



**Universidad
Europea Madrid**

LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES

MANUAL DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD UNIVERSIDAD EUROPEA DE MADRID

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Técnico de calidad	Responsable de Calidad	Responsable SGIC
Fecha:	Fecha:	Fecha:



MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
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	
04	09/03/2014	Actualización del manual	
		- Incorporación de una descripción más minuciosa de las abreviaturas y definiciones	5-6
		- Descripción de la Universidad	6-9
		- Actualización de la información referida a los procedimientos y su asociación con las directrices de AUDIT	22-43
		- Incorporación de una descripción detallada de la alineación del SGIC con la Visión y Misión de la organización	23
		- Actualización de la composición de los grupos de interés	26
		- Actualización del Mapa de procesos	44
5	18/03/2015	Actualización del Manual	

ÍNDICE

CAPÍTULO I - TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	5
1. ABREVIATURAS.....	5
2. DEFINICIONES.....	6
CAPÍTULO II- INTRODUCCIÓN.....	7
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	7
1.1 Alcance	8
1.2. Documentación para la consulta	8
CAPÍTULO III - DESCRIPCIÓN DE LA UNIVERSIDAD Y ESTRUCTURA DE LOS CENTROS.....	10
1. LA UNIVERSIDAD.....	10
3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	13
3.1. Equipo directivo	13
3.2. Áreas docentes y no docentes	14
4. COMITÉ DE GARANTÍA DE CALIDAD.	15
4.1. Presidente del Comité de Garantía de Calidad	16
4.2. Coordinador de calidad	16
4.3. Secretario	17
4.4. Representantes del Área Académica	17
4.5. Representantes de las Áreas no docentes.....	17
5. COMISIÓN DE GARANTÍA DE CALIDAD DE CADA FACULTAD.	18
CAPÍTULO IV - MANUAL DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD (MAGIC).....	21
CAPÍTULO V - DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA.....	23
1. GENERALIDADES.....	23
2. CONTROL DE DOCUMENTOS	23
3. CONTROL DE REGISTROS.....	23
CAPÍTULO VI - POLÍTICA, COMPROMISO Y CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS.....	25
1. ESTRATEGIA	25
2. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	26
3. POLÍTICA.....	26
4. OBJETIVOS Y PLANIFICACIÓN.....	27
5. ENFOQUE Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	27
CAPÍTULO VII- GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS	30
CAPÍTULO VIII- ORIENTACIÓN A LA FORMACIÓN.....	32
CAPÍTULO IX- CALIDAD DEL PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE	34
CAPÍTULO X- GESTIÓN DE RECURSOS TÉCNICOS Y SERVICIOS	36
CAPÍTULO XI- INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	37
1. COMUNICACIÓN INTERNA	37
2. INFORMACIÓN PÚBLICA.....	37
CAPÍTULO XII- INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	40
1. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS	40
2. ANALISIS DE DATOS	40
CAPÍTULO XIII- SEGUIMIENTO DEL SGIC, REVISIÓN Y MEJORA.....	42
1. SATISFACCION DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.....	42
2. AUDITORIAS INTERNAS	42
3. CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	43

4. REVISIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD 43

5. MEJORA CONTINUA..... 44

ANEXOS46

CAPÍTULO I - TÉRMINOS Y DEFINICIONES

1. ABREVIATURAS

A lo largo de este manual constan una serie de abreviaturas de uso común en la **Universidad Europea de Madrid** y que se ordenan a continuación por orden alfabético para facilitar su búsqueda y comprensión:

AC: Área de Calidad, Innovación y Seguimiento de títulos

ACAP: Agencia para la Calidad y Análisis Prospectivo (Comunidad de Madrid). Denominada a partir del año 2014 Fundación para el conocimiento Madridmasd

ANECA: Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

ATE: Servicio de Atención al Estudiante

BOE: Boletín Oficial del Estado

CC: Coordinador de calidad

CD: Comité de Dirección

CG: Consejo de Gobierno

CFGS: Ciclos Formativos de Grado Superior

CGC: Comité de Garantía de la calidad

CIE: Centro de Innovación Educativa

CPEM: Centro Profesional Europeo de Madrid

DAC: Director Académico

DAI: Director de Área Internacional

DD: Director de Departamento

DU: Defensor Universitario

EEES: Espacio Europeo de Educación Superior

FCT: Formación en Centros de Trabajo

GOE: Gabinete de Orientación al Empleo

IPGC: Instrucción de proceso de Gestión de Calidad

LIU: Laureate International Universities.

LOMLOU: Ley Orgánica de Modificación de la Ley Orgánica de Universidades

MAGIC: Manual de garantía interna de calidad

MAPIC: Manual de procedimientos e instrucciones de calidad

MEC: Ministerio de Educación y Ciencia

NET UEM: Campus Virtual de la Universidad Europea de Madrid

OAPEE: Organismo Autónomo de Programas de Estudios Europeos

OI: Oficina Internacional

OTRI: Oficina de Transferencia de los Resultados de Investigación

PGC: Procedimiento de Gestión de calidad

PE: Prueba Específica que tienen el objetivo de valorar el nivel de aptitudes, habilidades o conocimientos previos. Son requeridas para el acceso en determinadas titulaciones.

PR: Programa de la asignatura

PRL: Prevención de Riesgos Laborales

 <p>Universidad Europea Madrid <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small></p>	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 6 de 54 EDICIÓN 05
--	--	---

RRHH: Recursos Humanos
RRII: Relaciones Internacionales
RUCT: Registro Universidades, Centros y Títulos
SA: Secretaría Académica
SB: Servicio de biblioteca
S&D: Selección y Desarrollo.
SGIC: Sistema de Garantía Interna de Calidad
SIGECA: Sistema de gestión de calificación académica.
SSTT: Servicios Técnicos
TIC: Tecnologías de la Información y la Comunicación
UEM: Universidad Europea de Madrid
UEV: Universidad Europea de Valencia
UEC: Universidad Europea de Canarias
UEM-LC: Language Center
VCIA: Vicerrectorado de Calidad e Innovación Académica
RRII: Relaciones Internacionales

2. DEFINICIONES

Para el propósito del presente manual de la calidad y a fin de mejorar la comprensión del mismo, son aplicables los términos y definiciones dados en:

- ISO 9000 (2005): “Sistemas de gestión de calidad – Fundamentos y Vocabulario”.
- Glosario de términos del proceso de evaluación ANECA. Glosario de términos del documento 02 del programa AUDIT de ANECA.
- Glosario de términos de indicadores del Consejo de Universidades.

Además, los principales términos utilizados en este manual aparecen en el **Anexo II/Definiciones esenciales del SGIC**.

CAPÍTULO II- INTRODUCCIÓN

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

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 las actividades formativas de la Universidad Europea de Madrid (UEM). De este modo, identifica los procesos necesarios para demostrar su capacidad para suministrar productos formativos y servicios conformes a los requisitos especificados por los estudiantes y la reglamentación aplicable, incluyendo las directrices establecidas en el programa AUDIT de ANECA.

La Universidad Europea de Madrid es consciente de la importancia de implantar y desarrollar un SGIC, acorde a lo expuesto en la normativa aplicable, a nivel europeo, nacional, regional y local, junto con los decretos que las desarrollan, las cuales, en términos generales establecen la necesidad de someter todas las titulaciones oficiales a un proceso de acreditación, que será llevado a cabo por ANECA (o los órganos competentes de las Comunidades Autónomas, en algunos casos), en dos periodos sucesivos, tal y como se refleja en el procedimiento PGC24/Verificación, Implantación, Seguimiento y Acreditación de títulos:

- El momento de presentar la propuesta de desarrollo de la titulación (Verificación).
- Una vez que se considere completamente implantada (Acreditación).

Asimismo, la disponibilidad de un SGIC certificado facilitará la verificación de los futuros títulos universitarios, dado que el SGIC atiende a los requerimientos normativos de autorización y registro de los títulos de grado, posgrado y CFGS.

Por otro lado, 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: 2008.

El SGIC de la Universidad Europea de Madrid, toma como punto de partida el aseguramiento de la calidad y avanza hacia una gestión global de la calidad, entendida como un *“conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una 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.

En conjunto, el SGIC 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 de SGIC de la formación universitaria. Programa AUDIT) 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 Universidad Europea de Madrid.
- **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, CFGS 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 **Universidad Europea de Madrid** ha identificado como necesarios para el SGIC y la aplicación del SGIC a través de la organización, cuya secuencia e interacción se encuentra en el mapa de procesos que se muestra en el **Anexo III/Mapa de procesos del SGIC**. La dirección de la Universidad Europea de Madrid 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 cuanto a los siguientes aspectos clave:

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

[En el año 2014, se han aprobado los documentos sobre los que se apoyan los Sistemas de Garantía de Calidad de las Facultades, que queda plasmado en los documentos SGIC-Nivel II](#)

1.1 Alcance

La Universidad Europea de Madrid entiende la organización como un conjunto global que trabaja en una dirección única: la mejora de la calidad de la educación superior. Es por ello, que su SGIC incluye a todas las titulaciones que se imparten en cada uno de los centros y de las que la Universidad es responsable, ya sea de grado, como de master universitario, postgrado, doctorado y Ciclos Formativos de Grado Superior.

1.2. Documentación para la consulta

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 9001:2008. "Sistema de Gestión de calidad. Requisitos".
- 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, VERIFICA y ACREDITA.
- 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).
- 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.

Por su parte, para asegurar el correcto desarrollo del SGIC, la **Universidad Europea de Madrid** establece un conjunto de normas y protocolos internos que son de aplicación en las distintas áreas y departamentos, o bien de forma genérica para todo el personal del centro. La Lista de reglamentación externa contiene la relación de toda la reglamentación a la que hay que atender en la implantación, desarrollo y mejora del sistema.

Además, el departamento legal de la Universidad Europea de Madrid garantiza la identificación, registro, actualización y aplicación de requisitos legales y otros requisitos que conlleven cambios en la normativa interna mediante la metodología correspondiente.

CAPÍTULO III - DESCRIPCIÓN DE LA UNIVERSIDAD Y ESTRUCTURA DE LOS CENTROS

1. LA UNIVERSIDAD

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.

El embrión de la UEM fue el Centro Europeo de Estudios Superiores (CEES), un colegio universitario adscrito a la Universidad Complutense de Madrid según el Real Decreto 1725/1991 de 22 de noviembre.

En 1998 entra en la propiedad el grupo Sylvan actualmente denominado Laureate Internacional Universities (desde 2004) que tiene constituida una Red internacional de más de 66 Instituciones con más de 100 Campus distribuidos en 30 países ubicados en los cinco continentes, del que forman parte más de 675.000 estudiantes y 45.000 empleados.

Como miembro de Laureate International Universities, la UEM cuenta con un marcado carácter internacional que prepara a nuestros estudiantes para una ciudadanía global y un mercado laboral claramente internacional: profesores y estudiantes de más de 60 nacionalidades, titulaciones bilingües y garantía de estancias y de realización de dobles titulaciones con universidades de prestigio internacional.



El modelo educativo de la Universidad Europea de Madrid se basa en un plan de desarrollo de competencias cuyo objetivo general es contribuir a la formación integral del estudiante, complementando su formación técnica a través de la adquisición de competencias personales y profesionales, en respuesta a las actuales demandas de los distintos sectores profesionales.

Contando con un sistema de calidad, personalizado y tutorizado, un claustro de profesores altamente cualificado con experiencia docente, profesional e investigadora que enriquece la formación teórica y

práctica del estudiante. Además, los grupos reducidos, permiten el contacto permanente y directo con el profesor. Todo ello nos permite ser un referente de excelencia académica en el mundo universitario.

Los planes de estudio están adaptados a las necesidades del mundo profesional con un enfoque muy práctico y con asignaturas optativas y de libre elección que permiten al estudiante elegir el itinerario curricular que más le interese. También ofrecemos un campus tecnológicamente avanzado dotado de las infraestructuras necesarias para aprovechar y optimizar los estudios.

La calidad es un factor estratégico en la Universidad Europea de Madrid que impulsa desde el año 2000 internamente a través de la evaluación en todas sus titulaciones. La asunción de los principios de excelencia incorpora la mejora continua de todos sus procesos con el fin de atender las necesidades y las expectativas de los alumnos, sus familias, los empleadores y las demandas sociales, tal y como se desglosa a través de los procesos y procedimientos que conforman nuestro Sistema de Garantía Interno de Calidad.

En este sentido, la Universidad Europea de Madrid ha participado desde el curso 1999-2000 en los programas de evaluación de titulaciones organizados primero desde el Plan de Calidad de las Universidades del Consejo de Universidades y después a través del Programa de Evaluación Institucional de la ANECA. En el año 2001, la Universidad Europea de Madrid fue la primera universidad en recibir la certificación de calidad de servicios Qualicert a la calidad de nuestra Formación Integral Universitaria y, desde el año 2002 la Comunidad Autónoma de Madrid nos avala con la marca de garantía de calidad de Madrid Excelente. Además, en el año 2007, nuestra Universidad certificó su Gestión Medioambiental mediante la certificación ISO 14001 y obtuvo el certificado favorable del diseño del SGIC por parte de la ANECA en el año 2008. Por último, la Universidad Europea de Madrid cuenta con el reconocimiento del sello +400 a la Excelencia según el modelo EFQM.

En cuanto a los proyectos de innovación docente que actualmente están en marcha se han puesto en práctica de manera generalizada en todas las titulaciones, permitiendo esta estrategia la posibilidad de compartir experiencias y buenas prácticas.

Datos de identificación

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

Domicilio Social: Urbanización El Bosque, c/Tajo s/n 28670.
Villaviciosa de Odón (Madrid)

C. I. F. (de la UNIVERSIDAD): B-7922305

e-mail: uem@uem.es

Teléfono: 912115200

Telefax: 916168256

En la actualidad la Universidad Europea de Madrid cuenta con varios Campus:

◆ **Campus de Villaviciosa de Odón**

Es el Campus principal de la Universidad Europea de Madrid en donde se ubican, además, de los servicios docentes, todos los servicios centrales y los no docentes y está dotado de las infraestructuras necesarias para aprovechar y optimizar los estudios: laboratorios de informática, ciencias ambientales, odontología, fisioterapia, anatomía e histología, idiomas, planificación de medios, traducción e interpretación, cine, sonido, fotografía, infografía y multimedia, sala de vistas, talleres de ingenierías, arquitectura, estudios de diseño gráfico y de radio y televisión.

En materia deportiva destaca el Complejo deportivo, que alberga salas y áreas especializadas en la práctica de cada disciplina, y los más modernos laboratorios de motricidad, fisiología del ejercicio y biomecánica del movimiento. Es el marco perfecto para la docencia y el entrenamiento que se complementa con las instalaciones ya existentes como pistas de tenis, paddle, squash y gimnasio, además de una cafetería y terraza.

En este Campus se encuentran también las dos residencias de estudiantes con capacidad para más de 550 personas, que garantizan la comodidad y cobertura necesarias para el estudio y la convivencia.

◆ Clínicas Universitarias

La Universidad Europea de Madrid cuenta con dos clínicas, [la Policlínica Universitaria en la Plaza Francisco Morano, s/n](#) y [la Clínica Universitaria Odontológica en el Paseo de Santa María de la Cabeza](#). En estas instalaciones, además de las labores docentes propias de las titulaciones del campo de la salud, se prestan servicios clínicos a pacientes externos en las áreas de Odontología, Óptica y Optometría, Podología y Fisioterapia.

◆ Campus Alcobendas

[Sede de la Universidad Europea de Madrid para facilitar el encuentro entre las empresas y la Universidad buscando el desarrollo y aprendizaje constante de nuestros estudiante, potenciando habilidades como la creatividad, el pensamiento crítico la iniciativa y el emprendimiento. Este campus se inaugura en el curso académico 2014-2015.](#)

[Los dos edificios que componen la sede de la UEM en Alcobendas alberga 54 aulas y laboratorios de informática, además de una biblioteca y la incubadora de emprendimiento. Esta última permite a los estudiantes entrar en contacto directo con emprendedores, inversores y expertos asesores que podrán ayudarles al éxito de sus futuros negocios.](#)

Escuela de Estudios Universitarios Real Madrid

El Real Madrid y la Universidad Europea de Madrid crearon en 2006 la primera Escuela de Estudios Universitarios especializada en la gestión integral del ocio, la salud y el deporte.

Los cursos abarcan diferentes áreas y están dirigidos a titulados universitarios y profesionales de los diferentes sectores vinculados al deporte, tanto profesional como aficionado.

La Escuela pone a disposición del alumno las instalaciones más avanzadas. Además de su sede en La Moraleja, cuenta con las instalaciones del Real Madrid en su nueva ciudad deportiva de Valdebebas y el estadio Santiago Bernabeu.

La unión de dos entidades internacionales como son el Real Madrid y la Universidad Europea de Madrid constatan que la internacionalización es otro de los elementos de los que disfrutarán los alumnos a través de sedes en distintos países, profesores y alumnos de todos los continentes y una metodología docente de vanguardia.

Universidad Europea de Valencia

La Universidad Europea de Madrid se extiende más allá de la Comunidad de Madrid para responder en otras regiones del país a las necesidades educativas y profesionales de más personas. A través de su Centro Adscrito en Valencia, ofrece a los estudiantes de la Comunidad Valenciana comenzar sus estudios en las Titulaciones de Grado que ya se rigen por el nuevo sistema del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).

En nuestro Centro Adscrito de Valencia ofrecemos a nuestros estudiantes instalaciones de calidad con las más altas prestaciones tecnológicas. Todos los Grados ofertados por la Universidad Europea de Madrid en su Centro de Valencia están reconocidos oficialmente y responden a las exigencias del nuevo Espacio Europeo de Educación Superior, equiparando nuestros Títulos con los de otros países europeos.

Universidad Europea de Canarias

El Campus está situado en el municipio de Orotava, Santa Cruz de Tenerife. El Campus se ubica en la Casa Salazar, un edificio histórico del casco antiguo que fue recientemente renovado y que proporciona al estudiante un entorno abierto con espacios destinados a la docencia y a la gestión.

3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La estructura sobre la que se sustenta el sistema así como las funciones, responsabilidades y 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 puestos definidos por RRHH.

Por otro lado, 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.

3.1. Equipo directivo

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, en calidad de Vicepresidente Ejecutivo Académico, el Director General 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, la administración de los bienes, el establecimiento y modificación de las relaciones de puestos de trabajo, y resolver sobre aquéllas materias que le atribuyen las Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad Europea de Madrid.

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 y, en su caso, modificación de los planes de estudio relativos a las enseñanzas oficiales y

 <p>Universidad Europea Madrid LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</p>	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 14 de 54 EDICIÓN 05
---	--	--

no oficiales impartidas en la Universidad y con las directrices del Comité de Dirección, el nombramiento del profesorado de la Universidad.

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. El Presidente de la Universidad, como máximo responsable de la Universidad, asume las responsabilidades que en los diferentes documentos de SGIC se indican.

En este sentido, el Comité de Dirección es el órgano que establece la política y objetivos de la Universidad en materia de calidad. El Comité de Dirección designa al Presidente del comité de garantía de calidad (CGC), para que lo represente en todo lo relativo al seguimiento del SGIC y comunique al Comité de Dirección las acciones emprendidas por el comité de garantía de calidad.

A propuesta del Presidente del CGC, el CD aprueba la composición de los integrantes del CGC.

El Presidente de CGC a su vez, es el responsable de promover la creación de equipos de mejora para atender a los resultados de las revisiones y evaluaciones realizadas y de liderar, en todo momento, las actuaciones correspondientes al SGIC.

3.2. Áreas docentes y no docentes

La **Universidad Europea de Madrid** asegura que el personal cuyo trabajo afecta a la calidad Educativa es 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 a los estudiantes la formación académica y los servicios que demanda.

Área Docente

En la actualidad existen diferentes facultades/escuelas que cuentan con sus correspondientes Directores de Área, Directores Académicos, Coordinadores Académicos de Estudiantes Tradicionales y Asistentes de Programa Online. El personal docente depende de los Directores de Departamento, cuya dirección corresponde al [Director Académico](#).

- ◆ Los [Directores de Área de la Facultad](#) lideran el crecimiento rentable del Área, tanto de Grado, como de Master Universitario y Doctorado, a través de la captación de alumnos, la generación de nuevos productos, la mejora continua de los existentes y la vinculación con los sectores profesionales de referencia.
- ◆ Los [Directores Académicos](#) aseguran el adecuado funcionamiento y la mejora continua de la Facultad/Escuela en lo que respecta a la formación de los estudiantes de todos los niveles educativos y a su satisfacción global, actuando de nexo de unión entre las distintas titulaciones y departamentos pertenecientes a la misma para implantar las directrices comunes.
- ◆ [Los Directores del Servicio al Estudiante](#) son las persona de contacto y referencia para los alumnos en las Facultades/Escuelas, sirviendo para canalizar sus quejas, sugerencias o reclamaciones que tengan en relación a cualquier cuestión relacionada con la Facultad/Escuela.
- ◆ 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.
- ◆ Los [Asistente de Programa Online](#) 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 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.

La estructura organizativa del área académica en la Universidad Europea de Madrid se refleja en el siguiente organigrama.

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.

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.

4. COMITÉ DE GARANTÍA DE CALIDAD.

El Comité de Garantía de la calidad (CGC) de la Universidad Europea de Madrid es un órgano 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 este sistema. Este Comité está formado por representantes del Vicerrectorado de Calidad e Innovación Académica (VCIA), representantes de las diferentes Facultades/Escuelas (Directores Académicos) y del CPEM y representantes de las áreas de gestión de la Universidad.

Entre las funciones de este Comité se encuentran:

- ✓ Verificar la planificación del SGIC de la Universidad Europea de Madrid, de modo que se asegure el cumplimiento de los requisitos de MAGIC, de la Política y los Objetivos de calidad.
- ✓ Coordinar la formulación de los objetivos anuales en materia de calidad de la Universidad Europea de Madrid llevando a cabo el seguimiento de su ejecución.
- ✓ Realizar el seguimiento de la eficacia de los procesos a través de los indicadores asociados a los mismos.
- ✓ Recibir información del Comité de Dirección (CD) a través de:
 - La aprobación de la Política y los Objetivos Generales de calidad de la Universidad Europea de Madrid, comunicando esta información al resto de la Universidad.
 - Las modificaciones que pueden afectar al SGIC.
- ✓ Controlar el resultado de las acciones correctivas y/o preventivas, de las actuaciones derivadas de la revisión del sistema, de las acciones de respuesta a las sugerencias, quejas y reclamaciones y en general, de cualquier aspecto que no tenga asignado específicamente un responsable para su seguimiento.
- ✓ Estudiar y, en su caso, aprobar la implantación de las propuestas de mejora del SGIC sugeridas por los restantes miembros de la Universidad.

- ✓ Decidir la periodicidad y la duración, dentro de su ámbito de competencia, de las campañas de recogida de encuestas de medida de la satisfacción de los grupos de interés.
- ✓ Proponer criterios para la consideración de las propuestas de mejora que puedan derivarse de los resultados de las encuestas de satisfacción a partir de la información proporcionada por el Responsable del AC.

En el CGC participan representantes tanto del área Académica y no Académica de la Universidad, de manera que se garantiza que las decisiones en materia de calidad que se determinan en el propio CGC se desarrollan en las diferentes áreas de la Universidad. Además, a través de las reuniones del CGC se comentan los logros y las dificultades que en materia de calidad se han detectado.

A partir de los resultados obtenidos tanto de los procesos de autoevaluación y auditoría como de las sugerencias, quejas o reclamaciones planteadas por los diferentes grupos de interés, se identifican áreas de mejora en las diferentes áreas de la Universidad. El desarrollo de estas acciones se lleva a cabo a partir de la creación de grupos de trabajo, que informarán en el CGC de los resultados obtenidos y de las dificultades encontradas en el desarrollo de estas acciones.

Cuando se trata de acciones de mejora que afectan de forma global a la Universidad, será el propio CGC el que formará entre sus integrantes el equipo de mejora adecuado.

Para aquellos aspectos relacionados con una sola Facultad/Escuela, cada Responsable de calidad de la Facultad/Escuela implicada será el responsable de organizar su propio grupo de mejora y de comunicar los resultados obtenidos en posteriores revisiones de CGC.

4.1. Presidente del Comité de Garantía de Calidad

Como máximo responsable del SGIC, lleva a cabo las funciones de coordinación y gestión del mismo, entre las que destacan:

- ✓ Actuar como vínculo de comunicación entre el CGC y el CD.
- ✓ Representar al SGIC ante los órganos institucionales competentes en materia de educación (ANECA, MEC, ACAP, etc.).
- ✓ Definir los perfiles competenciales de los puestos incluidos en la estructura del SGIC.
- ✓ Revisar los documentos generados por el Área de calidad (AC) dentro del SGIC.
- ✓ Proponer al CD los miembros del CGC.

4.2. Coordinador de calidad

Para ayudar al Presidente del CGC en las tareas correspondientes al diseño, implantación, mantenimiento y mejora del SGIC de la Universidad Europea de Madrid, se nombra un Coordinador de calidad (CC) que es el responsable del Área de calidad, Innovación y Seguimiento de títulos (AC) y que posee la experiencia y formación necesaria para dicho puesto.

De este modo, el CD delega responsabilidades en un equipo de profesionales con las competencias y conocimientos adecuados para asegurar que el sistema está implantado, se mantiene y mejora de forma continua y que recaba todos los inputs necesarios para la toma de acciones por parte del equipo directivo hacia la consecución de una oferta formativa que cumple con la expectativas de todos los grupos de interés.

Con independencia de las responsabilidades que se le indiquen en el correspondiente nombramiento o que le sean asignadas posteriormente por el CGC, el CC tiene la responsabilidad y autoridad suficiente para:

- ✓ Asegurarse de que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el desarrollo del SGIC en la Universidad Europea de Madrid.
- ✓ Informar al Presidente del CGC sobre el desempeño del SGIC y de cualquier necesidad de mejora.
- ✓ Asegurarse de que se promueve la toma de conciencia de los requisitos de los grupos de interés en todos los niveles de la Universidad.

Junto al resto del AC, proporcionará el apoyo principal al proceso de implantación y desarrollo del SGIC en la Universidad Europea de Madrid, así:

- Aporta la documentación genérica del mismo.
- Colabora en su revisión y en la planificación y seguimiento de la implantación.
- Aporta la información necesaria (indicadores, informes, encuestas, etc.) para proceder al continuo análisis de resultados.

Sus responsabilidades directas quedan indicadas en los correspondientes procedimientos que configuran este SGIC.

4.3. Secretario

Este puesto es ocupado por uno de los miembros del AC, entre cuyas funciones destacan:

- ✓ Elaborar las actas de las reuniones del CGC y distribuir las a los miembros del comité.
- ✓ Apoyar al CC en el mantenimiento, desarrollo y mejora del SGIC.
- ✓ Actualizar el registro de indicadores de seguimiento y medición del SGIC.
- ✓ Monitorizar la evolución de los objetivos del SGIC.
- ✓ Gestionar las No conformidades, acciones correctivas y acciones preventivas.

4.4. Representantes del Área Académica

Los Directores Académicos actúan como responsables de calidad de cada una de las Facultades/Escuelas de manera que se asegure que en la toma de decisiones en materia de calidad se toma en consideración las problemáticas concretas que se relacionan con cada una de las Facultades/Escuelas, así como se asegura el correcto desarrollo de las decisiones tomadas en materia de calidad en las áreas docentes de la Universidad.

Periódicamente los Directores Académicos darán cuenta de los avances y problemas detectados en el desarrollo de las acciones de mejora en cada Facultad/Escuela, de manera que se puedan generar sinergias de trabajo entre los diferentes representantes de las Facultades/Escuelas y plantear las soluciones adecuadas a las problemáticas detectadas.

4.5. Representantes de las Áreas no docentes

En el CGC también están representadas las áreas no docentes a través de un representante de cada una de ellas. De esta manera, se ponen en común las acciones en materia de mejora de calidad que se desarrollarán en estas áreas.

La representación del área académica y no académica de la Universidad en el CGC permite identificar las acciones de colaboración y apoyo que se deben poner en marcha para el correcto desarrollo de la política y objetivos de calidad de la Universidad.

 <p>Universidad Europea Madrid <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small></p>	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 18 de 54 EDICIÓN 05
--	--	--

5. COMISIÓN DE GARANTÍA DE CALIDAD DE CADA FACULTAD.

Está formada por los responsables de programa de cada título, el Director Académico y los miembros de la Junta de Facultad (Directores de Departamento, Director de Área, y Decano). Las reuniones de la CCF se harán de forma quincenal.

- El presidente de esta comisión será el **Decano** que tendrá como misión principal asegurar el adecuado funcionamiento de la Facultad en lo que respecta a la formación de los estudiantes de todos los niveles educativos y a su satisfacción global. Y como funciones principales:
- El **Director Académico** tiene como misión principal promover la cultura de calidad y mejora continua de la Facultad en lo que respecta a la identificación de los planes de mejora de la Facultad. Y como funciones principales:

Control y mejora de la calidad de la Facultad

- Establecer e implantar criterios transversales de calidad.
- Mantener y mejorar el sistema de calidad y la gestión por procesos de la facultad.
- Liderar, junto con el Vicerrector de Calidad, el proceso de toma de datos y de procesamiento de la información clave para la adecuada gestión de la facultad.
- Liderar el proceso de implantación de planes de mejora de la titulación y que los objetivos planteados son acordes con los que marcados por el CGC.
- Liderar la consecución de distinciones, certificaciones y acreditaciones tanto a nivel nacional como internacional por parte de la facultad.

Implantación de modelo académico

- Liderar el proceso de auditorías internas en la facultad
- Aplicar en la titulación las políticas y normativas de la Universidad
- Velar por el aprendizaje integral de los estudiantes en todas las titulaciones
- Liderar el proceso de coordinación del profesorado de las distintas titulaciones y fomentar su trabajo en equipo.
- Estimular y coordinar la innovación docente y la investigación-acción de carácter educativo entre los profesores
- Asegurar la implantación y refuerzo de los elementos transversales del modelo académico: internacionalidad, inglés, tecnología, prácticas, responsabilidad social, etc.
- Implementar de forma efectiva el Programa Mentor
- Implementar acciones dirigidas al fomento de la empleabilidad de estudiantes.

El **Director de Área**, es el responsable de mantener actualizado el contenido de las titulaciones, su coherencia con las demandas sociales y actualización de los perfiles de egreso:

El **Director de Departamento**, es el responsable de gestionar al personal docente que participa en la formación. Sus principales tareas son:

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

 <p>Universidad Europea Madrid <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small></p>	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 19 de 54 EDICIÓN 05
--	--	--

Todos estas estas acciones propuestas se presentan en la Junta de Facultad para su aprobación. Además, deberá contar con la aprobación definitiva por parte del Consejo de Gobierno, presidido por el Rector de la Universidad Europea de Madrid. La evaluación de los resultados obtenidos en la aplicación del plan de mejora de la Facultad se presentan en el seno del CGC, cuyo representante lleva al CG para su seguimiento.

6. Comisión de Calidad del Título

Está formada por el Director Académico, el Responsable de Programa, los coordinadores académicos, los coordinadores de asignaturas (Practicum II, TFG):

- **Director Académico** tiene como misión principal promover la cultura de calidad y coordinar la mejora continua de los títulos, asegurando la máxima calidad y el cumplimiento de la normativa vigente. Sus funciones principales son:

Control y mejora de la calidad del título

- Liderar los procesos de verificación, seguimiento y acreditación de los títulos.
- Liderar la consecución de distinciones, certificaciones y acreditaciones por parte de la titulación, sus profesores y estudiantes.
- Convocar las reuniones de la CCT al menos 3 veces por curso académico.
- Establecer los procesos para que la información de las titulaciones que se encuentra en la web, esté actualizada al comienzo de cada curso académico.

Control y mejora del programa

- Aplicar en la titulación las políticas y normativas de la Universidad
 - Coordinar actividades dentro y fuera del aula que contribuyan al proceso de aprendizaje del alumno.
 - Contribuir al proceso de mejora continua de la titulación a través de los planes de calidad e innovación.
 - Velar por la coherencia y transparencia de los criterios de evaluación utilizados por el profesorado
 - Coordinar los contenidos (incluidas actividades) y profesorado de la titulación.
 - Velar por la adaptación de las enseñanzas y servicios a las necesidades.
 - Realizar las actas de las reuniones de la CCT
 - Coordinar y revisar que cada profesor publica las guías docentes de las asignaturas del plan de estudios antes del comienzo de cada curso. Deberá exigir que las actividades formativas incluidas en la guías aseguren la adquisición de competencias que se indican en cada asignatura.
 - Coordinar y revisar que cada profesor publica el programa de su asignatura en la web de la titulación antes del comienzo de cada curso. Deberá exigir que el programa coincida con la ficha incluida en la memoria verificada del título.
- El **Coordinador Académico** tendrá como misión principal contribuir al adecuado funcionamiento y mejora continua de la Facultad 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. Como funciones principales:

Calidad

- Participar en el diseño de los planes anuales de mejora de la Facultad e impulsar su ejecución
 - Sistematizar la interlocución con los Delegados y recepcionar y canalizar sus propuestas de mejora.
 - Coordinar el análisis de satisfacción de estudiantes.
- El **coordinador de la asignatura TFT** tendrá como misión principal asegurar que todos los tutores cumplen, conocen y dominan los procedimientos y que se sigue la normativa publicada de la Universidad y la normativa publicada y específica de la asignatura. Como funciones principales:

Calidad

- Elaborar junto con los tutores de la asignatura la guía docente del TFT y elevarla a la Junta de Facultad para su aprobación.
- Revisión anual de la guía docente integrando las acciones de mejora que se hayan determinado una vez concluido el curso académico anterior y haberse analizado los resultados.
- Designación de los tutores por áreas temáticas y seguimiento de la su labor durante toda la duración de la asignatura.
- Elaboración de los tribunales finales con la participación de todos los profesores de la facultad y comunicación de los mismos a estudiantes.

Calidad

- Revisión anual de la guía docente integrando las acciones de mejora que se hayan determinado una vez concluido el curso académico anterior y haberse analizado los resultados.
- Asegurar que todos los alumnos realizan sus prácticas en centros que cumplen con la normativa interna y que aseguran la calidad académica y formativa de los estudiantes.
- Coordinar con el Gabinete de Orientación al Empleo la firma de convenios en los casos en los que sea necesario (nuevos centros).

Esta Comisión de Calidad del Título se reúne como mínimo, una vez por trimestre (al finalizar el mismo). En estas reuniones se evalúan los datos recogidos en las encuestas a estudiantes, las reuniones con delegados (mínimo 1 por trimestre), las propuestas o sugerencias que pueden hacer por el foro de Delegado (especie virtual en el que están todos los delegados de todos los cursos y titulaciones de la Facultad) las quejas y reclamaciones y otros datos relevantes que den información sobre la titulación.

A partir de estas reuniones se establecen y priorizan las acciones concretas de mejora a desarrollar, teniendo en cuenta los planes de mejora definidos en la Comisión de Calidad de la Facultad y realizan su seguimiento.

En la CCT, además, se supervisará la aplicación de los planes de estudio y como se están desarrollando los contenidos y qué medida se cumplen con las pautas de evaluación y desarrollo de competencias.

CAPÍTULO IV - MANUAL DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD (MAGIC)

El presente manual (MAGIC) configura el documento marco de la Universidad Europea de Madrid y da soporte a la gestión de la calidad de nuestra oferta formativa.

El MAGIC se estructura en 3 bloques y 12 capítulos. El primero de los bloques sirve de introducción al SGIC de la Universidad, siendo el segundo el que desarrolla los distintos elementos que afectan a la formación universitaria según la propuesta del programa AUDIT. El último bloque explica la metodología que emplea la Universidad Europea de Madrid para el control y análisis de los resultados y la toma de medidas hacia la mejora continua de la oferta formativa y de la propia organización.

DIRECTRIZ	Capítulo Nº
POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	VI
El Centro debe consolidar una cultura de la calidad apoyada en una política y unos objetivos de calidad conocidos y accesibles públicamente, y en los responsables del Sistema de Garantía Interna de calidad del plan de estudios.	
DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA	VII
El Centro debe contar con mecanismos que le permitan mantener y renovar su oferta formativa, desarrollando metodologías para la aprobación, el control, la evaluación y mejora periódica de la calidad de sus enseñanzas. Dichos mecanismos contemplarán adicionalmente la eventual suspensión del título, así como la atención a las sugerencias y reclamaciones.	
DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y OTRAS ACTUACIONES ORIENTADAS A LOS ESTUDIANTES	VIII
El Centro debe dotarse de procedimientos que le permitan comprobar que las acciones que emprende, incluyendo las prácticas externas y la movilidad, tienen como finalidad esencial favorecer el aprendizaje del estudiante.	
PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA	IX
El Centro debe contar con mecanismos que aseguren que el acceso, gestión y formación de su profesorado y de apoyo a la docencia, se realiza con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias.	
RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS	X
El Centro debe dotarse de mecanismos que le permitan diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales para el adecuado desarrollo del aprendizaje de los estudiantes.	
INFORMACIÓN PÚBLICA	XI
El Centro debe dotarse de mecanismos que le permitan garantizar la publicación periódica de información actualizada relativa a las titulaciones y a los programas.	
RESULTADOS DE LA FORMACIÓN	XII
El Centro debe dotarse de procedimientos que le permitan garantizar que se miden, analizan y utilizan los resultados (del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés) para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas.	



Mediante este manual (MAGIC), la Universidad Europea de Madrid expone su compromiso de proporcionar los medios que aseguren sus esfuerzos para garantizar la calidad de las titulaciones impartidas, y responde a la necesidad de cumplimiento y mejora continua de las expectativas demandadas por la sociedad en el contexto de la formación docente.

Junto al MAGIC, se desarrolla el Manual de Procedimientos del Sistema de Gestión Interna de calidad (MAPIC) compuesto por una serie de documentos a los que se hace referencia en este documento. El **anexo I**/Lista de documentos y referencias cruzadas contiene una relación de todos los procedimientos necesarios para abarcar las acciones de la Universidad en materia de calidad de la formación universitaria.

El MAGIC se aplica a las actividades desarrolladas por la Universidad Europea de Madrid desde la identificación de los requisitos de los clientes, a través de todos los procesos del SGIC. El MAGIC está disponible a todos los grupos de interés a través de la intranet del VCIA. En esta misma página se notificarán los cambios que se vayan produciendo en su redacción como consecuencia de la revisión y mejora continua.

CAPÍTULO V - DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA

1. GENERALIDADES

La **Universidad Europea de Madrid** es consciente de que para mantener y desarrollar un SGIC es necesario estandarizar aquellos procedimientos e instrucciones que influyen de manera directa en la calidad de los productos y servicios ofertados y documentarlos cuando así se requiera. En la Universidad Europea de Madrid, 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).
- Guía académica (Planes de estudios).
- Normativa interna y externa aplicable.
- Documentación complementaria que se considere relevante.

2. CONTROL DE DOCUMENTOS

La Universidad Europea de Madrid ha definido en el procedimiento **PGC17/Control de la Documentación** como se realiza el control documental incluyendo las directrices para:

- a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión. Todos los documentos básicos son elaborados por el AC, revisados por el CGC, representado por su Presidente y aprobados por el CD.
- b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- c) Asegurar que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- d) Asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles.
- e) Asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- f) Asegurar que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución.
- g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

3. CONTROL DE REGISTROS

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

La Universidad Europea de Madrid ha definido en el procedimiento **PGC18/Control de Registros** el tratamiento dado a los registros establecidos, de modo que permanezcan legibles, fácilmente identificables y recuperables. Así mismo, incluye los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de estos.

Los documentos clave en el control de la documentación son:



- PGC01** Definición y revisión de la Política y Objetivos de Calidad
- PGC17** Control de la Documentación
- PGC18** Control de Registros

CAPÍTULO VI - POLÍTICA, COMPROMISO Y CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

1. ESTRATEGIA

El Sistema de Garantía Interna de Calidad se alinea de forma coherente con la Misión, Visión y Estrategia de la organización y además a partir del SGIC se desarrolla el Modelo Académico de la UEM.

Misión de la UEM:

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 de la UEM:

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.

En el siguiente gráfico se representa cómo se integran la visión, misión y estrategia de la organización con los procedimientos que forman parte del SGIC.



2. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

Los Órganos de Gobierno de la **Universidad Europea de Madrid** son conscientes de la importancia de la gestión de la calidad educativa y como evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGIC, así como con la mejora continua de su eficacia, establece una serie de principios que quedan reflejados en la Política y Objetivos de calidad para las actividades objeto del alcance del SGIC. Dentro de estos principios se refleja la importancia de satisfacer los requisitos de los grupos de interés así como los legales y reglamentarios de aplicación a sus actividades.

Se compromete, además, a llevar a cabo revisiones del SGIC y 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 mejora continua de las titulaciones que ofrece, que facilita el proceso de acreditación de las mismas y coloca a la Universidad Europea de Madrid 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 SGIC. Así, cada una de ellas es responsable de la implantación, en su campo de actividad específico, del sistema establecido en este MAGIC.

Por tanto, el CD de la Universidad Europea de Madrid exige que todas las personas de la Universidad actúen de modo diligente y cuidadoso, de manera que no se produzca el más mínimo deterioro en la calidad especificada de los servicios que presta, afectando parcial o totalmente al sistema implantado.

3. POLÍTICA

Los órganos de gobierno de la **Universidad Europea de Madrid** 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 Europea de Madrid entiende como propios.

Su compromiso con la calidad de la educación universitaria que ofrece la Universidad Europea de Madrid 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 Universidad Europea de Madrid 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. 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.

Mediante el procedimiento **PGC01**/Definición y revisión de la política y objetivos 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 **PGC01**/ Definición y revisión de la política y objetivos de calidad.

4. OBJETIVOS Y PLANIFICACIÓN

Los OG de la Universidad Europea de Madrid han determinado una serie de objetivos en cuanto a la calidad del servicio ofrecido, desplegado en 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 Europea de Madrid y se mejore continuamente la estructura del SGIC.

Para poder alcanzar estos objetivos es necesario establecer una planificación que incluya las acciones, recursos, responsables y plazos en los que se van a materializar estos objetivos y el resto de actividades relativas al SGIC. Estos objetivos son medibles, mediante indicadores, y coherentes con la Política de calidad de la Universidad Europea de Madrid. 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 **PGC01**/Definición y revisión de la política y objetivos de calidad.

De igual modo, ante un nuevo servicio a prestar, cambios en procesos o incorporación de nuevas instalaciones, se realizarán los estudios necesarios para verificar la capacidad de los recursos materiales y humanos (**PGC02/Planificación de la Oferta de Formativa**), así como la del propio sistema, para asegurar que los cambios no afectan a la integridad del mismo, tal y como queda explicado en el **PGC14**/Gestión de recursos y servicios

Tal es el caso de la implantación y acreditación de estudios de grado, master universitario y doctorado, en cuyo caso se tomarán las acciones descritas en los procedimientos asociados al diseño y desarrollo de programas formativos.

Los estudios son realizados **por el AC**, que, en función de los resultados del análisis, toma las decisiones oportunas.

5. ENFOQUE Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Para que Política y 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 **Universidad Europea de Madrid** 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 **PGC19**/Satisfacción de los grupos de interés y **PGC23**/Atención al estudiante.

La Universidad Europea de Madrid 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 **Universidad Europea de Madrid** es consciente además, de la importancia de la satisfacción del resto de “stake holders” 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		Aspectos a considerar en los sistemas de Garantía interna
POTENCIALES	Alumnos de bachillerato y su entorno de influencia	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 movilidad, prácticas externas, información pública, calidad educativa.
	La sociedad en general	Oferta y demanda educativa, calidad educativa, innovación educativa, empleabilidad, resultados de la formación y orientación laboral, información pública, internacionalidad
	Profesionales	Selección y admisión de estudiantes, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, resultados de la formación, innovación educativa, calidad educativa, movilidad, información pública, internacionalidad
	Alumnos de últimos cursos de grados	Selección y admisión de estudiantes, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, innovación educativa, calidad educativa, resultados de la formación y orientación laboral. Movilidad, información pública, internacionalidad, prácticas externas, empleabilidad
USUARIOS ACTUALES	Personas de la organización	Reclutamiento y selección; Formación, evaluación de su desempeño, promoción y reconocimiento, gestión del talento.
	Alumnos UEM	Selección y admisión de estudiantes, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, profesorado y personal de apoyo, rendimiento académico, resultados de la formación satisfacción con el profesorado, satisfacción con los servicios, satisfacción con la universidad, orientación laboral, movilidad, internacionalidad, prácticas externas, empleabilidad, calidad e innovación educativa
	Mundo profesional	Oferta y demanda educativa, calidad educativa, innovación educativa, prácticas externas, internacionalidad, movilidad
	Proveedores	Selección y registro de proveedores, contratación de los servicios
	Antiguos alumnos	Calidad educativa, información pública.
	Centros de enseñanza e investigación	Resultados de investigación, info pública, calidad educativa, innovación educativa
	Clientes de nuestros servicios	Satisfacción, organización y desarrollo de los servicios, calidad de las instalaciones
ACCIONISTAS E INSTITUCIONES	Red Laureate	Oferta formativa, calidad educativa, innovación educativa, prácticas externas, acuerdos educativos. Movilidad, internacionalidad, empleabilidad, prestigio de la universidad, personal docente
	Accionistas Laureate	Oferta formativa, calidad educativa, empleabilidad, prestigio de la universidad
	Instituciones (MEC, ANECA, CAM y Fundación Madridmasd)	Oferta formativa, personal académico y de apoyo, calidad de la formación, resultados de investigación, innovación educativa

Medios de comunicación	Oferta formativa, eventos formativos, resultados de investigación, calidad e innovación educativa
------------------------	---

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 del AC, sugerencias en el buzón del AC, etc.

El AC 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 Madrid está respondiendo a las mismas, como queda definido en los procedimientos **PGC16/Análisis y evaluación de resultados** y **PGC15/Información pública**.

Finalmente, la Universidad Europea de Madrid deja evidencia de la comunicación con sus grupos de interés mediante:

- Las conclusiones de las reuniones ordinarias o extraordinarias establecidas por el CGC.
- Informes anuales de resultados alcanzados en el SGIC con respecto a la formación.
- Otros cauces que se consideren oportunos dentro de la estructura del sistema, como queda descrito en los distintos procedimientos del SGIC.

Todas las acciones relativas a la política, compromiso y establecimiento de objetivos dan lugar a una serie de registros que son tratados conforme al **PGC18/Control de registros**.

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

PGC01	Definición y revisión de la política y objetivos de calidad.
PGC15	Información pública.
PGC16	Análisis y medición de resultados.
PGC18	Control de registros.

CAPÍTULO VII- 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 grupos de interés, buscan en los programas de grado y master universitario, doctorado y CFGS. 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 (**PGC02/Diseño de la Oferta Formativa**, **PGC04/Desarrollo de la enseñanza** y **PGC24/Verificación, Implantación, Seguimiento y Acreditación de las titulaciones**).
- ☞ 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 (**PGC16/Análisis y medición de resultados**).
- ☞ La definición de los criterios para la eventual suspensión del título (**PGC024/Verificación, Implantación, Seguimiento y Acreditación de las titulaciones**).
- ☞ Los mecanismos que regulan el proceso de toma de decisiones relativa a la oferta formativa y el diseño de los títulos y sus objetivos (**PGC02/Garantía de calidad de los programas formativos**).
- ☞ Los elementos necesarios para implementar mejoras de manera continua a partir de las revisiones por parte del CGC (**PGC22/Revisión del Sistema**).
- ☞ Los métodos empleados para rendir a los distintos grupos de interés sobre la calidad de las enseñanzas (**PGC15/Información pública**).

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. Como evidencia de todo ello se generan una serie de registros que son tratados conforme al **PGC18/Control de registros**.



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

PGC02	Planificación de la Oferta Formativa
PGC24	Verificación, Implantación, Seguimiento y Acreditación de titulaciones
PGG04	Desarrollo de enseñanza.
PGC15	Información pública.
PGC16	Análisis y medición de resultados.
PGC18	Control de Registros.
PGC22	Revisión del sistema.

CAPÍTULO VIII- ORIENTACIÓN A LA FORMACIÓN

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 alumno 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 (**PGC02/Planificación de la oferta formativa y PGC05/Selección y Admisión de Estudiantes**).
 - Alegaciones, reclamaciones y sugerencias (**PGC23/ Atención al estudiante**).
 - Apoyo, orientación de estudiantes en el desarrollo de las enseñanzas (**PGC06/Mentoría**).
 - Docencia y evaluación de la enseñanza/aprendizaje (**PGC04/Desarrollo de la enseñanza**).
 - Desarrollo de la enseñanza atendiendo a la formación integral del estudiante (**PGC03/Actividades académicas complementarias y PGC25/Actividades culturales y de desarrollo de la responsabilidad social**).
 - Movilidad de estudiantes y profesorado (**PGC07/Gestión de la movilidad, IPGC07.1/Gestión de trámites de movilidad outgoing estudiantes, IPGC07.2/Gestión de trámites de movilidad incoming profesorado IPGC07.3/Gestión de trámites de movilidad outgoing profesorado, IPGC07.4/Gestión de trámites de movilidad incoming estudiantes, IPGC07.5/Gestión de prácticas internacionales**).
 - Orientación profesional (**PGC08/Orientación profesional, IPGC08.1/Realización de acciones de orientación a grupos y IPGC08.2/Encuentros con profesionales**).
- ☞ 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. (**PGC16/Análisis y medición de resultados**).
- ☞ Establece mecanismos que regulan las directrices que afectan a los estudiantes: reglamentos (exámenes, sanciones, petición de certificaciones, convalidaciones, etc.), normas de uso (de instalaciones), calendarios, horarios y beneficios que ofrece la Universidad Europea de Madrid (**PGC04/Desarrollo de la enseñanza**).
- ☞ Determina la secuencia de actuaciones que garantizan la toma de decisiones en los procesos relacionados con el aprendizaje (**PGC07 Gestión de la movilidad, PGC08/ Orientación profesional y PGC03/ Actividades académicas complementarias**).
- ☞ 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. (**PGC15/Información pública**).

Esta estructura da como resultado una serie de registros que reflejan la implantación y desarrollo de las acciones en materia de orientación al aprendizaje y que se controlan según el procedimiento **PGC18/Control de registros**.

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

PGC02	Garantía de calidad de los programas formativos.
PGC03	Actividades académicas complementarias
PGC04	Desarrollo de enseñanza.
PGC05	Selección y admisión de estudiantes.
PGC06	Mentoría
PGC07	Gestión de la movilidad.
IPGC07.1	Gestión de trámites de movilidad outgoing estudiantes.
IPGC07.2	Gestión de trámites de movilidad incoming profesorado
IPGC07.3	Gestión de trámites de movilidad outgoing profesorado.
IPGC07.4	Gestión de trámites de movilidad incoming estudiantes.
IPGC07.5	Gestión de prácticas internacionales
PGC08	Orientación profesional.
IPGC08.1	Realización de acciones de orientación de grupos.
IPGC08.2	Encuentros con profesionales
PGC15	Información pública.
PGC16	Análisis y medición de resultados.
PGC18	Control de registros.
IPGC23	Atención al Estudiante
PGC25	Actividades culturales y de promoción de la responsabilidad social

CAPÍTULO IX- 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 de nuestros colaboradores 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.

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. (**PGC09/Definición de política de Recursos Humanos**).
- ☞ 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 (**PGC10/Reclutamiento y selección** y **IPGC10.1/Planificación de captación de personal, IPGC10.2/Selección del personal de gestión, IPGC10.3/Selección de profesorado**).
- ☞ Determinar cómo, mediante técnicas veraces y precisas, se comprueba la situación real de su personal en cuanto a las competencias establecidas en los perfiles y se les proporciona, cuando así se requiera, la formación u otras acciones necesarias para garantizar que todo el personal realiza las funciones que le son propias de manera eficaz (**PGC11/Formación del personal docente y no docente**).
- ☞ Regular y garantizar el proceso de toma de decisiones relativas al acceso, evaluación del desempeño, promoción, formación y reconocimiento del personal (**PGC11/Formación del personal docente y no docente** y **PGC12/Evaluación, promoción, y reconocimiento del personal docente y no docente**).
- ☞ 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 (**PGC12/Gestión del talento y de la movilidad interna**).
- ☞ Garantizar que el rendimiento de las personas de la organización alcanza niveles óptimos de desempeño (**PGC13/Evaluación del desempeño**).
- ☞ Establecer las pautas de evaluación de las acciones tomadas en materia de capacitación, promoción y reconocimiento del Personal Docente y No Docente (**PGC16/Análisis y medición de resultados**).
- ☞ Definir el modo en que se rinde cuentas a los grupos de interés en relación al cumplimiento de su política de personal (**PGC15/Información pública**).

Mediante los registros generados como evidencia de los procesos descritos, la **Universidad Europea de Madrid** 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. Estos registros son controlados según **PGC18/Control de registros**.

Así mismo, la Universidad Europea de Madrid garantiza la toma de conciencia del personal con respecto a la influencia de sus actividades en el logro de objetivos, mediante la puesta en conocimiento de los mismos a través de los sistemas establecidos para la comunicación interna.

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



- PGC09** Definición de Política de Recursos Humanos.
- PGC10** Selección y Desarrollo.
 - IPGC10.1 Planificación de captación de personal
 - IPGC10.2 Selección de personal de gestión
 - IPGC10.3 Selección de profesorado
- PGC11** Formación del personal docente y no docente.
- PGC12** Gestión del talento y la movilidad interna
- PGC13** Evaluación del desempeño
- PGC15** Información pública.
- PGC16** Análisis y medición de resultados.
- PGC18** Control de registros.

CAPÍTULO X- GESTIÓN 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. (**PGC14/Gestión de recursos y servicios**).
- Los sistemas de mantenimiento, gestión y adecuación de dichos recursos a lo largo del tiempo (**PGC14/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 estos (**PGC14/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 (**PGC16/Análisis y medición de resultados**).

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. Así mismo, 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 y así consta en RRHH en la relaciones de perfiles de puestos.

La utilización de los diferentes espacios por parte del personal es gestionada a través de una aplicación informática a la que se accede a través de la Intranet a través de la que se pueden reservar los espacios y conocer la disponibilidad de los mismos)

La implementación, desarrollo, revisión y mejora de la gestión de recursos materiales y de servicios se demuestra mediante las evidencias generadas, incluyendo una serie de registros que son tratados conforme al **PGC18/Control de registros**.

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

PGC14	Gestión de recursos y servicios.
PGC16	Análisis y medición de resultados.
PGC18	Control de registros.

CAPÍTULO XI- INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

1. COMUNICACIÓN INTERNA

Con el fin de asegurar que los procesos de comunicación dentro de la Universidad Europea de Madrid son apropiados y se realizan de forma efectiva, la Universidad Europea de Madrid utiliza distintos medios de comunicación. En el caso del SGIC, el flujo de comunicación principal se realiza a través del apartado de la Intranet dedicado al VCIA.

A través de dicha página, el AC comunica regularmente cualquier información relevante relativa al desempeño de los procesos del SGIC y a la satisfacción de los diferentes grupos de interés. Todo el personal de la Universidad Europea de Madrid puede acceder a la página del VCIA a través de la intranet. Esta página es revisada, al menos semestralmente, por el responsable del VCIA quien, una vez efectuada la revisión, si se han producido modificaciones, informa al personal de la modificación a través de un enlace en la página principal de intranet (Bloque "Actualidad").

Dentro de la página del AC 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 las Facultades, Escuelas y CPEM, 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.
- Correo electrónico.
- Reuniones informativas.
- Correo interno.

Finalmente, todo el personal puede transmitir las sugerencias y/u oportunidades de mejora que crean oportunas garantizando así la comunicación en todas las direcciones.

2. INFORMACIÓN PÚBLICA

La Universidad Europea de Madrid establece los mecanismos necesarios para garantizar que toda la información relativa a las titulaciones y programas que la Universidad Europea de Madrid proporciona está actualizada y responde a las necesidades de los distintos grupos de interés, externos e internos.

En conjunto, la Universidad Europea de Madrid:

 Determina los procedimientos necesarios para informar a los grupos de interés sobre:

- La oferta formativa (**PGC24/Verificación**, seguimiento, implantación y acreditación de las titulaciones).
- Objetivos y planificación de las titulaciones (**PGC24/Verificación**, seguimiento, implantación y acreditación de las titulaciones).
- Políticas de acceso y orientación de los estudiantes (**PGC05/Selección y admisión de estudiantes** y **PGC06/Mentoría** y **PGC04/ Desarrollo de enseñanza**).
- Metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación, incluidas las prácticas externas (**PGC03/Actividades académicas complementarias**, **PGC04/ Desarrollo de enseñanza** y **PGC08/Orientación profesional**).
- Movilidad de estudiantes y profesorado (**PGC07/Gestión de la movilidad**, **IPGC07.1/Gestión de trámites de movilidad outgoing** estudiantes y **IPGC07.2/Gestión de trámites de movilidad**

incoming profesorado **IPGC07.3**/Gestión de trámites de movilidad outgoing profesorado y **IPGC07.4**/Gestión de trámites de movilidad incoming estudiantes e **IPGC05.5** Gestión de prácticas internacionales).

- Atención al estudiante (**PGC23**/Atención al estudiante).
- Acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo (**PGC09**/Definición de política del Recursos Humanos, **PGC10**/Selección y Desarrollo, **PGC11**/Formación del personal docente y no docente).
- Los servicios y la utilización de los recursos materiales (**PGC14**/Gestión de recursos y servicios).
- Los resultados de la enseñanza incluidos los relacionados con el aprendizaje, inserción laboral y satisfacción de los distintos grupos de interés (**PGC16**/Análisis y medición de resultados, **PGC21**/Control de no Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas).

☞ Define cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés, incluyendo los procesos de toma de decisiones relacionados con la publicación de dicha información (**PGC15**/Información pública y **PGC22**/Revisión del sistema).

La implementación, desarrollo, revisión y mejora de la información pública se demuestra mediante las evidencias generadas, incluyendo una serie de registros que son tratados conforme al **PGC18**/Control de registros.

Los procedimientos clave en la información y comunicación con los grupos de interés son:

sPGC01	Definición y revisión de la política y objetivos de calidad.
PGC02	Garantía de calidad de los programas formativos.
PGC03	Actividades académicas complementarias
PGC04	Desarrollo de enseñanza.
PGC05	Selección y admisión de estudiantes.
PGC06	<u>Mentoría</u>
PGC07	Gestión de la movilidad.
IPGC07.1	Gestión de trámites de movilidad <u>outgoing</u> estudiantes.
IPGC07.2	Gestión de trámites de movilidad <u>incoming</u> profesorado
IPGC07.3	Gestión de trámites de movilidad <u>outgoing</u> profesorado.
IPGC07.4	Gestión de trámites de movilidad <u>incoming</u> estudiantes.
IPGC07.5	Gestión de prácticas internacionales
PGC08	Orientación profesional.
PGC09	Definición de política del Recursos Humanos.
PGC10	Selección y desarrollo.
PGC11	Formación del personal docente y no docente.
PGC14	Gestión de recursos y servicios.
PGC15	Información pública.
PGC16	Análisis y medición de resultados.
PGC18	Control de registros.
PGC23	Atención al Estudiante
PGC21	Control de No Conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.
PGC22	Revisión del sistema.

CAPÍTULO XII- INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

1. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS

La **Universidad Europea de Madrid** garantiza el seguimiento de sus procesos así como los productos formativos y servicios asociados, mediante las auditorías internas y el análisis de los datos proporcionados por el sistema en las revisiones de mismo.

Así mismo, la Universidad Europea de Madrid lleva a cabo la medición de la evolución de sus procesos, a través de los puntos de control establecidos en cada procedimiento y de los registros generados a partir de los mismos, lo cuales se controlan según el **PGC18/Control de registros**.

Además, en aquellos procesos que el CGC determine, en función de distintos parámetros, podrán incorporarse indicadores que den información sobre la eficacia y el rendimiento de los mismos.

De esta forma, la Universidad Europea de Madrid cuenta con las evidencias que permiten demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados en cada actividad y para adaptarse a las distintas situaciones que pueden aparecer en el proceso.

Cuando no se alcanzan los resultados, se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurar la conformidad del producto educativo o del servicio ofertado, quedando convenientemente registradas según el procedimiento **PGC21/Control de no Conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas**.

2. ANÁLISIS DE DATOS

La implantación y el continuo desarrollo del sistema dan como resultado un conjunto de datos, que tras su recopilación y análisis, permiten evaluar la eficacia e idoneidad del SGIC y de la prestación de servicio. Para ello, se han definido una serie de procedimientos que aseguran el análisis de los resultados obtenidos en el SGIC, a fin de tomar decisiones encaminadas a la mejora continua de los productos formativos ofertados y de la Universidad Europea de Madrid en general.

Este valioso estudio para la **Universidad Europea de Madrid**, 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 Madrid:

- ✎ Determina los mecanismos que le permiten obtener y recoger información sobre necesidades y expectativas que los grupos de interés comunican por diferentes vías. Las entradas principales del análisis incluyen:
 - ✓ El seguimiento y medición de los procesos y productos del sistema, incluidos los indicadores de aprendizaje y orientación laboral establecidos (**PGC16/Análisis y medición de resultados** y **PGC02/Garantía de calidad de los programas formativos**).
 - ✓ Informes de no Conformidad, acciones preventivas y correctivas (**PGC21/Gestión de no Conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas**).
 - ✓ Registros de incidencias, sugerencias y reclamaciones (**PGC23/Atención al Estudiante**).
 - ✓ Informes de Auditorías internas (**PGC20/Auditorías internas**).
 - ✓ Seguimiento de objetivos (**PGC01/Definición y revisión de la política y objetivos de calidad**).

- ✓ La medición de la satisfacción de los grupos de interés (**PGC19/Satisfacción grupos de interés**).
- ✎ Obtiene de su análisis, mediante técnicas estadísticas, resultados sobre la satisfacción de los grupos de interés, los proveedores, la conformidad con los requisitos del producto y las características y tendencias de los procesos, productos formativos y servicios ofrecidos, abarcando la totalidad del SGIC (**PGC16/Análisis y medición de resultados**).
- ✎ Considera las revisiones del sistema el mejor momento para realizar el estudio de los datos, pues es entonces, cuando el CGC *puede contar con un conjunto significativo de datos relativos al desarrollo del sistema* (**PGC22/Revisión del sistema**).
- ✎ Define sistemáticas y estrategias para, a partir de los resultados, tomar decisiones oportunas frente a potenciales desviaciones aparecidas, no conformidades encontradas y/o cambios significativos en la UEM o en el entorno que la rodea, estableciendo acciones de mejora en los distintos niveles (**PGC16/Análisis y medición de resultados** y **PGC02/Planificación de la Oferta Formativa**).
- ✎ Finalmente, establece el modo en que comunica a los distintos grupos de interés el grado de excelencia educativa y la conformidad de los títulos y otros servicios ofrecidos (**PGC15/Información pública**).

Como evidencia de la medición y seguimiento pueden establecerse una serie de registros que son tratados conforme al **PGC18/Control de registros**.

Los procedimientos clave en la medición y análisis de resultados son:

PGC01	Definición y revisión de la política y objetivos de calidad.
PGC02	Planificación de la Oferta Formativa
PGC15	Información pública.
PGC16	Análisis y medición de resultados.
PGC18	Control de registros.
PGC19	Satisfacción grupos de interés.
PGC20	Auditorías internas.
PGC21	Control de No Conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.
PGC22	Revisión del sistema.
PGC23	Atención al Estudiante

CAPÍTULO XIII- SEGUIMIENTO DEL SGIC, REVISIÓN Y MEJORA

1. SATISFACCION DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

La Universidad Europea de Madrid realiza un seguimiento de la satisfacción de sus grupos de interés como fuente de información para la mejora de la prestación de sus servicios en sus áreas de actividad.

Para ello emplea diferentes mecanismos entre los que se encuentran:

- ✓ El sistema de encuestas: La Universidad Europea de Madrid analiza la satisfacción de los estudiantes con la oferta formativa en distintos campos:
 - Estudios de grado, postgrado, doctorado y ciclo formativo de grado superior.
 - Con la actividad docente
 - Con la Universidad
 - GOE.
 - Con el programa de posgrado.
 - Satisfacción con las prácticas (estudiantes y empresas).
 - Satisfacción con los programas de movilidad: incoming y outgoing.
 - Satisfacción con el mentor.

A través de encuestas también se pregunta a los estudiantes de la UEM que han finalizado sus estudios su situación laboral actual a los 6, 12 y 36 meses de haber terminado.

Así mismo, obtiene información de la calidad de sus productos a largo plazo mediante encuestas a los egresados y de la satisfacción de su personal a través de las de clima laboral. El procedimiento **PGC19/Satisfacción grupos de interés**, define la metodología empleada para la recogida y análisis y la obtención de conclusiones a partir de esta información.

Cuando no se alcanzan los resultados esperados, se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurar la conformidad del producto educativo o el servicio ofertado, quedando convenientemente registradas según el procedimiento **PGC21/Gestión de no Conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas**.

- ✓ La sistemática de comunicación y registro de alegaciones, sugerencias y reclamaciones: establecida según el procedimiento **PGC23/Atención al Estudiante y reclamaciones**, mediante la que se define como los grupos de interés comunican sus expectativas y requisitos a la Universidad Europea de Madrid, incluyendo la comunicación por correo electrónico o el buzón físico del AC.

Todos los datos y conclusiones obtenidos 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.

2. AUDITORIAS INTERNAS

Para asegurar que el SGIC está implantado y se mantiene de forma eficaz, conforme a los requisitos y compromisos adquiridos, la **Universidad Europea de Madrid** lleva a cabo, según la planificación

 <p>Universidad Europea Madrid LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</p>	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 43 de 54 EDICIÓN 05
---	--	--

previamente establecida, auditorías internas en las distintas áreas de la Universidad.

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 al año serán revisadas todas las áreas de la Universidad Europea de Madrid obteniendo información sobre su estado global.

La Universidad Europea de Madrid define mediante su procedimiento **PGC20/Auditorías internas**, las responsabilidades y el modo operativo para llevarlas a cabo, registrar los resultados e informar de los mismos a los departamentos implicados, incluyendo el seguimiento de las acciones propuestas por los responsables frente a desviaciones detectadas, hasta el cierre de las mismas.

3. CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

La **Universidad Europea de Madrid** ha definido mediante su procedimiento **PGC21/Control de no Conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas**, el modo de actuar cuando se detectan productos formativos y/o servicios no conformes con los requisitos establecidos, incluyendo su identificación y control para prevenir su uso o entrega no intencionada.

Además, la Universidad Europea de Madrid mantiene los registros de la naturaleza de las No Conformidades, así como cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo:

- Concesiones obtenidas
- Verificaciones posteriores a las correcciones que demuestren la conformidad con los requisitos
- Y aquellas acciones tomadas si las no conformidades se detectan tras la entrega o cuando se ha comenzado su uso.

En ocasiones, pueden detectarse no conformidades, que por su importancia o repetitividad, requieren de un análisis de causas más profundo y de la implementación de acciones correctivas apropiadas, a fin de evitar que vuelvan a producirse. De igual modo, frente a desviaciones del sistema que puedan dar lugar a no conformidades en un futuro, la Universidad Europea de Madrid procederá al análisis de causas potenciales y a la implementación de las acciones preventivas oportunas.

El procedimiento **PGC21/Gestión de no Conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas**, contempla dichos casos y la metodología empleada para registrar los resultados obtenidos tanto en el momento de la implementación como durante el tiempo establecido de seguimiento.

Además, en él se definen los controles, responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto y/o servicio no conforme, si bien, cualquiera que identifique una desviación del sistema que conlleve el incumplimiento de las especificaciones del mismo, tiene la responsabilidad de comunicarla al AC y colaborar en la resolución de la misma.

4. REVISIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

La Universidad Europea de Madrid 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 en la mejora continua y trabaja para ello. Es por ello, por lo que considera necesario determinar una sistemática empleada para la revisión del SGIC, la cual queda reflejada en su procedimiento **PGC22/Revisión del sistema**.

Las revisiones del SGIC tienen el propósito de asegurar su conveniencia y adecuación a la situación de la Universidad Europea de Madrid en cada momento y por ello son realizadas, al menos, bianualmente por el CGC. El CD delega en el Presidente del CGC, la responsabilidad de mantener y mejorar el sistema, y en el que se tiene 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.
- Revisión de la planificación del curso actual y del curso siguiente incluyendo el análisis de recursos técnicos, humanos y evaluación de proveedores y subcontratistas.
- Cambios que pudieran afectar al sistema y cambios en la documentación interna y externa aplicable.
- Revisión de política y objetivos.
- Sugerencias para la mejora.
- Cualquier otro aspecto que se considere relevante.

Consecuencia de dichas revisiones se levanta un acta firmada por todos los presentes, que incluye todas las conclusiones obtenidas así como las decisiones relacionadas con la necesidad de recursos y la mejora de la eficacia del sistema y del producto formativo ofertado.

El acta es enviada al CD para que la revise y apruebe, cuyas principales consecuencias son puestas en conocimiento de la comunidad educativa de la Universidad Europea de Madrid mediante su página Web.

Por último, el original del acta es guardado por el AC según indica el procedimiento **PGC22/Revisión del sistema**.

5. MEJORA CONTINUA

La **Universidad Europea de Madrid**, representada por su equipo directivo, decide implantar un SGIC, como decisión estratégica frente a un mercado cada vez más competitivo. Por ello, es consciente 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 repercute directa o indirectamente en todas las partes implicadas, incluyendo la propia Universidad.

Para ello, la Universidad Europea de Madrid mantiene el dinamismo del sistema:

- Adaptando la política a la situación en la que se desenvuelve la Universidad Europea de Madrid, incluidos los cambios que puedan influir en ella (**PGC01/Definición y revisión de la política y objetivos 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 (**PGC16/Análisis y medición de resultados y PGC02/Planificación de la Oferta Formativa**).

- Marcándose objetivos, cuyo cumplimiento refuerce progresivamente la calidad de los productos formativos ofrecidos (**PGC01**/Definición y revisión de la política y objetivos de calidad).
- Analizando la fortaleza del sistema implantado mediante auditorías que evalúan el grado de cumplimiento con las disposiciones establecidas (**PGC20**/Auditorías internas).
- Implementando acciones oportunas frente a desviaciones del sistema que puedan debilitarlo y asegurando su eficacia para que no vuelvan a producirse (**PGC21**/Control de no Conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas).

Además, el CD es consciente de la importancia de involucrar a todas las personas que forman parte de la Universidad Europea de Madrid en la cultura de calidad y por ello, les proporciona las herramientas necesarias para mejorar la eficacia y eficiencia interna.

Así mismo, mantiene una invitación permanente a participar proactivamente en la evolución del SGIC, incluyendo la realización de propuestas de mejora, que ayuden a mejorar los procesos y los resultados de calidad.

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

PGC01	Definición y revisión de la política y objetivos de calidad.
PGC02	Planificación de la Oferta Formativa
PGC16	Análisis y medición de resultados.
PGC19	Satisfacción grupos de interés.
PGC23	Atención al Estudiante
PGC20	Auditorías internas.
PGC21	Control de no conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas
PGC22	Revisión del sistema.



ANEXOS

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



ANEXO I.- LISTA DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA Y REFERENCIAS CRUZADAS

PGC nº		PROCEDIMIENTO		DIRECTRICES					
				POLÍTICA Y OBJETIVOS	DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA	ORIENTACIÓN AL APRENDIZAJE	PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE	RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS	RESULTADOS DE LA FORMACIÓN
PGC01	Definición y revisión de la política y objetivos de calidad	x	x				x	x	x
PGC02	Garantía de calidad de los programas formativos		x	x			x	x	
PGC03	Actividades Académicas Complementarias		x	x			x	x	
PGC04	Desarrollo de enseñanza			x			x	x	
PGC05	Selección y Admisión de estudiantes		x	x			x	x	
PGC06	Mentoría			x			x	x	
PGC07	Gestión de la movilidad			x			x	x	
PGC08	Orientación profesional						x	x	
PGC09	Definición de la política de Recursos Humanos	x			x		x	x	
PGC10	Selección y Desarrollo				x		x	x	
PGC11	Formación del personal docente y no docente				x		x		
PGC12	Gestión del talento y movilidad interna				x		x		
PGC13	Evaluación del desempeño				x		x		

PGC nº		PROCEDIMIENTO		DIRECTRICES					
				POLÍTICA Y OBJETIVOS	DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA	ORIENTACIÓN AL APRENDIZAJE	PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE	RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS	RESULTADOS DE LA FORMACIÓN
PGC14	Gestión de recursos y servicios					x			
PGC15	Información pública	x		x	x	x	x	x	x
PGC16	Análisis y evaluación de resultados	x	x	x	x	x	x	x	x
PGC17	Control de documentos								x
PGC18	Control de registros	x	x	x	x	x	x	x	x
PGC19	Satisfacción de los grupos de interés			x	x	x	x		x
PGC20	Auditorías internas								x
PGC21	Gestión de No Conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas						x		x
PGC22	Revisión del sistema								x
PGC23	Atención al Estudiante			x			x	x	x
PGC24	Verificación, Implantación, Seguimiento y Acreditación de títulos		x				x		x
PGC25	Promoción de la cultura y la responsabilidad social		x	x			x	x	

ANEXO II.- DEFINICIONES ESENCIALES DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD*

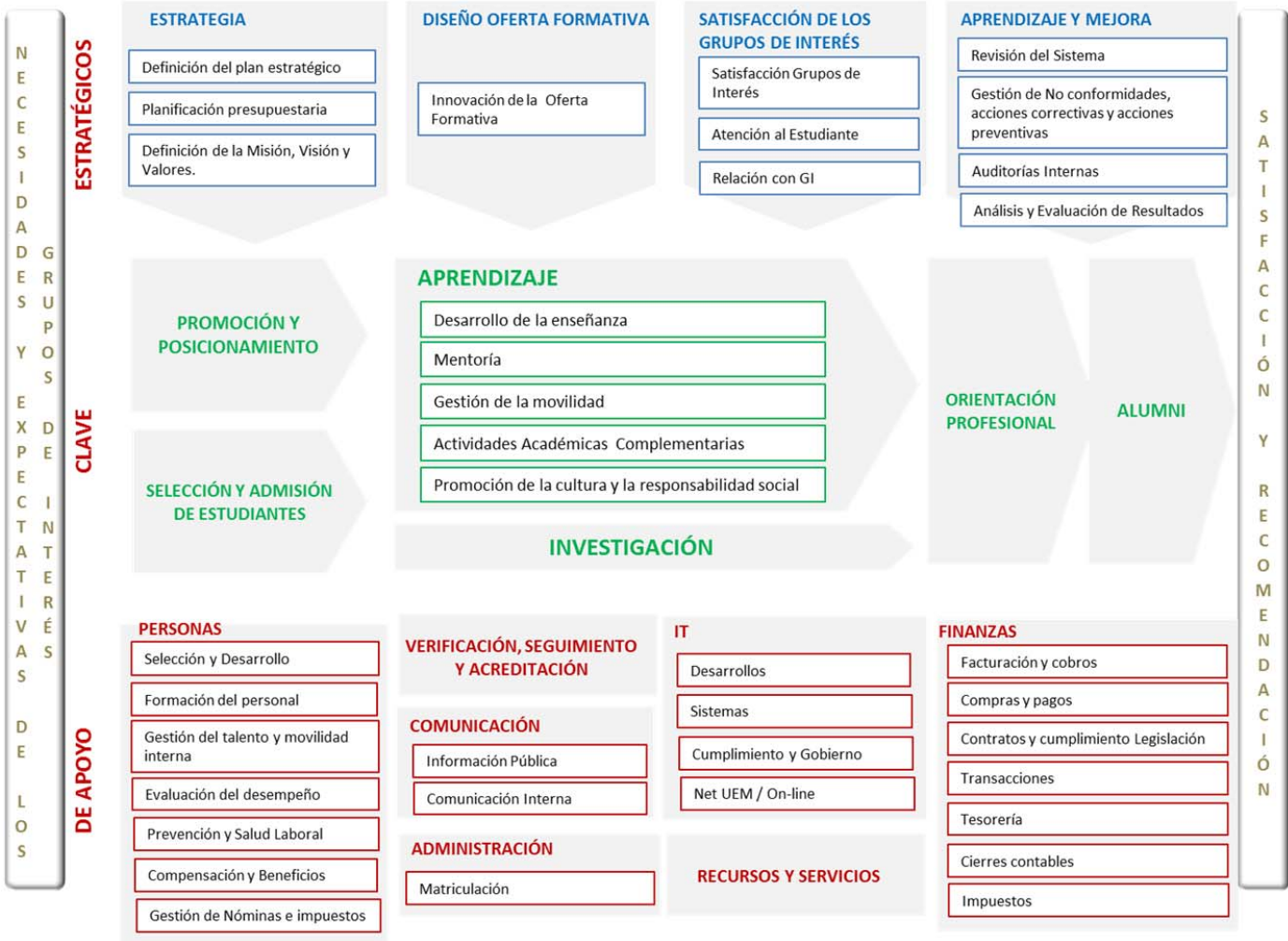
- **Asignatura:** Unidad de enseñanza que administrativamente compone el Plan de Estudios. Académicamente, es una parte constitutiva de una materia.
- **Plan** de estudios: Diseño curricular de las titulaciones.
- **Competencias:** Atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades
- **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.
- **Materia:** Unidad académica que incluye una o varias asignaturas que pueden concebirse de manera integrada.
- **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 para aprobarla.
- **Acción Correctiva:** Acción llevada a cabo para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Acción Preventiva:** Acción llevada a cabo para eliminar la causa de una no conformidad.
- **Acreditación:** la acreditación es el 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.
- **Alumno:** persona matriculada, en el período de referencia, al menos en una asignatura del programa de formación a acreditar. No se incluye como alumno propio del programa de formación a los provenientes de programas de intercambio.
- **Asignatura:** unidad de enseñanza que administrativamente compone el Plan de Estudios. Académicamente, es una parte constitutiva de una materia.
- **Auditoría:** Procesos 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.
- **Cliente:** Organización o persona que recibe el producto.
- **Competencias:** Atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.
- **Directriz:** conjunto de instrucciones que ayudan a entender un aspecto de un modelo o sistema.
- **Documento:** Información y su medio de soporte.

- **Egresado:** alumno 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 (documento Marco Convergencia Europea, MECD, marzo 2002).
- **Estrategia:** conjunto de acciones y comportamientos de las personas, equipo y organismo responsable, coordinados y orientados para la consecución de los objetivos establecidos.
- **Evidencias:** pruebas que demuestran la veracidad de los datos aportados.
- **Footprint:** incidencia registrada en la plataforma informática de atención al estudiante
- **Garantía 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 de los estudiantes, profesores y la sociedad.
- **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 a los diferentes criterios a valorar para un programa determinado (cada criterio se puede valorar con uno o varios indicadores asociados).
- **Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad:** Documento que especifica el SGIC de una organización.
- **Materia:** Unidad académica que incluye una o varias asignaturas que pueden concebirse de manera integrada.
- **Mentor académico:** Persona con experiencia que realiza el acompañamiento del estudiante con el objetivo de ayudarlo a desarrollar una serie de competencias específicas durante la realización de sus estudios.
- **Mejora continua:** Esfuerzo continuado para aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos avanzando 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, profesores o 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.

- **No conformidad:** Incumplimiento con un requisito potencial u otra situación indeseable.
- **Objetivos de calidad:** Relación de aspectos, propuestas e intenciones a lograr con el propósito de mejorar la institución, oferta formativa, 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.
- **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.
- **Personal Docente:** Personal de los cuerpos docentes universitarios que desarrolla actividad docente e investigadora.
- **Personal No docente:** Personal funcionario o laboral no docente que configura la estructura administrativa, de gestión y de servicios de la Universidad.
- **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 externas:** Conjunto de actividades de formación, realizadas por los alumnos en empresas o instituciones, 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 alumno de los últimos cursos para el acceso al primer empleo.
- **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.
- **Satisfacción de cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- **Sistema de Garantía 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.

* Algunas de estas definiciones pueden encontrarse directamente a partir de los siguientes vínculos:
(<http://www.aneca.es/active/docs/pei0607glosario.pdf>), (http://www.aneca.es/active/docs/audit_doc02_directrices_070621.pdf),
(<http://www.mec.es/educa/ccuniv/html/indicadores/glosario.pdf>)

ANEXO III.- MAPA DE PROCESOS DEL SGIC





ORGANIGRAMA GENERAL UE

