiento.

Los procesos resultantes de la unificación de los niveles I y II del Sistema son:

Estratégicos:

1. **Planificación estratégica:** Describe el modo en que la estrategia es diseñada, partiendo de los principios elementales incluidos en la Política de Calidad, y es desplegada a través de la definición de una serie de objetivos estratégicos, el diseño de una oferta de formación, su implementación y la definición de una política de Recursos Humanos.
2. **Información pública:** Describe el modo en que la estrategia y el resultado de su despliegue se difunde a público y a los grupos de interés a través de los distintos canales de que dispone la universidad.

Claves:

3. **Admisión y Reconocimiento de Créditos:** Describe el modo en que se produce la admisión de los estudiantes.
4. **Gestión de la Oferta Formativa:** Describe el modo en que la oferta formativa se implanta para que los programas de la universidad puedan impartirse.
5. **Aprendizaje:** Describe el modo en que la universidad se asegura de que los estudiantes aprenden.
6. **Investigación:** Describe el modo en que la universidad organiza la investigación y la producción científica
7. **Orientación Profesional:** Describe el modo en que la universidad ayuda a los estudiantes a incorporarse al mundo laboral.

Apoyo:

8. **Personas:** Describe cómo la Universidad se asegura de que dispone de las personas adecuadas para hacer posible que los procesos clave se desplieguen de la manera correcta.
9. **Atención al estudiante:** Describe el modo en que se presta apoyo al estudiante desde el comienzo de sus estudios hasta su egreso.
10. **Recursos:** Describe el modo en que la Universidad pone a disposición del personal y de los estudiantes los medios para completar la cadena de valor.
11. **Medición de resultados:** Describe la manera que la Universidad se asegura de que dispone de la información adecuada y objetiva para tomar decisiones respecto a los cambios que debe introducir en su actividad.
12. **Mejora Continua:** Describe el modo en que se produce la revisión de la actividad de la Universidad para adecuarla a las necesidades del entorno.

Para ver de una manera gráfica el modo en que se relacionan los procesos entre sí, se recomienda ver el Anexo I Mapa de procesos.

Cada procedimiento incluye una serie de indicadores que permiten saber si el proceso está siendo efectivo. Todos los indicadores están recogidos en la tabla de indicadores del Anexo IV Listado de indicadores del sistema.

A continuación, se añade una tabla que permite ver con claridad qué cambios ha experimentado el Sistema de Garantía de Calidad de la edición 7 respecto de la edición anterior. En la primera columna se recogen los procedimientos de Nivel I de la edición de Octubre de 2018. En la segunda columna se pueden ver los procedimientos que formaban parte del Nivel II de la edición de Octubre de 2018. En la tercera columna se recogen los procedimientos resultantes de la integración de ambos niveles. Se indica qué procedimientos incluyen la información de los procedimientos de los niveles I y II de la edición del año 2018.

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD - SGIC	Página 20 de 33
		Edición 7
SGIC I	SGIC II	Procedimiento SGIC Único

PGC 01 Gestión de la Política de Calidad	POC 01 Estrategia y Planificación	PGC 1.2 Planificación estratégica PGC 12.1 Definición y Revisión de la Política de Calidad
NA	POC 01 Guías de aprendizaje	PGC 4.1 Implantación del Plan de estudios PGC 5.4 Evaluación del aprendizaje
PGC 02 Diseño de la Oferta Formativa	POC 02 Diseño de la Oferta Formativa	PGC 1.3 Diseño de la Oferta Formativa
PGC 03 Actividades académicas complementarias y de promoción de la cultura	NA	PGC 5.5 Actividades Complementarias, Promoción de la Cultura y Responsabilidad Social
	POC 03 Coordinación Horizontal y Vertical	PGC 4.2 Coordinación Horizontal y Vertical
PGC 04 Desarrollo de la enseñanza	POC 04 Implantación del Plan de estudios	PGC 4.1 Implantación del Plan de Estudios
PGC 05 Admisión y Matriculación de Estudiantes	POC Admisión	PGC 3.1-Selección, Admisión y Reconocimiento de Créditos

	POC 05 Trabajo de Fin de Grado y Master	PGC 5.3 Trabajo de Finde Grado y Máster
NA	POC 06 Mentoría	Se elimina el procedimiento al no darse continuidad a la actividad descrita
POC07 Gestión de la movilidad	NA	PGC 5.1 Movilidad Internacional
PGC08 Orientación profesional	POC 8 Prácticas	PGC 7.1 Orientación Profesional
	POC 08 Prácticas	PGC 5.2 Gestión de las prácticas
PGC09 Definición de política de recursos humanos	NA	PGC 1.5 Gestión de la Política de RRHH
PGC10 Selección y Desarrollo	POC 10 Personal Académico	PGC 8.1 Selección y desarrollo PGC 8.2 Contratación personal externo

PGC11 Formación del personal docente y no docente	POC 10 Personal Académico	PGC 8.3 Formación del Personal
PGC12 Gestión del Talento y Movilidad interna	NA	PGC 8.4 Gestión del Talento y Movilidad
PGC13 Evaluación del desempeño	NA	PGC 8.4 Gestión del Desempeño
PGC14 Gestión de Recursos y Servicios	POC 14 Recursos Materiales	PGC 10.1 Gestión de Recursos y Servicios PGC 10.2 Asignación de espacios y materiales para el aprendizaje
PGC15 Información	POC 11 Información Pública	PGC 2.1 Información Pública y Rendición de cuentas
PGC16 Análisis y Mejora	POC 15 Evaluación y análisis de la información	PGC 11. 1 Satisfacción de los grupos de interés. PGC 11.2 Rendimiento académico PGC 12.3 Análisis y mejora
NA	POC 12 Gestión Documental	PGC 12.2 Revisión del sistema y control documental

PGC19-Satisfacción de los grupos de interés	POC 15 Evaluación y análisis de la información	PGC 11.1 Satisfacción de los grupos de interés PGC 12.2 Revisión del sistema y control documental PGC12.3 Análisis y mejora
PGC22 Revisión del Sistema	NA	PGC 12.2 Revisión del sistema y control documental PGC 12.3 Análisis y mejora
PGC 23 Atención a los Estudiantes	NA	PGC 9.2 Atención al estudiante
PGC24-Verificación, Modificación, Seguimiento y R. Acreditación de titulaciones	NA	PGC 1.4 Verificación, modificación, autorización de la implantación. Seguimiento, renovación de la acreditación y extinción de las titulaciones
PGC29- Atención a la Diversidad	NA	PGC 9.1 Atención a la diversidad
NA	NA	PGC 6.1 Procedimiento de Investigación y Publicación de la Producción Científica

La totalidad de los procedimientos de la Edición 07 del sistema es la siguiente:

Dichos procedimientos son:

- 1.1 Política de Calidad
- PGC 1.2 Planificación estratégica
- PGC 1.3 Diseño de la Oferta formativa
- PGC 1.4 Verificación, Modificación, Autorización, Seguimiento, Reacreditación y Extinción de las titulaciones
- PGC 1.5 Gestión de la Política de Recursos Humanos

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD - SGIC	Página 24 de 33
		Edición 7

- PGC 2.1 Información pública y Rendición de Cuentas
- PGC 3.1 Selección, Admisión y Reconocimiento de Créditos
- PGC 4.1 Implantación del Plan de estudios
- PGC 4.2 Coordinación Horizontal y Vertical
- PGC 5.1 Movilidad Internacional
- PGC 5.2 Gestión de Prácticas
- PGC 5.3 Trabajo de Fin de Grado y Master
- PGC 5.4 Evaluación de aprendizajes
- PGC 5.5 Actividades complementarias, promoción de la cultura y Responsabilidad social
- PGC 6.1 Investigación y Publicación de la Producción Científica
- PGC 7.1 Orientación Profesional
- PGC 8.1 Reclutamiento y Selección
- PGC 8.2 Contratación de Personal Externo
- PGC 8.3 Formación del Personal Docente y No Docente
- PGC 8.4 Gestión del talento y Movilidad Interna
- PGC 8.5 Gestión del Desempeño
- PGC 9.1 Atención a la Diversidad
- PGC 9.2 Atención al Estudiante
- PGC 10.1 Gestión de Recursos y Servicios
- PGC 10.2 Asignación de espacios y materiales para el aprendizaje
- PGC 11.1 Satisfacción de los grupos de interés
- PGC 11.2 Rendimiento académico
- PGC 11.3 Procedimiento de quejas y sugerencias
- PGC 12.1 Definición y revisión de la Política de Calidad
- PGC 12.2 Revisión del Sistema y Control Documental
- PGC 12.3 Análisis y Mejora

A través de este sistema, la universidad garantiza la calidad de los programas formativo, la calidad de la gestión de dichos programas, la calidad de los recursos y de la preparación de las personas que prestan apoyo para hacerlos posible.

Garantía de calidad de los programas formativos

Con el fin de asegurar los programas formativos y los servicios asociados que se ofrecen a los diferentes grupos de interés, la Universidad Europea de Madrid establece una serie de procedimientos que describen la sistemática empleada para mantener y renovar su oferta formativa y de servicios, a partir de metodologías adecuadas para la aprobación, seguimiento, medición y la revisión continua de la misma.

La Universidad Europea de Madrid tiene en cuenta los requisitos y expectativas que los estudiantes, como principal cliente, y el resto de los grupos de interés, buscan en los programas de Grado, Máster Universitario y Doctorado. Para ello, despliega sus recursos 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 prestación de servicio de calidad, la Universidad Europea de Madrid garantiza, mediante distintos procedimientos:

- El diseño, control, planificación, desarrollo y revisión periódica de los títulos, sus objetivos y competencias asociadas, determinando los órganos responsables y grupos de interés implicados (PGC 1.3 Diseño de la

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD - SGIC	Página 25 de 33
		Edición 7

Oferta Formativa, PGC 1.4 Verificación, autorización de la Implantación, Seguimiento, Renovación de la Acreditación y extinción de las titulaciones).

- Cada Centro identifica la oportunidad para la innovación y revisión del portfolio de titulaciones y la comunicación y aprobación (PGC 1.3 Diseño de la Oferta Formativa)
- 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 11.1 Satisfacción de los Grupos de Interés, PGC 11.2 Rendimiento Académico y PGC 12.3 Análisis y mejora)
- La definición de los criterios para la eventual suspensión del título (PGC 1.4 Verificación, autorización de la Implantación, Seguimiento, Renovación de la Acreditación y extinción de las titulaciones).
- Los elementos necesarios para implementar mejoras de manera continua (PGC 12.2 Revisión del Sistema y control documental).
- Los métodos empleados para rendir cuentas a los distintos grupos de interés sobre la calidad de las enseñanzas (PGC 1.2 Información pública y rendición de cuentas).

Como resultado de esta organización, la Universidad Europea de Madrid 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.

De forma resumida, los procedimientos clave en esta directriz son:

- PGC 1.3 Diseño de la Oferta Formativa
- PGC 1.4 Verificación, autorización de la Implantación, Seguimiento, Renovación de la Acreditación y extinción de las titulaciones
- PGC 4.1 Implantación del Plan de estudios
- PGC 4.2 Coordinación Horizontal y Vertical
- PGC 11.1 Satisfacción de los Grupos de Interés
- PGC 11.2 Rendimiento Académico
- PGC 12.3 Análisis y mejora

Garantía de calidad de la Gestión de la Oferta formativa

La Universidad Europea de Madrid, una vez definidas las características de los programas a impartir, y las metodologías con las que llevarlos a cabo, establece procedimientos que aseguran la orientación de sus enseñanzas hacia la consecución de un aprendizaje adecuado a las expectativas del estudiante y de la sociedad relativas a la enseñanza superior. Para ello:

- Dispone de una sistemática para obtener y contrastar la información necesaria en la valoración de las necesidades de la Universidad Europea de Madrid en materia de:
 - Definición de perfiles de ingreso y egreso y admisión de estudiantes (PGC 1.3 Diseño de la oferta formativa y PGC 3.1 Selección, Admisión y Reconocimiento de créditos).
 - Alegaciones, reclamaciones y sugerencias (PGC 9.2 Atención al estudiante).
 - Docencia y evaluación de la enseñanza/aprendizaje PGC 5.4 Evaluación del aprendizaje

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD - SGIC	Página 26 de 33
		Edición 7

- Asegurar el despliegue de las titulaciones. Cada Centro tiene identificado el procedimiento de despliegue del plan de estudios (PGC 4.1 Implantación del plan de estudios)
- Cada Centro, además, tiene identificadas las sistemáticas para la gestión de las prácticas externas y el TFG/TFM (PGC 5.3 Trabajo de Fin de Grado y Máster y PGC 5.2 Gestión de las prácticas)
- Desarrollo de la enseñanza atendiendo a la formación integral del estudiante (PGC 5.5 Actividades académicas complementarias y de culturales y de desarrollo de la responsabilidad social)
- Orientación profesional (PGC 7.1 Orientación profesional, PGC 5.2 Gestión de las prácticas).
- Establece la metodología empleada para controlar dichos procesos, valorar su estado actual y determinar las acciones de mejora en relación a los estudiantes, derivadas de las revisiones periódicas de los mismos. (PGC 12.3 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 1.2 Información pública y rendición de cuentas).

De forma resumida, los procedimientos clave en la orientación a la formación son:

- PGC 1.3 Diseño de la oferta formativa
- PGC 2.1 Información pública y rendición de cuentas
- PGC 3.1 Selección, Admisión y Reconocimiento de créditos
- PGC 4.1 Implantación del plan de estudios
- PGC 4.2 Coordinación Horizontal y Vertical
- PGC 5.1 Movilidad internacional
- PGC 5.2 Gestión de las prácticas
- PGC 5.3 Trabajo de Fin de Grado y Máster
- PGC 5.4 Evaluación del aprendizaje
- PGC 5.5 Actividades complementarias, Promoción de la Cultura y Responsabilidad Social
- PGC 7.1 Orientación profesional
- PGC 9.1 Atención a la diversidad
- PGC 9.2 Atención al estudiante
- PGC 12.3 Análisis y mejora

Garantía de calidad del personal docente y no docente

La Universidad Europea de Madrid presta una especial atención al equipo humano que trabaja en la organización sabiendo que constituye uno de los ejes primordiales para garantizar la excelencia del rendimiento de los servicios, convirtiéndose en el principal aliado para conseguir una organización eficiente y alcanzar los objetivos de cara a la formación integral de los estudiantes.

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.

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD - SGIC	Página 27 de 33
		Edición 7

En cuanto a la gestión de los recursos humanos de la Universidad Europea de Madrid, se establecen una serie de procedimientos que permiten:

- Establecer una política de personal, con la participación de los grupos de interés, en especial profesores 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 1.5 Gestión de la Política de Recursos Humanos). Para asegurar que la asignación docente se realiza teniendo en cuenta las características de las asignaturas y la experiencia y capacidades del profesor (PGC 8.1 Reclutamiento y Selección).
- Recoger y analizar la información relativa a la formación, habilidades y experiencia necesarias en cada puesto de trabajo, que garanticen la competencia del personal docente y no docente frente a las tareas que han de desempeñar y que, en cualquier caso, afectan a la calidad del servicio ofrecido (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)
- Asegurar la existencia de una política de identificación del talento dentro de la organización y establecer los mecanismos de promoción de las personas de la organización (PGC 8.4 Gestión del talento y movilidad interna).
- Garantizar que el rendimiento de las personas de la organización alcanza niveles óptimos de desempeño (PGC 8.5 Gestión del Desempeño)
- Establecer las pautas de evaluación de las acciones tomadas en materia de capacitación, promoción y reconocimiento del Personal Docente y No Docente (PGC 11.1 Satisfacción de los grupos de interés).
- Definir el modo en que se rinde cuentas a los grupos de interés en relación al cumplimiento de su política de personal (PGC 2.1 Información pública y rendición de cuentas).

Los procedimientos clave de la calidad del personal docente y no docente son:

- PGC 1.5 Gestión de la Política de Recursos Humanos
- PGC 2.1 Información pública y rendición de cuentas
- PGC 8.1 Reclutamiento y selección
- PGC 8.2 Contratación del Personal Externo
- PGC 8.3 Formación de Personal
- PGC 8.4 Gestión del talento y movilidad interna
- PGC 8.5 Gestión del desempeño del personal
- PGC 11.1 Satisfacción de los grupos de interés

Garantía de recursos técnicos y servicios

De igual manera que despliega distintos procesos para asegurar la calidad del personal docente y no docente, la Universidad Europea de Madrid establece los mecanismos oportunos para la adecuación de sus servicios y recursos materiales, de manera que cuente con los medios necesarios para la realización de sus actividades y, en especial, para el aprendizaje de los estudiantes.

De forma conjunta para todas las instalaciones y equipamiento técnico, científico, asistencial y artístico, la Universidad Europea de Madrid establece una serie de procedimientos para:

- Obtener y valorar la información sobre:
 - Los requisitos del diseño, dotación, mantenimiento y gestión de los recursos materiales y de servicio, incluidos aspectos de seguridad y medioambiente, para los que cuenta con su Servicio de Prevención y la oficina de medio ambiente. (PGC 10.1 Gestión de recursos y servicios).

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD - SGIC	Página 28 de 33
		Edición 7

- Los sistemas de mantenimiento, gestión y adecuación de dichos recursos a lo largo del tiempo (PGC 10.1 Gestión de recursos y servicios).
- Regular y garantizar el proceso de gestión de recursos materiales y de servicio y la toma de decisiones relativas a éstos (PGC 10.1 Gestión de recursos y servicios).
- Establecer la sistemática aplicada en el control, revisión y mejora de los recursos materiales y servicios, teniendo en cuenta a los distintos grupos de interés que participan en la gestión de los recursos técnicos y de servicios y/o que proporcionan información sobre los resultados actuales de la misma (PGC 11.1 Satisfacción de los grupos de interés).

Los procedimientos clave en la gestión de recursos técnicos y servicios son:

- PGC 10.1 Gestión de recursos y servicios.
- PGC 10.2 Asignación de espacios y materiales para el aprendizaje
- PGC 11.1 Satisfacción de los grupos de interés

11. Control documental.

Para la Edición 07 del Sistema de Garantía Interna de Calidad se ha normalizado y unificado el sistema de archivo de la documentación.

La documentación que es importante para facilitar la toma de decisiones sobre la mejora de los títulos y el aseguramiento de su calidad está disponible en un espacio compartido en la nube (*Sharepoint*) con el objeto de mantener el control de las versiones, la accesibilidad a la documentación y la actualización constante del sistema documental. La documentación que se ha guardado en este soporte es posterior al curso académico 17-18. La documentación anterior a este año se ha conservado en los archivos que tenía asignados en ediciones previas.

Quedará fuera de este espacio compartido toda aquella documentación que, por su casuística particular, ya sea por motivos legales o porque se aloja en una infraestructura tecnológica particular, deba o sea conveniente guardar en soportes distintos.

Para facilitar la localización de los documentos, la ubicación y el soporte de toda la documentación estará descrita en cada uno de los procedimientos, en el apartado Registros del mismo.

Asimismo, en cada procedimiento se identifican los indicadores asociados al proceso descrito.

La Unidad de Calidad y Compliance custodia los procedimientos firmados en soporte informático y en papel. Para poner en conocimiento de la organización el SGIC, la Unidad publica una copia de toda la documentación interna en el espacio de la Unidad de Calidad y Compliance en la Intranet. Esta documentación, con acceso de solo lectura, permite al resto de la organización conocer los procedimientos e instrucciones que les son de aplicación. La Unidad de Calidad y Compliance es responsable de controlar y mantener actualizada dicha copia.

En el caso de que, por cualquier razón, se estime necesario conservar alguna copia obsoleta, ésta quedará identificada claramente como DOCUMENTACIÓN OBSOLETA en las carpetas compartidas de la Unidad de Calidad y Compliance.

Para facilitar el acceso a la documentación de SGIC a todos los grupos de interés, se publica en cada uno de los espacios de calidad de cada título habilitados para tal efecto en la web, conforme a lo descrito en el procedimiento PGC 2.1. Información Pública y Rendición de cuentas.

La Unidad de Calidad y Compliance publicará el SGIC en el espacio habilitado para ello en el *Sharepoint* de cada una de las Facultades, tal como se describe en el procedimiento PGC 12.2 Revisión del sistema y

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD - SGIC	Página 29 de 33
		Edición 7

control documental. En este espacio estará guardada, conforme a la estructura definida en Anexo I- Estructura de carpetas *Sharepoint* de dicho procedimiento, la información mínima necesaria para seguir cada uno de los procedimientos y para generar información que puede motivar un cambio en los procedimientos. En dicho Anexo I se especifican las diferencias que pueden existir entre la estructura de carpetas de los títulos de Grado y los títulos de Postgrado, derivadas de las diferencias existentes a la hora de gestionar un tipo de titulación u otro. El responsable del mantenimiento y archivo de la documentación en este espacio serán los Vicedecanos/Directores de los centros. Tendrán acceso, a nivel de título, cada uno de los responsables del título y los profesores.

En el caso de que sea necesario introducir cambios en los documentos del sistema, el responsable de introducirlos será la Unidad de Calidad y Compliance, independientemente de que la sugerencia de cambio proceda de un departamento ajeno o de que un primer borrador haya sido elaborado conjuntamente con otro departamento.

Los cambios pueden deberse a:

- Acciones correctivas o preventivas.
- Revisiones del sistema por el Comité de Garantía de Calidad u otros miembros de la universidad.
- Mejoras del sistema introducidas por responsables del Área de Calidad.
- Modificación de los procesos y estructura de la Universidad y/o legislación vigente.
- Otros que afecten al funcionamiento del sistema.

En tal caso, la Unidad de Calidad y Compliance introduce los correspondientes cambios y elabora una nueva edición. Se trabajará de acuerdo a la nueva edición, una vez revisada por el Responsable del SGIC, y aprobada por la Vicerrectora de Profesorado e Investigación, a través de las firmas que aparecen en la primera página del procedimiento, en la que se explica, además, el motivo de la modificación. Las revisiones de los documentos se realizan por documento completo. Se edita una nueva edición cada vez que se realice alguna modificación en las revisiones del mismo.

Los cambios producidos aparecerán registrados en la primera de las páginas de cada procedimiento, salvo que se trate de un cambio sustancial que afecta la totalidad del procedimiento, en cuyo caso sólo se indicará que se trata de una actualización y adaptación al nuevo modo de operar.

Los ejemplares originales de las ediciones obsoletas de los documentos son archivados informáticamente, con el fin de tener el archivo histórico de los cambios.

Las actualizaciones de los procedimientos serán incorporadas en color de fuente azul, salvo en los casos en los que se trate de cambios sustanciales que afecten a la totalidad del procedimiento, en cuyo caso se utilizará el color de fuente negra.

La revisión de cada procedimiento se realizará de forma anual.

Todos los documentos del sistema son revisados por el equipo de la Unidad de Calidad y Compliance y aprobados por el Vicerrector de Profesorado e Investigación, el Director de la Unidad de Calidad y Compliance, y el Rector, cuyas firmas, en señal de conformidad, aparecen en la primera hoja de cada documento.

Los procedimientos han de haber sido remitidos a los Directores de los Máster y los Coordinadores de Titulación para su revisión a través de los medios que se especifican en este mismo manual y en el procedimiento PGC 12.2 Revisión del Sistema y Control Documental.

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD - SGIC	Página 30 de 33
		Edición 7

Para ver mayor detalle en el desarrollo de estos aspectos se sugiere ver el desarrollo descrito en el PGC 12.2 Revisión del Sistema y Control Documental.

12. Auditorías internas.

Para asegurar que el SGIC está implantado y se mantiene de forma eficaz, conforme a los requisitos y compromisos adquiridos, la UEM lleva a cabo, según la planificación previamente establecida, auditorías internas en las distintas áreas de la Universidad, tal como se especifica en el procedimiento PGC 12.2 Revisión del Sistema y control documental.

La frecuencia con que se auditan las distintas áreas atiende a la importancia de los procesos en los que participa y al resultado de las auditorías anteriores. Si bien, al menos una vez cada 2 años se realizará una evaluación de la que se extraerán las principales conclusiones y se comunicarán a los diferentes servicios afectados, tal como se especifica en el procedimiento PGC 2.1. Información pública y rendición de cuentas. Para proceder a la implantación de las mejoras que se consideren oportunas, los resultados 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 los Títulos, Juntas de Facultad, Consejo de Gobierno, Comité de Dirección) según corresponda.

13. Comunicación y rendición de cuentas.

Con el fin de asegurar que los procesos de comunicación dentro de la UEM son apropiados y se realizan de forma efectiva, la Universidad utiliza distintos canales.

Comunicación Interna

Para poner a disposición del personal de la Universidad, tanto docente como no docente, la documentación del Sistema de Garantía de Calidad, ésta se publica en la Intranet, en el espacio de Calidad del cual es responsable la Unidad de Calidad y Compliance.

Esta página es revisada, al menos anualmente, por el responsable la Unidad de Calidad y Compliance quien, una vez efectuada la revisión, si se han producido modificaciones, informa al personal de la modificación por correo electrónico.

Dentro de la página del Unidad de Calidad y Compliance existe un enlace a la aplicación sobre la satisfacción del profesorado, en donde cada profesor puede consultar los resultados de sus valoraciones y compararse con el resto del personal docente.

Además, los responsables de calidad de los Centros, así como los responsables de los órganos no docentes, son informados de la evolución y los resultados del seguimiento del sistema y sus objetivos a través de:

- Reuniones del Comité de Garantía de Calidad.
- Reuniones informativas.
- Correo interno.

Información pública

La UEM establece los mecanismos necesarios para garantizar que toda la información relativa a las titulaciones y programas que la Universidad proporciona está actualizada y responde a las necesidades de los distintos grupos de interés, externos e internos. El funcionamiento de dichos mecanismos se encuentra incluido en los procedimientos PGC2.1 Información pública y rendición de cuentas y PGC12.2. Revisión del sistema y control documental. En cualquier caso, los procedimientos, en los casos en los que afecte a un grupo de interés, incluyen un apartado en el que se especifica el modo en que se realiza la comunicación y la difusión del resultado de la aplicación del procedimiento.

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD - SGIC	Página 31 de 33
		Edición 7

14. Anexos

- Anexo I_ Mapa de procesos
- Anexo II Organigrama de la Universidad Europea de Madrid
- Anexo III Lista de documentos y referencias cruzadas
- Anexo IV Listado de indicadores del sistema

