

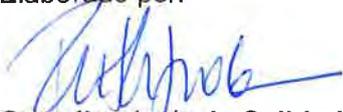
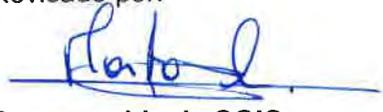
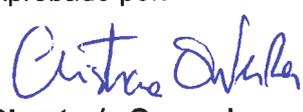
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 6
	<b>PGC01/DEFINICIÓN Y REVISIÓN DE POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

COPIA CONTROLADA N°:

## ÍNDICE

	Pág.
1. OBJETO.	2
2. ALCANCE.	2
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE.	2
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.	2
5. DESARROLLO DEL PROCESO.	3
5.1. Definición y aprobación de Programa de Objetivos e Indicadores.	3
5.2. Difusión de Política y Programa de Objetivos e Indicadores.	3
6. DIAGRAMA DEL PROCESO.	4
7. RESPONSABILIDADES.	5
8. SEGUIMIENTOS Y MEDICIÓN.	5
9. COMUNICACIÓN	6
10. INDICADORES	6
11. REGISTRO.	6
10. ANEXOS.	6

MODIFICACIONES			
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PÁGINAS
01	12/02/2013	VERSIÓN INICIAL	6
02	06.10.2015	Actualización del procedimiento: Inclusión de Comunicación Inclusión de indicadores	
03			
04			
05			

Elaborado por:  <b>Coordinador/a de Calidad</b> Fecha: 6-10-15	Revisado por:  <b>Responsable de SGIC</b> Fecha: 28-10-15	Aprobado por:  <b>Director/a General</b> Fecha: 28-10-15
--	---	--

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 6
	PGC01/DEFINICIÓN Y REVISIÓN DE POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	EDICIÓN 02

## 1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es determinar la sistemática empleada en la elaboración, revisión y aprobación de la política y objetivos de calidad, de modo que queden alineados con el Plan Estratégico de la UEC y orientados a lograr la satisfacción de los distintos grupos de interés en relación a sus expectativas.

Todas las referencias a puestos o personas para los que en este procedimiento se utiliza la forma de masculino en genérico deben entenderse aplicables, indistintamente, a mujeres y hombres.

## 2. ALCANCE

El procedimiento es de aplicación tanto para la definición de política y objetivos de calidad como para sus revisiones, al menos anuales, tal y como se establece en el Capítulo 5 del MAGIC.

## 3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Manual de Garantía Interna de Calidad (MAGIC).
- ✓ *UNE-EN ISO 9001:2008*.
- ✓ Plan Estratégico de la Universidad Europea de Canarias.
- ✓ Misión, Visión y Valores de la UEC.
- ✓ Documento Programa AUDIT: Directrices.
- ✓ Consejos y directrices de Calidad en el EEES.
- ✓ **PGC15**/Información Pública.
- ✓ **PGC21**/Gestión de No conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.
- ✓ **PGC22**/Revisión del Sistema.

## 4. DEFINICIONES

- ✓ **CGC**: Comité de Garantía de Calidad.
- ✓ **EEES**: Espacio Europeo de Ecuación Superior.
- ✓ **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.
- ✓ **OG**: Órganos de Gobierno.
- ✓ **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.
- ✓ **SGIC**: Sistema de Garantía Interna de Calidad.
- ✓ **UEC**: Universidad Europea de Canarias.

## 5. DESARROLLO DEL PROCESO

### 5.1. DEFINICIÓN Y APROBACIÓN DE POLÍTICA Y OBJETIVOS

 Universidad Europea Canarias <small>LA MIRADA DEL FUTURO EN LA EDUCACIÓN</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 6
	<b>PGC01/DEFINICIÓN Y REVISIÓN DE POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

Para la elaboración de la Política y Objetivos de calidad, se toman como referencia el Plan Estratégico de la UEC, los consejos y directrices del EEES y la información proporcionada por el entorno y la sociedad. A raíz del contenido de estos documentos, el responsable del SGIC presenta una propuesta de Política en la reuniones del CGC, compuesto por representantes de los distintos grupos de interés internos (facultades/escuelas/departamentos no docentes, representación de los estudiantes), para que éste revise la propuesta de Política y proponga las modificaciones que considere oportunas.

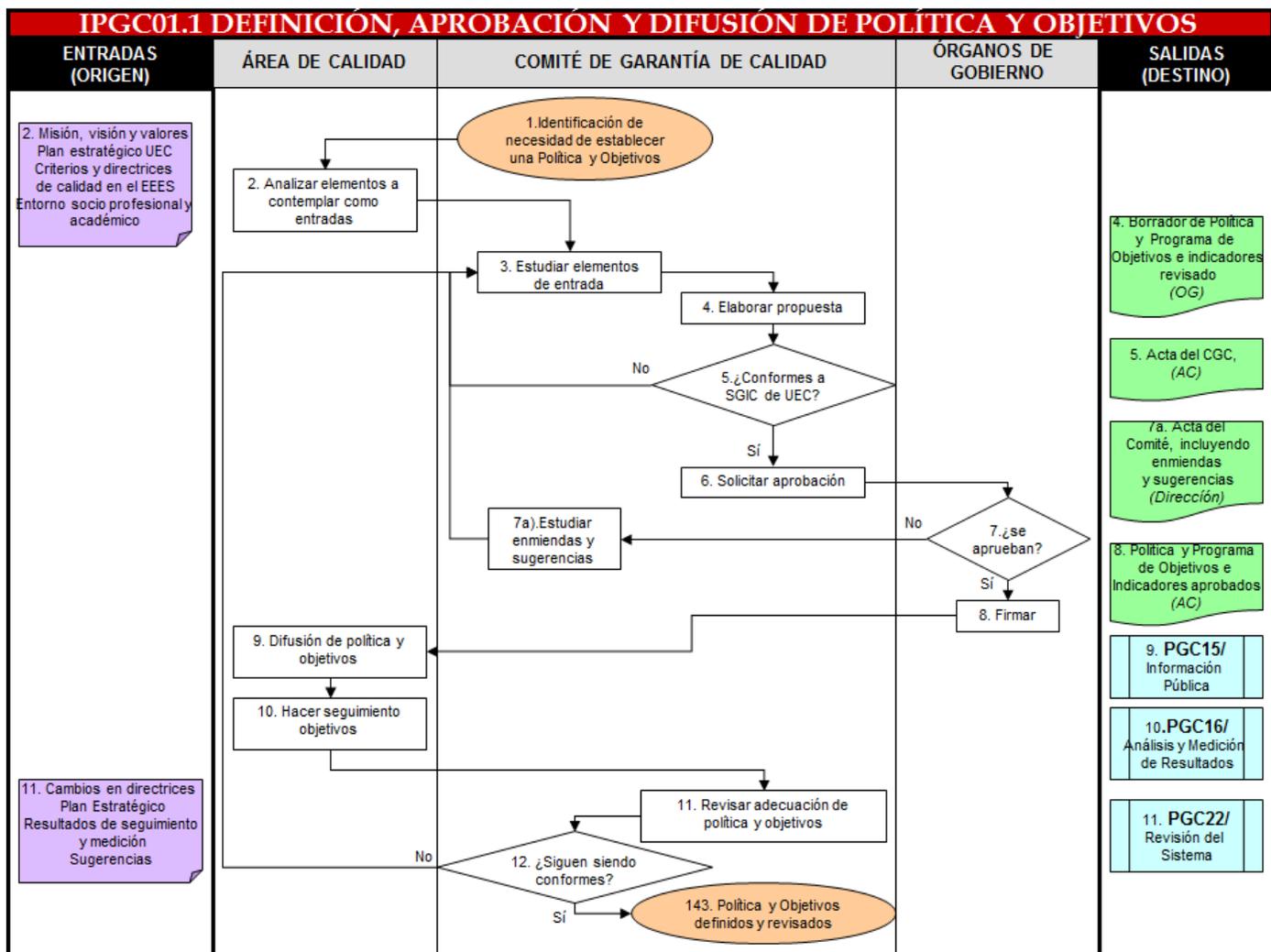
~~Una vez establecido el marco de referencia sobre el que se va a desarrollar la POL/Política de calidad y el POBJ/Programa de Objetivos e Indicadores definidos a partir de la misión y visión UEC, el Plan Estratégico de la UEC, los consejos y directrices del EEES y la información proporcionada por el entorno y la sociedad, el Responsable del SIGC presenta una propuesta de Política en la reuniones del CGC, compuesto por representantes de los distintos grupos de interés de la universidad, para que éste revise la propuesta de Política y proponga las modificaciones que considere oportunas. En el caso del POBJ/Programa de Objetivos e Indicadores, cada miembro del CGC presentará una propuesta de los objetivos de los que son responsables, para que el CGC estudie su adecuación a la Política y al propio SGIC. Dichas propuestas, una vez consensuadas por el CGC, serán revisadas por el Responsable SIGC, quien, como presidente del CGC, la presentará a los Órganos de Gobierno para solicitar su aprobación.~~

Si durante la revisión y la aprobación se detectara la necesidad de hacer modificaciones, las enmiendas o sugerencias quedarán reflejadas en el acta de las reuniones del CGC, tomando las acciones oportunas hasta lograr la conformidad.

## **5.2. DIFUSIÓN DE POLÍTICA Y PROGRAMA DE OBJETIVOS**

La **POL/Política** de calidad y el **POBJ/Programa** de Objetivos e Indicadores aprobados y firmados por el Director/a General como representante de los Órganos de Gobierno, son guardados por el responsable SIGC de la UEC y **difundidos a los distintos grupos de interés mediante la página Web de calidad a la que tienen acceso los estudiantes de la UEC** y otros grupos de interés externos y la intranet, a la que tiene acceso el personal, actualizándolos cada vez que se modifiquen. Para la consecución de aquellos objetivos estratégicos podrán establecerse Planes de Mejora específicos, que quedarán reflejados en el Programa de Planes de Mejora.

## 6. DIAGRAMA DEL PROCESO



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 6
	PGC01/DEFINICIÓN Y REVISIÓN DE POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	EDICIÓN 02

## 7. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Responsable SIGC

- Participantes en el proceso:

- Órganos de Gobierno
  - ✓ Proponer enmiendas y sugerencias con respecto a **POL**/Política de calidad y **POBJ**/Programa de objetivos e indicadores de calidad.
  - ✓ Aprobar los borradores de **POL**/Política de calidad y **POBJ**/Programa de objetivos e indicadores de calidad elaborados por CGC.
  
- Responsable de SGIC:
  - ✓ Revisar la **POL**/Política de calidad y **POBJ**/Programa de objetivos e indicadores de calidad planteados en las revisiones del SGIC por el CGC, una vez elaborados y/o modificados.
  - ✓ Actuar como nexo de conexión entre los *Órganos de Gobierno* y el CGC en la revisión y aprobación de la **POL**/Política de calidad y **POBJ**/Programa de objetivos e indicadores de calidad de la UEC.
  - ✓ Guardar los originales de la **POL**/Política de calidad, **POBJ**/Programa de objetivos e indicadores y Programa de Planes de mejora.
  - ✓ Difundir la **POL**/Política de calidad y **POBJ**/Programa de objetivos e indicadores de calidad a todos los grupos de interés.
  - ✓ Realizar el seguimiento de los objetivos y planes de mejora e informar al CGC de su desarrollo.
  - ✓ Implantar y hacer seguimiento de las acciones establecidas por el CGC frente a desviaciones.
  
- Comité de Garantía de Calidad (CGC):
  - ✓ Presentar la propuesta de los de objetivos e indicadores de los que son responsables.
  - ✓ Elaborar/modificar propuestas de **POL**/Política de calidad y **POBJ**/Programa de objetivos e indicadores.
  - ✓ Estudiar y si es preciso, modificar **POL**/Política de calidad y **POBJ**/Programa de objetivos e indicadores, conforme a las enmiendas y sugerencias generadas o a los resultados de la revisión del sistema.
  - ✓ Decidir acciones a tomar en caso de desviaciones observadas en el seguimiento del **POBJ**/Programa de objetivos e indicadores.

## 8. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Una vez al año, al menos, en la revisión del sistema, el CGC revisará la Política de Calidad, para comprobar que está desplegada a lo largo de la estructura documental y organizativa del SGIC y

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 6
	<b>PGC01/DEFINICIÓN Y REVISIÓN DE POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

que sigue siendo adecuada al compromiso de la Universidad Europea de Canarias con la satisfacción de los grupos de interés y la mejora continua de sus planes formativos, y que no existen factores internos o externos de importancia que justifiquen un cambio en la misma.

El cumplimiento con el **POBJ**/Programa de objetivos e indicadores se revisará semestralmente en las reuniones del CGC, realizando las correcciones oportunas en el programa y, si es preciso, estableciendo acciones correctivas/preventivas. Una vez al año, coincidiendo con la revisión de la **POL**/Política de calidad, se estudiará el grado de cumplimiento con el **POBJ**/Programa de objetivos e indicadores planteado en ese año y se reformularán los objetivos, en función de los resultados obtenidos.

De este modo, la Universidad Europea de Canarias se asegura de que el **POBJ**/Programa de objetivos e indicadores es coherente con la **POL**/Política de calidad, y de que los objetivos son medibles, alcanzables y tienen asignados los plazos, recursos y responsables necesarios para alcanzarlos.

## 9. COMUNICACIÓN

A través de la Intranet se ponen a disposición de los diferentes grupos de interés la Política y objetivos de calidad de la UEC.

Además, en el seno de las reuniones del CGC se difunden la política y los objetivos de calidad, se proponen las modificaciones correspondientes y se evalúa el grado de consecución de los objetivos establecidos.

## 10. INDICADORES

Actas del CGC

## 11. REGISTRO

Los siguientes registros, generados por el presente procedimiento y que evidencian la efectiva implantación del mismo, se gestionan según el **PGC18/** Control de Registros.

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
<b>POL</b> /Política de calidad	Responsable SIGC de la Universidad	Papel/Informático	Indefinido
<b>POBJ</b> /Programa de Objetivos e indicadores	Responsable SIGC de la Universidad	Papel/Informático	3 años

## 12 ANEXOS

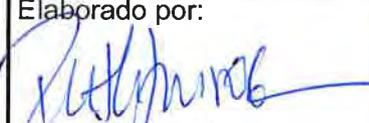
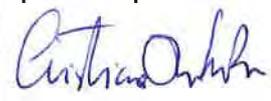
No hay anexos.

 <b>Universidad Europea Canarias</b> <small>LA MISMA INTERNACIONAL UNIVERSIDAD</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 12
	<b>PGC02/DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

COPIA CONTROLADA N°:

**ÍNDICE.**

<b>1. OBJETO.</b>	<b>2</b>
<b>2. ALCANCE.</b>	<b>2</b>
<b>3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE.</b>	<b>2</b>
<b>4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.</b>	<b>3</b>
<b>5. DESARROLLO DEL PROCESO.</b>	<b>4</b>
5.1. Identificación de necesidades	4
5.2. Diseño y desarrollo de la oferta formativa.	4
5.3. Diseño del perfil de admisión	5
5.4. Revisión de la oferta formativa	6
<b>6. SEGUIMIENTO Y REVISIÓN</b>	<b>6</b>
<b>7. DIAGRAMA DEL PROCESO.</b>	<b>7</b>
<b>8. INDICADORES</b>	<b>10</b>
<b>9. RESPONSABILIDADES.</b>	<b>10</b>
<b>10. REGISTROS.</b>	<b>12</b>
<b>11. ANEXOS.</b>	<b>12</b>

MODIFICACIONES			
VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PÁGINAS
01	12/02/2013	VERSIÓN INICIAL	12
02	02/09/2015	Modificación de la denominación del procedimiento, se sustituye por diseño de la oferta formativa Modificación del procedimiento	
03			
04			
05			
Elaborado por:  Coordinador/a de Calidad Fecha: 2-9-15		Revisado por:  Responsable de SGIC Fecha: 28-10-15	Aprobado por:  Director/a General Fecha: 28-10-15

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 12
	<b>PGC02/DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

## 1. OBJETO

El presente procedimiento tiene un doble objetivo. Por un lado, determinar la sistemática por la que la UEC diseña títulos, asegurando que cumplen con las directrices del EEES:

- el estudiante como centro del proceso de aprendizaje,
- el Sistema de Créditos ECTS,
- la formación basada en competencias, el desarrollo del aprendizaje autónomo y a lo largo de toda la vida,
- las guías para el aprendizaje.

Y por otro, asegurar que se establecen los mecanismos apropiados para revisar y mejorar de manera continua la oferta formativa de los títulos universitarios ofrecidos por la UEC.

Todas las referencias a puestos o personas para los que en este procedimiento se utiliza la forma de masculino en genérico deben entenderse aplicables, indistintamente, a mujeres y hombres.

## 2. ALCANCE

El presente documento es de aplicación al diseño de todas las titulaciones de Grado y Máster Universitario ofertados por UEC y a todas las acciones realizadas para llevarlas a cabo.

## 3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Manual de Garantía interna de Calidad (MAGIC).
- ✓ **PGC03/Actividades Académicas Complementarias.**
- ✓ **PGC04/Desarrollo de la Enseñanza.**
- ✓ **PGC05/ Selección y Admisión de Estudiantes.**
- ✓ **PGC06/Mentoría.**
- ✓ **PGC07/Gestión de la Movilidad.**
- ✓ **PGC10/Selección y Desarrollo.**
- ✓ **PGC11/Formación del Personal Docente y no Docente.**
- ✓ **PGC13/Gestión de Recursos.**
- ✓ **PGC14/Gestión de Servicios.**
- ✓ **PGC15/Información Pública.**
- ✓ **PGC16/Análisis y Medición de Resultados.**
- ✓ **PGC19/Satisfacción de los Grupos de Interés.**
- ✓ Política de Calidad.
- ✓ Objetivos de los planes de estudios.
- ✓ Misión y Visión de la UEC.
- ✓ Plan estratégico.
- ✓ Guía Académica.
- ✓ Guía para el Desarrollo de Nuevas Titulaciones.
- ✓ Programa VERIFICA (ANECA).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 12
	PGC02/DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA	EDICIÓN 02

- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices.
- ✓ 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.
- ✓ Documento Marco Convergencia Europea, MECD, marzo 2002.
- ✓ Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y RD1720/2007, de 21 de Diciembre por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la LOPD.
- ✓ 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.
- ✓ Real Decreto 168/2008, de 22 de julio, por el que se regula el procedimiento, requisitos, criterios de evaluación para la autorización de la implantación de las enseñanzas universitarias conducentes a la obtención de los títulos oficiales de Grado, Máster y Doctorado de la Comunidad Autónoma de Canarias. BOC nº 154 de 1 de agosto.

#### 4. DEFINICIONES

- ✓ **AC:** Área de Calidad.
- ✓ **ACCUEE:** Agencia Canaria de Calidad Universitaria y Evaluación Educativa
- ✓ **ANECA:** Agencia Nacional de Evaluación de Calidad y Acreditación.
- ✓ **Asignatura:** Unidad de enseñanza que administrativamente compone el Plan de Estudios. Académicamente, es una parte constitutiva de una materia.
- ✓ **CGC:** Comité de Garantía de Calidad.
- ✓ **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.
- ✓ **RUCT:** Registro de Universidades, Centros y Títulos.
- ✓ **SGIC:** Sistema de Garantía Interna de Calidad.
- ✓ **UEC:** Universidad Europea de Canarias.
- ✓ **UEC-LC:** Language Center.

#### 5. DESARROLLO DEL PROCESO

##### 5.1. Identificación de necesidades

Para identificar las necesidades formativas, se llevan a cabo análisis de mercado y competencia (nacionales e internacionales) liderados por Dpto. de Marketing y Admisiones. En colaboración con los coordinadores de titulación se identifican oportunidades de mercado en sus respectivas áreas de conocimiento sobre las cuales indagar. Ante la propuesta de nuevos títulos, los

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 12
	<b>PGC02/DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

coordinadores de titulación elaboran el plan de trabajo, con los plazos, responsables y recursos necesarios, incluyendo los hitos más relevantes.

Para la identificación de las titulaciones que la sociedad está demandando, se recoge información de:

- Colectivos profesionales (colegios profesionales, asociaciones, etc.) que necesiten una ruta formativa universitaria que refleje el ejercicio de su profesión, y que incluyan a los egresados de los títulos propuestos en sus colectivos.
- Profesionales que necesiten una ruta formativa universitaria que refleje el ejercicio de su profesión.
- Nuevas necesidades de profesionales con una formación especializada.
- Titulaciones que ya existen en el mercado teniendo en cuenta oferta y demanda de estudiantes de esas titulaciones.

## 5.2. Diseño y desarrollo de la oferta formativa.

Una vez identificados los intereses internos y externos de la Universidad se decide cuáles van a ser los nuevos títulos a desarrollar, que son validados por los órganos de gobierno

Para el diseño de los títulos, es necesaria la creación de paneles de expertos internos y, en la mayoría de los casos, externos, con el objetivo de determinar los objetivos y las competencias que debe adquirir el estudiante a los efectos de incluirlas en los nuevos títulos:

- Panel externo: Aporta una visión profesional de la realidad, para determinar qué competencias generales y específicas se están demandando en las profesiones.
- Comisión/equipo interno de trabajo: A partir de la información de los paneles externos, y de las tendencias del entorno socioprofesional y académico identificadas, se establece un desarrollo competencial planificado y coordinado, que queda plasmado en un Plan de Estudios. Asimismo, en las titulaciones vinculadas con profesiones reguladas (en algunos casos a través de Directivas Comunitarias) se incorporan las competencias exigidas por la legislación nacional.

El primer paso del diseño supone la determinación del perfil profesional del título por los equipos/comisiones de trabajo que los [coordinadores de titulación diseñen para cada título](#). Las principales fuentes de información que analizan para ello son:

- Directrices generales UEC y su modelo educativo (calidad académica, bilingüe, política tecnológica, formación práctica, responsabilidad social e internacionalidad),
- Necesidades del entorno,
- Potencial científico y académico de cada área,
- Referentes externos, esto es, las competencias elaboradas con base en las directrices europeas y nacionales y las atribuciones profesionales necesarias para el desempeño profesional en el área del nuevo título.

Una vez definido el perfil profesional del egresado se concretan las metas y objetivos del programa formativo, así como las acciones formativas necesarias para alcanzarlo. Las metas y objetivos de las titulaciones han de ser coherentes con la misión y planificación estratégica de la UEC y responder, al mismo tiempo, a las demandas socioprofesionales.

Posteriormente, se determina el programa formativo para que comisiones de trabajo de las Facultades/Escuelas se encarguen de definir las competencias del título de acuerdo con el perfil de egreso concretado. Una vez definido el perfil, se desarrolla el mapa competencial de las titulaciones, donde se organiza y secuencian los objetivos de aprendizaje a lo largo de los diferentes cursos académicos y la superación de éstos en cada uno de los módulos, materias y asignaturas, garantía del progreso adecuado del estudiante. Los planes docentes de las materias o asignaturas deberán

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 12
	<b>PGC02/DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

especificar al menos: los créditos ECTS correspondientes, los objetivos docentes, los resultados de aprendizaje esperados, los contenidos, la metodología y el sistema y las características de la evaluación.

El último paso del diseño es la definición del proceso de acceso y admisión de estudiantes, de los recursos humanos y materiales, de los indicadores de resultados previstos del título, del calendario de implantación y, en su caso, del calendario de extinción de las anteriores titulaciones.

### 5.3. Diseño del perfil de admisión

Los perfiles de ingreso quedan definidos en las memorias de los títulos por parte de los equipo de trabajo para la elaboración de la memoria de las facultades/escuelas/ basándose, entre otros aspectos, en competencias genéricas y necesidades específicas que presenta el futuro estudiante de una titulación. Este perfil se diseña teniendo en cuenta la gran diversidad de futuros estudiantes (otras nacionalidades, profesionales, traslados, formación profesional...), para poder anticiparnos a las necesidades de nuestro entorno y realizar la programación académica que permita al estudiante alcanzar el perfil de egreso con la máxima garantía de éxito.

La aprobación definitiva de un nuevo título de grado, máster, corresponde a los Órganos de Gobierno de la Universidad, evaluando su conformidad con el modelo educativo de la UEC, y con las directrices europeas y nacionales relativas a la formación universitaria. Una vez aprobados por los Órganos de Gobierno de la Universidad, pasarán a ser verificados por los organismos oficiales designados a tal efecto, tal y como se especifica en el **PGC24/Verificación, Implantación, Seguimiento y Acreditación de las titulaciones**.

Para garantizar la correcta implantación de los títulos, respetando el diseño validado por los órganos de gobierno y por los organismos oficiales, la Universidad Europea de Canarias ha definido dentro de su SGIC diversos procedimientos específicos para:

- Tramitar todos los aspectos administrativos necesarios para la admisión de estudiantes (**PGC05/Selección** y Admisión de Estudiantes).
- Apoyar y orientar a los estudiantes en el desarrollo de las enseñanzas (**PGC03/Actividades académicas complementarias**) y en su incorporación al mundo profesional (**PGC08/Orientación profesional**).
- Impartir docencia y evaluar la eficacia del proceso de enseñanza/aprendizaje (**PGC04/Desarrollo de Enseñanza**).
- Gestionar sus prácticas académicas externas (**PGC08/Actividades académicas complementarias**) y su movilidad de estudiantes (**PGC07/Gestión de la Movilidad**).
- Garantizar los recursos humanos y técnicos necesarios (**PGC10/ Selección y Desarrollo, PGC11/Formación del Personal Docente y no Docente, PGC13/Evaluación del desempeño y PGC14/Gestión de Recursos y Servicios**).

### 5.4. Revisión de la oferta formativa

Coincidiendo con el inicio de la planificación de los periodos de admisión y matriculación de estudiantes, los coordinadores de titulación y en función de la información que le proporciona el departamento de Marketing y Admisiones, evalúan el rendimiento de las titulaciones que ya forman parte de la oferta formativa de la UEC, de manera que se proceda a considerar la posibilidad de extinción o la continuación de las titulaciones que ya se están impartiendo. En caso de considerar la extinción de un título, se procederá tal y como se especifica en el **PGC24/Verificación, Implantación, Seguimiento y Acreditación de las titulaciones**.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 12
	<b>PGC02/DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

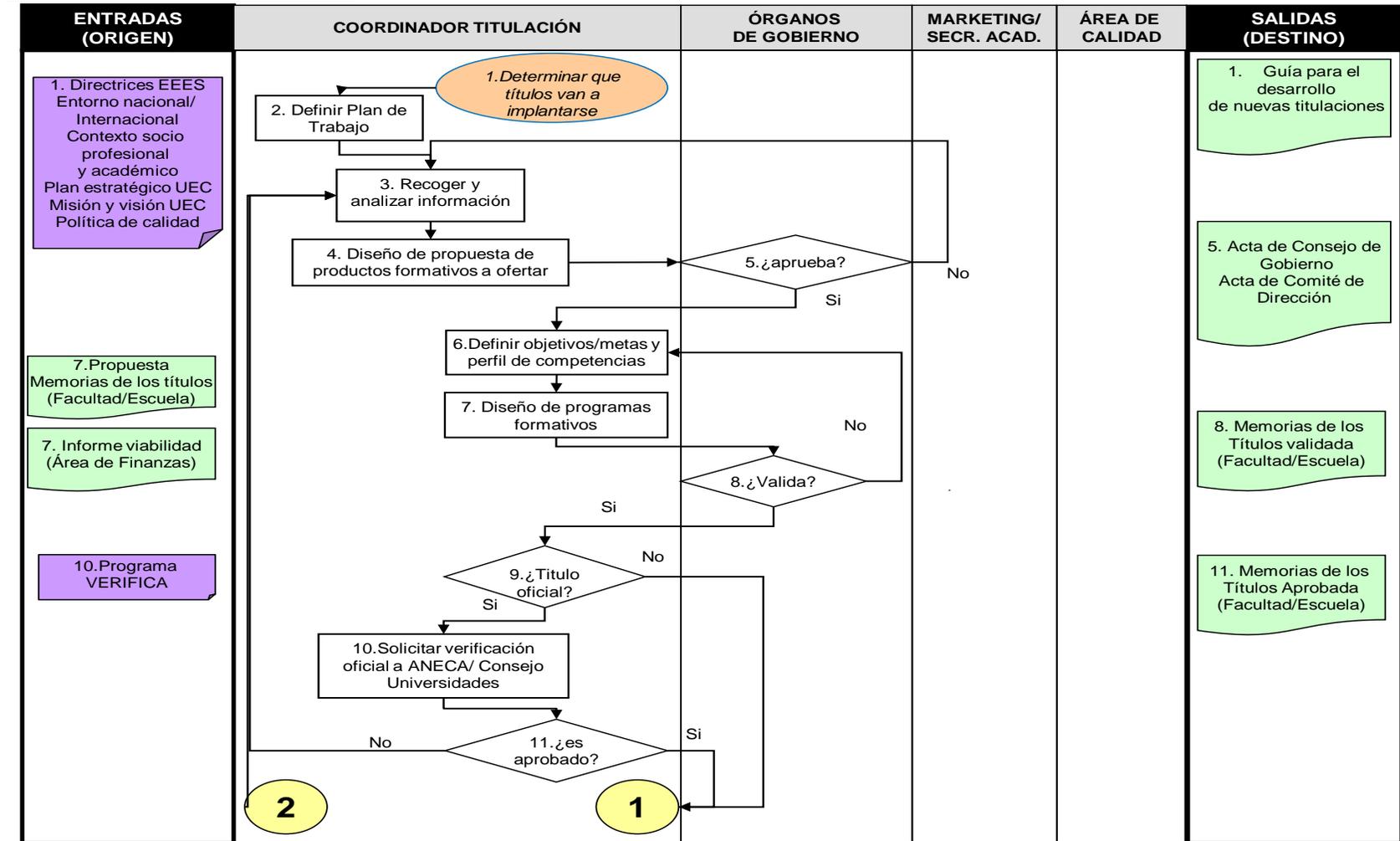
A partir de las conclusiones obtenidas del análisis junto con las acciones de mejora detectadas se modifican los perfiles de ingreso del estudiante. En caso de considerar necesaria la modificación de las características del título, se aprobarán por los Órganos de Gobierno. Las modificaciones que se realicen en los títulos, deben ser incluidas en las memorias de las titulaciones, y en su caso, aprobados por los organismos oficiales correspondientes.

## **6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

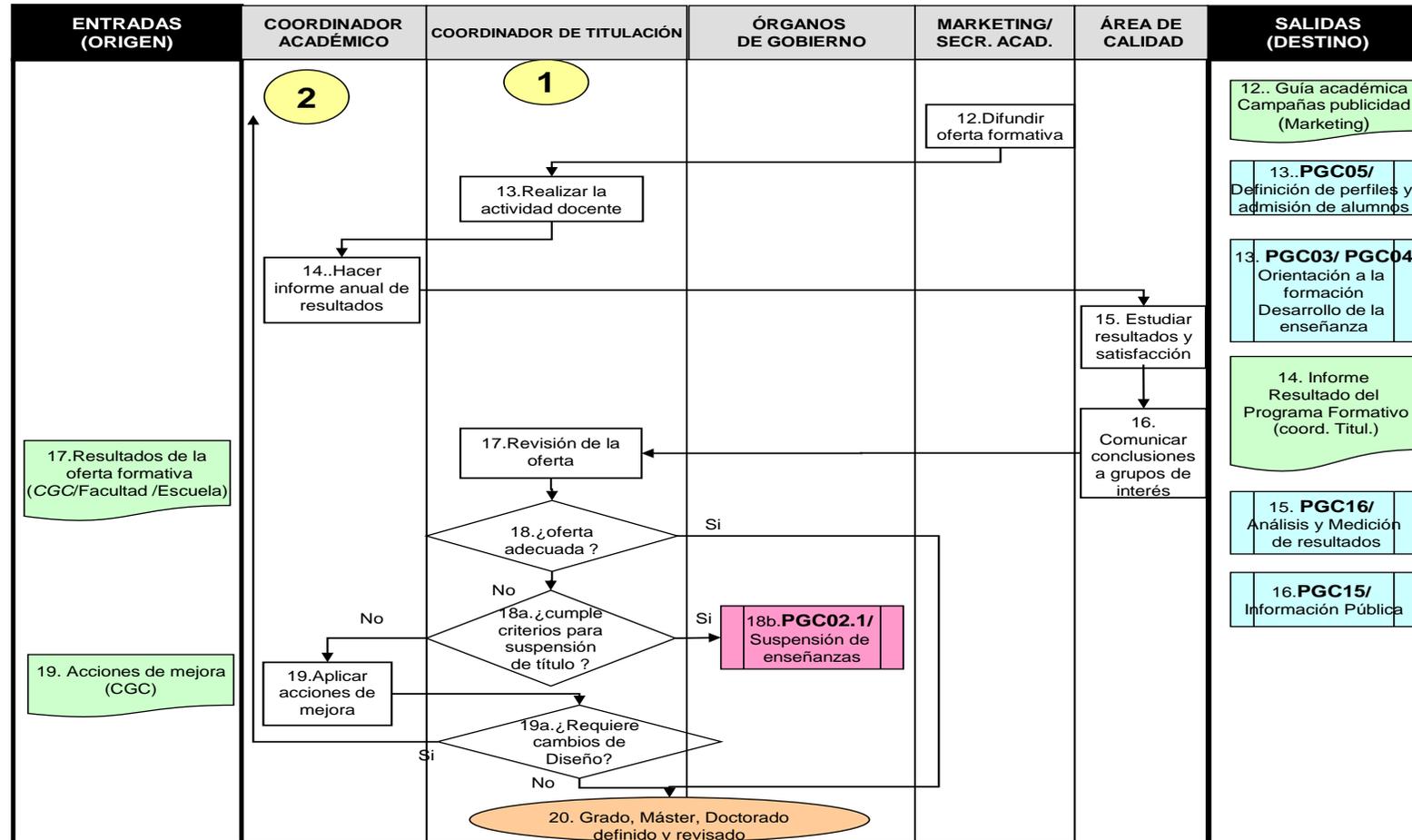
El seguimiento de este proceso se lleva a cabo de manera continua por parte de los coordinadores de titulación en colaboración con la coordinación académica y a través del análisis de las necesidades formativas de la sociedad y la adaptación de la oferta de la Universidad a esas necesidades. Además, el AC será el responsable de evaluar el contenido del nuevo título para que se adecúe a las exigencias normativas y a la estrategia de la Universidad.

En los Consejos de Gobierno se decide la implantación definitiva de un título, antes de proceder a ser verificada por ANECA.

## 1. DIAGRAMA DEL PROCESO



## 7. INSTRUCCIÓN DE PROCESO



 Universidad Europea Canarias <small>UNIVERSITY OF THE CANARIES</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 9 de 12
	<b>PGC02/DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 10 de 12
	PGC02/DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA	EDICIÓN 02

## 8. INDICADORES

PGC02-IND 01(IEF): Tasa de abandono del título
PGC02-IND 02(IEF): Tasa de eficiencia académica
PGC02-IND 03 (IEF): Tasa de graduación
PGC02: IND 04: Tasa de rendimiento

## 9. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Coordinadores de titulación

- Participantes en el proceso:

- Órganos de Gobierno:
  - ✓ Aprobar el presente procedimiento.
  - ✓ Aprobar los diseños de nuevos títulos de Grado y Máster evaluando su conformidad con el modelo educativo de la UEC y las directrices europeas y nacionales relativas a la formación universitaria.
  - ✓ Decidir y aprobar los títulos que definitivamente se van a suspender y los calendarios de extinción.
  - ✓ Validar el diseño de los planes de estudio.
  - ✓ Validar los nuevos títulos a desarrollar.
  - ✓
- Responsable de SGIC:
  - ✓ Actuar como nexo de conexión entre el CD y el AC en lo referente al presente procedimiento y sus resultados.
- Coordinadores de titulación
  - ✓ Revisar los perfiles de ingreso y admisión, en colaboración con el Departamento de Mk y Admisiones.
  - ✓ Determinar, realizar y coordinar el diseño de nuevas titulaciones
  - ✓ Realizar junto con el coordinador académico, el informe de seguimiento anual de los programas de la Facultad y enviar una copia del informe anual de los resultados obtenidos relativos a la adecuación de los títulos al Área de Calidad.
  - ✓ Ayudar a identificar oportunidades de mercado
  - ✓ Asegurar la calidad global de todas las titulaciones de la Facultad y su mejora continua.
  - ✓ Designar y aprobar las comisiones/equipos de trabajo
- Webmaster (TIC):
  - ✓ Actualizar en cada Facultad o Escuela la información relativa a los contenidos de las titulaciones, en el colaboración con el Departamento de Márketing y Admisiones.
- Comisión/equipo de trabajo:
  - ✓ Determinar los perfiles profesionales de cada título.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 11 de 12
	PGC02/DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA	EDICIÓN 02

- ✓ Definir el mapa competencial del título en función del perfil profesional.
- ✓ Determinar las metas y objetivos de las titulaciones y los perfiles de egreso.
- Marketing/Ventas:
  - ✓ Realización análisis de mercado y competencia
  - ✓ Revisar junto con el Área Financiera el estudio de viabilidad económica de las titulaciones
  - ✓ Diseñar la oferta formativa en colaboración con los coordinadores de titulación
  - ✓ Establecer y difundir la información relativa a la oferta formativa de las titulaciones que imparte UEC a los grupos de interés.
  - ✓ Actualizar las titulaciones en la página web.
  - ✓ Participar en los estudios de viabilidad de los nuevos títulos.
- Área de Calidad:
  - ✓ Estudiar los resultados del diseño y desarrollo de nuevas titulaciones y las acciones que permitan la mejora de las mismas, en colaboración con los coordinadores de titulación.
  - ✓ Revisar las memorias de verificación del título
  - ✓ Actuar como nexo de comunicación entre la UEC y las instituciones nacionales y autonómicas (Ministerios, ANECA, Agencias Autonómicas de calidad...) en lo relativo a la definición, diseño, desarrollo y verificación de los programas formativos de nuevas titulaciones y sus modificaciones.
- Departamento financiero
  - ✓ Realiza los estudios de viabilidad de los nuevos títulos

## **10.SEGUIIMIENTO Y MEDICIÓN**

El seguimiento de este proceso se lleva a cabo de manera continua por el AC a través de los indicadores contenidos en el Programa de Objetivos de Indicadores y de las conclusiones del informe de resultado del programa formativo. Asimismo, en las reuniones del CGC se evalúan los resultados obtenidos en el presente procedimiento y se obtienen conclusiones sobre la adecuación de los programas de movilidad ofrecidos a los estudiantes y profesores de la UEC. A partir de dichas conclusiones se establecerán los planes de acción que se estimen oportunos para seguir mejorando continuamente este proceso, comunicándoselos a los agentes implicados.

## **11. REGISTRO**

Los siguientes registros, generados por el presente procedimiento y que evidencian la efectiva implantación del mismo, se gestionan según el **PGC18/Control de Registros**.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 12 de 12
	PGC02/DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA	EDICIÓN 02

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Acta Comité de Dirección	Dirección General	Papel/ Informático	3 años
Memorias de los Grados y Postgrados	AC	Papel/ Informático	Indefinido
Notificación de la verificación positiva por ANECA	AC	Papel/ Informático	Indefinido
Notificación de la aprobación de modificaciones	AC	Papel/ Informático	Indefinido
Publicación en el RUCT	Secretaría General	Papel/ Informático	Indefinido
Informe de Seguimiento Anual de los Programas de la Facultad	Coordinadores de titulación	Papel/ Informático	3 años

## **12. ANEXOS**

No aplica

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 22
	<b>PGC03/ACTIVIDADES ACADÉMICAS COMPLEMENTARIAS</b>	<b>EDICIÓN 01</b>

## ÍNDICE.

	Pág.
1. OBJETO.	2
2. ALCANCE.	2
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE.	2
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.	2
5. DESARROLLO DEL PROCESO.	3
5.1. Formación complementaria en competencias.	3
5.2. Definición, programación y revisión de los programas de prácticas externas	
5.3. Desarrollo de los idiomas.	4
6. REVISIÓN Y MEJORA DEL PROCESO	10
7. DIAGRAMA DEL PROCESO.	11
8. RESPONSABILIDADES.	18
9. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	20
10. REGISTRO.	20
11. ANEXOS.	20

MODIFICACIONES			
VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PÁGINAS
01	2-09-2015	Nuevo procedimiento que sustituye al anterior de Gestión de prácticas y al de orientación al estudiante	
02			
03			
04			
05			
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
 <b>Coordinador/a de Calidad</b> Fecha: 2-9-15		 <b>Responsable de SGIC</b> Fecha: 28-10-15	 <b>Director/a General</b> Fecha:

 <b>Universidad Europea Canarias</b> <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 22
	<b>PGC03/ACTIVIDADES ACADÉMICAS COMPLEMENTARIAS</b>	<b>EDICIÓN 01</b>

## 1. OBJETO

El objetivo del presente procedimiento es el de describir las actividades formativas complementarias que forman parte del **plan de estudios** del estudiante de la UEC, el seguimiento y la evaluación de estas actividades.

Todas las referencias a puestos o personas para los que en este procedimiento se utiliza la forma de masculino en genérico deben entenderse aplicables, indistintamente, a mujeres y hombres.

## 2. ALCANCE

El presente procedimiento es de aplicación a todas las acciones formativas que debe realizar el estudiante para garantizar que desarrolla todas las habilidades y competencias designadas para cada titulación.

## 3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Manual de Garantía interna de Calidad (MAGIC)
- ✓ **PGC03/Orientación a la enseñanza**
- ✓ PGC04/Desarrollo de la enseñanza
- ✓ **PGC08/Orientación profesional**
- ✓ **PGC07/Gestión de la movilidad**
- ✓ **PGC15/Información pública**
- ✓ **PGC16/Análisis y Medición de resultados**
- ✓ **PGC19/Satisfacción de los grupos de interés**
- ✓ Planes de estudios
- ✓ Memorias de los títulos de Grado y Máster Universitario.
- ✓ Guía Docente de las Prácticas elaborada por las Facultades/Escuelas.
- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices.
- ✓ 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 592/2014, de 11 de julio, por el que se regulan las prácticas académicas externas de los estudiantes universitarios.
- ✓ Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y RD1720/2007, de 21 de diciembre por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la LOPD.
- ✓ Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias Oficiales.
- ✓ 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.

## 4. DEFINICIONES

- ✓ **AC:** Área de Calidad.
- ✓ **CGC:** Comité de Garantía de Calidad
- ✓ **CV:** campus virtual.

 Universidad Europea Canarias <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITY</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 22
	PGC03/ACTIVIDADES ACADÉMICAS COMPLEMENTARIAS	EDICIÓN 01

- ✓ **GOE:** Gabinete de Orientación al Empleo.
- ✓ **MECES:** Marco Europeo de Cualificaciones.
- ✓ **Práctica curricular:** Aquellas prácticas cuya realización es de carácter obligatorio según el plan de estudios oficial y que pueden ser reconocidas curricularmente.
- ✓ **Práctica extracurricular:** Aquellas prácticas que no son impuestas por el plan de estudios, pero que sirven como complemento de la formación del estudiante y que pueden ser reconocidas académicamente a través de créditos en la materia Actividades Universitarias en las titulaciones de Grado y que, en cualquier caso, constarán en el Suplemento Europeo al Título.
- ✓ **Prácticas académicas externas:** Conjunto de actividades de formación, realizadas por los estudiantes en empresas o instituciones, destinadas a desarrollar la vertiente práctica y profesional del programa de formación.
- ✓ **SGIC:** Sistema de Garantía Interna de Calidad
- ✓ **UEC:** Universidad Europea de Canarias.

## 5. DESARROLLO DEL PROCESO

La visión de la UEC recoge como uno de los pilares fundamentales de su modelo educativo el apoyo a la formación integral del estudiante, al ser un aspecto determinante en la evolución de los estudiantes de hoy hacia su integración y desarrollo en el mercado laboral y en la sociedad. Para ello, la Universidad ha elaborado una serie de programas que permitirán al estudiante el desarrollo de las habilidades que le capaciten para enfrentar de manera exitosa su desarrollo profesional.

### 5.1. Formación complementaria en competencias.

Para garantizar el desarrollo de las capacidades de los estudiantes de Grado y Posgrado, los órganos de gobierno de la Universidad han definido una serie de competencias transversales que se desarrollan a través de los planes de estudios de las diferentes titulaciones de la Universidad, junto con las competencias básicas definidas por el Ministerio y las competencias específicas designadas para cada titulación.

En la memoria de verificación que aprueba la ANECA se concretan estas competencias (transversales, básicas o específicas) y, además, se planifica su desarrollo: en qué curso se desarrollarán, a través de qué asignatura y actividades en el aula o fuera de ella. La valoración positiva de esta memoria compromete a la Universidad en el desarrollo de las competencias especificadas.

La selección de las competencias específicas que van a formar parte de una titulación se definen en función del perfil de ingreso y egreso identificado para el estudiante. Este diseño se realiza de manera colaborativa entre el coordinador de titulación/director de departamento y el AC.

En la evaluación del seguimiento de la implantación de las titulaciones, se analiza el desarrollo de las competencias descritas en las titulaciones y el desarrollo de las actividades para lograrlo.

Además, los responsables académicos del CG diseñan y desarrollan distintas actividades que refuerzan la adquisición de valores como el espíritu creativo y emprendedor, la responsabilidad social, el pensamiento crítico, la pasión por la excelencia, la integridad para ejercer la profesión con ética y la visión global que supone una formación en un entorno internacional y multicultural

 Universidad Europea Canarias <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITY</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 22
	PGC03/ACTIVIDADES ACADÉMICAS COMPLEMENTARIAS	EDICIÓN 01

con personas diversas y medios innovadores. En este sentido, la coordinación académica es la responsable de la gestión y organización de las actividades de promoción de la cultura y el compromiso social para fomentar *la participación de los* estudiantes en diferentes programas y actividades enfocadas a la cooperación, voluntariado y responsabilidad social, tal y como se explica en el **PGC25/Promoción de la cultura y la responsabilidad social**.

Asimismo, la UEC considera la formación integral del estudiante como uno de los pilares de su modelo educativo, al ser un aspecto determinante en la evolución de los estudiantes de hoy hacia futuros profesionales que estén plenamente integrados en el mercado laboral y en la sociedad. Por ello, se ha creado un programa de “Actividad Universitaria” dirigido a fortalecer las competencias transversales de los estudiantes.

Para ello, desde las propias Facultades se diseñan y ofertan actividades extracurriculares que forman parte de la asignatura “Actividades Universitarias” con un total de 6 créditos que se encuentra en el plan de estudios de las titulaciones. Para ello, se elabora una ficha con las áreas que ofrecen actividades en las que se describen las competencias que va a desarrollar el estudiante a partir de la participación en éstas y que quedan plasmadas en la memoria de verificación, tal y como se describe en el **PGC24/Verificación, implantación, Seguimiento y Acreditación de titulaciones**. Estas fichas están colgadas en el Campus Virtual (CV).

También, desde el GOE se diseñan y desarrollan actividades con el objetivo de potenciar habilidades que refuercen el perfil profesional de los estudiantes, apoyándoles de esta forma para su inserción en el mercado laboral, ya sea como trabajadores por cuenta ajena o por cuenta propia.

## 5.2.DEFINICIÓN, PROGRAMACIÓN Y REVISIÓN DE LOS PROGRAMAS DE PRÁCTICAS EXTERNAS

La Universidad Europea de Canarias gestiona las prácticas académicas externas de los estudiantes. El objetivo de las mismas es permitir a los estudiantes aplicar y complementar los conocimientos adquiridos en su formación académica, favoreciendo la adquisición de competencias que le preparen para el ejercicio de actividades profesionales y faciliten su empleabilidad. En concreto, se gestionan los dos tipos de prácticas académicas siguientes:

- Prácticas académicas curriculares, son actividades académicas regladas y tuteladas que forman parte del plan de estudios.
- Prácticas académicas extracurriculares, son aquellas que los estudiantes realizan con carácter voluntario, durante su periodo de formación, y que teniendo los mismos fines que las anteriores, no están incluidas en los planes de estudio.

La gestión de prácticas académicas externas es coordinada por el Gabinete de Orientación al Empleo (GOE) de la UEC. Asimismo, en los programas de prácticas externas participa el Área Legal y la Secretaría General que velan por el cumplimiento de los requerimientos legales. La UEC, consciente de la importancia de las prácticas externas en el desarrollo formativo y competencial del estudiante, ha establecido la obligatoriedad de las mismas en la totalidad de los planes de estudio de las titulaciones de grado (RD1393/2007).

Para aquellos casos en los que las prácticas externas impliquen movilidad internacional, el desarrollo de su gestión está recogido en el **PGC07/Gestión de la Movilidad**, apartado 5.4.

La búsqueda de empresas, centros o instituciones para realizar convenios de prácticas externas es realizada por parte del Decano en colaboración con el Gabinete de Orientación al Empleo. Además, en concordancia con nuestros valores, la Universidad Europea de Canarias proporciona la posibilidad de realizar todas las prácticas externas en el ámbito internacional.

 Universidad Europea Canarias <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITY</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 22
	<b>PGC03/ACTIVIDADES ACADÉMICAS COMPLEMENTARIAS</b>	<b>EDICIÓN 01</b>

Durante el desarrollo de las prácticas, los estudiantes contarán con un tutor académico de la universidad y un tutor de la entidad colaboradora, quienes acordarán el plan formativo del estudiante, realizarán su seguimiento y evaluarán los resultados del aprendizaje del estudiante.

El GOE es el responsable de registrar los resultados obtenidos en la gestión de dichas prácticas y redactar un informe anual que es utilizado para el **PGC06/Análisis y Medición de Resultados** asociados a la calidad de la oferta formativa de la Universidad Europea de Canarias.

El Área de Calidad, además, recoge la información proporcionada por los grupos de interés, como explica el **PGC19/Satisfacción de los Grupos de Interés** y, junto al CGC, revisa la adecuación del presente proceso, con base en las conclusiones derivadas del informe de resultados y las encuestas de satisfacción. Finalmente propone, como consecuencia de la revisión, las acciones que deben tenerse en cuenta para mejorar continuamente la gestión de las prácticas externas de la UEC.

### 5.2.1. GESTIÓN DE PRÁCTICAS EXTRACURRICULARES

En el caso de las prácticas no obligatorias (extracurriculares) tanto las empresas interesadas en contar con estudiantes de la UEC, como los propios estudiantes, pueden ponerse en contacto con el Gabinete de Orientación al Empleo para participar en el proceso. Esta participación proactiva es consecuencia de las relaciones con el mundo profesional que la UEC establece y cuida, consciente de la importancia de este grupo de interés en el desempeño de su actividad.

Para la gestión de estas prácticas externas, la UEC cuenta con una plataforma de gestión de prácticas online ([uem.trabajando.es](http://uem.trabajando.es)) en la que pueden registrarse tanto estudiantes como empresas. A estos efectos, el Gabinete de Orientación al Empleo proporciona a la empresa las licencias necesarias para publicar las ofertas en esta herramienta, a la que también pueden acceder los estudiantes con las claves que reciben en el momento de la matriculación.

A continuación, se procede a enviar a la empresa el Convenio de Cooperación Educativa (existe un modelo marco, de acuerdo con lo establecido en el RD 592/2014, de 11 de julio), pudiendo la empresa modificar las cláusulas que considere oportunas. En caso de modificación, el convenio es enviado al Área Legal para que revise la adecuación de dichas cláusulas a los intereses de la UEC y del estudiante y, para que, en su caso, dé el visto bueno al Gabinete de Orientación al Empleo a los efectos de gestión de su firma.

Una vez firmado el Convenio de Cooperación Educativa, la empresa puede solicitar estudiantes. El Gabinete de Orientación al Empleo realiza un primer filtro curricular, asegurando que los estudiantes inscritos cumplen con el perfil que solicita la empresa, facilitando a la misma el proceso de selección.

La selección final se realiza por la empresa, quien decide el candidato final para la práctica. Las condiciones para la realización de las prácticas son redactadas en un Anexo al convenio que es firmado por el representante del GOE, la empresa y el estudiante. Junto con el Anexo se hace llegar a la empresa el Informe de valoración competencial del estudiante, que deberá ser cumplimentado a la finalización de las prácticas por el tutor de la empresa (Modelo de informe competencial de acuerdo con el Marco Europeo de Cualificación -MECES-). Este último informe será cumplimentado y enviado a la Universidad a la finalización de las prácticas.

El tutor de la empresa se encargará de integrar y hacer un seguimiento de las actividades realizadas por el estudiante durante su estancia en la misma.

A la finalización de la práctica, el estudiante cumplimentará un cuestionario de satisfacción con las mismas que será facilitado por el Gabinete de Orientación al Empleo.

Si durante la realización de las prácticas la empresa o el estudiante no estuvieran conformes con el modo en el que se están desarrollando, se pondrán en contacto con el Gabinete de Orientación al Empleo para comunicar el cese de las mismas, explicando el motivo por el que no es posible su continuación.

 Universidad Europea Canarias <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITY</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 22
	PGC03/ACTIVIDADES ACADÉMICAS COMPLEMENTARIAS	EDICIÓN 01

Esta tipología de prácticas puede dar lugar al reconocimiento de ECTS y/o su realización se hará constar en el Suplemento Europeo al Título.

## 5.2.2. GESTIÓN DE PRÁCTICAS CURRICULARES.

Son prácticas académicas que forman parte del plan de estudios de la titulación.

### 1. Identificación de estudiantes.

El Coordinador Académico, en colaboración con el GOE planificará las necesidades de prácticas con la antelación suficiente para garantizar su realización. Asimismo, tendrán en cuenta los informes de las encuestas de satisfacción con las empresas que puedan existir de años anteriores. Para ello, al finalizar el periodo de matriculación en cada trimestre, el Coordinador Académico se informa e informa a GOE sobre el nº de estudiantes de grado que han matriculado la asignatura de prácticas curriculares. Asimismo, informa del nº de estudiantes identificados que están interesados en hacer las prácticas en el siguiente trimestre, aunque todavía no hayan matriculado la asignatura.

### 2. Captación de ofertas de prácticas.

La primera semana de cada trimestre GOE publica en la Intranet el listado actualizado de convenios activos con empresas, con sus correspondientes responsables de cuenta asignados (que deberán ser consultados en caso de que alguien quiera contactar con “sus empresas”).

Durante el primer mes de cada trimestre, el responsable de GOE, contacta con las empresas que suelen acoger estudiantes de distintas áreas, así como con nuevas empresas, con el objetivo de solicitar plazas de prácticas para sus estudiantes. Cuando consigue ofertas de prácticas, remite el contacto a GOE para que se puedan publicar las mismas en la bolsa de prácticas (bolsa de prácticas y empleo) y/o gestionar la firma de convenios. Por su parte, GOE publica las ofertas de prácticas que capta, informando al Coordinador de Titulación de forma quincenal (o, previa, si fuera necesario) de dichas vacantes.

### 3. Asignación de prácticas.

En el campus virtual (CV) el tutor de la asignatura de prácticas de grado y el Coordinador de Titulación informan a los estudiantes, a través de una presentación realizada por GOE, del procedimiento a seguir para la asignación de prácticas, que consistirá en darse de alta en la bolsa de prácticas y empleo de la UEC, así como acudir a alguna de las orientaciones grupales que organiza a lo largo del año GOE. Estas sesiones versan sobre la elaboración del currículum, la superación del proceso de selección y las salidas profesionales.

Tras la orientación, el estudiante recibe un certificado de asistencia, que debe presentar al tutor de prácticas, junto con su Memoria/Informe Final de Prácticas, para poder ser evaluado de la asignatura de prácticas curriculares.

La asignación de prácticas se debe producir dentro del primer mes del comienzo del trimestre, o, como máximo, a comienzos del segundo mes para los estudiantes de grado y dentro de los siete primeros meses tras el comienzo del programa, independientemente de la fecha en la que el estudiante vaya a realizar sus prácticas, para los estudiantes de postgrado. Lo anterior se puede realizar a través de dos vías:

- ✓ Inscripción del estudiante en ofertas y superación del proceso de selección.
- ✓ Asignación directa del estudiante a la empresa, realizada por el Tutor de Prácticas/Coordinador de Titulación.

Antes del comienzo del curso y una vez asignada la práctica, el Coordinador de Titulación procede a cumplimentar el objetivo formativo en el anexo que firma cada estudiante, el cual contiene información relativa a las tareas a realizar, los horarios y fechas, la ayuda económica, si

 Universidad Europea Canarias <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITY</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 7 de 22
	PGC03/ACTIVIDADES ACADÉMICAS COMPLEMENTARIAS	EDICIÓN 01

existiese, y cualquier otra condición que sea necesaria. Dicho anexo es firmado por el representante del GOE, por el estudiante y por el Tutor de la empresa/centro/institución, de acuerdo con lo establecido en la Guía Docente de las Prácticas elaborada por las Facultades/Escuelas. Junto con el Anexo, el GOE hace llegar a la empresa el formato de Informe de Valoración Competencial del Estudiante, que deberá ser cumplimentado a la finalización de las prácticas por el Tutor de la empresa (Modelo de informe competencial de acuerdo con el Marco Europeo de Cualificación -MECES-).

El Gabinete de Orientación al Empleo dispone de un modelo de convenio válido tanto para prácticas curriculares como extracurriculares, en grado y postgrado, según lo establecido en el RD 592/2014, de 11 de julio. Para asegurar que las prácticas curriculares cumplen con las disposiciones legales, el Área Legal es la responsable de revisar los convenios de prácticas en caso de modificación por parte de la empresa de algunas de sus cláusulas. Una vez revisado el convenio, se solicita al Consejo de Gobierno su aprobación y conformidad a las condiciones en ellos definidas.

#### 4. Seguimiento de las prácticas.

Durante la realización de las prácticas, los estudiantes cuentan con un tutor de empresa que se asegura de integrarle en la misma, así como de hacer seguimiento de sus actividades durante su estancia en la empresa/centro/institución, con el objetivo de alinear sus prácticas con el plan de estudios. La UEC proporciona a dichos tutores la información necesaria para realizar sus funciones tutoriales del modo más efectivo y beneficioso para el estudiante.

Para asegurar el correcto desarrollo de este programa, el tutor de prácticas realiza un seguimiento activo del estudiante a través de diferentes contactos con la empresa. Por su parte, el estudiante remite un informe intermedio a su tutor de prácticas coincidiendo con la mitad de su periodo de prácticas en la empresa, así como un informe final a la finalización de las mismas.

Si durante la realización de las prácticas, la empresa o el estudiante no estuvieran conformes con el modo en el que se están desarrollando, se pondrán en contacto con el tutor de prácticas y con el Coordinador de Titulación para comunicarles el cese de las mismas, explicando el motivo por el que no es posible su continuación. En ese caso, el Coordinador de Titulación/Director de Postgrado iniciará los trámites necesarios para la inclusión del estudiante en un nuevo programa de prácticas.

El resultado de la gestión de prácticas curriculares se evalúa a través de las siguientes vías:

- 1- El estudiante remite a su tutor de prácticas un informe final (memoria).
- 2- Informe de Valoración Competencial. Al finalizar la realización de las prácticas, los tutores de la empresa cumplimentan el Informe de Valoración Competencial (Modelo de informe competencial de acuerdo con el Marco Europeo de Cualificaciones -MECES-) que incluirá, además, cuestiones relativas a competencias específicas de cada titulación. Una vez finalizado, lo envía al tutor de prácticas y al GOE. Este informe incluye la valoración de las actividades prácticas realizadas por el estudiante, y se tendrá en cuenta para la evaluación y calificación final de la materia, junto a la memoria realizada por el estudiante como establece el art. 4 del Reglamento de Evaluación de Grado.
- 3- Evaluación de satisfacción tanto de los estudiantes con las prácticas como de la empresa. Los estudiantes y la empresa deben cumplimentar el cuestionario de satisfacción con las prácticas facilitado por el GOE vía email. Posteriormente se enviará al Área de Calidad para su análisis tal y como se describe en el **PGC19/Satisfacción de los Grupos de Interés.**

### 5.2.3. GESTIÓN DE PRÁCTICAS INTERNACIONALES

La Universidad Europea de Canarias, consciente de la importancia del fomento de la internacionalidad de sus estudiantes también ofrece la posibilidad de realizar prácticas en

 <b>Universidad Europea Canarias</b> <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITY</small>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página 8 de 22
	<b>PGC03/ACTIVIDADES ACADÉMICAS COMPLEMENTARIAS</b>	<b>EDICIÓN 01</b>

empresas a nivel internacional. Para ello, se elaboran diferentes convenios para facilitar la integración de los estudiantes en empresas extranjeras.

**i. Prácticas ERASMUS PLACEMENT**

- A. **Acuerdo UEC-Empresa/Institución/Hospital.** Se incluirán dentro de esta categoría aquellos casos de prácticas internacionales que se realicen dentro de la Unión Europea y en empresas, instituciones, hospitales y/o clínicas con las que la Universidad Europea de Canarias tenga un acuerdo establecido, y por un periodo entre dos y doce meses.
- B. **Acuerdo UEC-Universidad.** Se incluirán dentro de esta categoría aquellos casos de prácticas internacionales que se realicen con una universidad europea con la que la UEC tenga un acuerdo Erasmus establecido. El periodo de prácticas será de entre dos y doce meses.

El estudiante interesado en realizar prácticas curriculares o extracurriculares en el extranjero dentro del marco Erasmus+, debe solicitar plaza entregando al Área de Relaciones Internacionales la documentación mencionada a través de una herramienta de solicitud online. Las solicitudes que cumplan con los requisitos legales para las prácticas Erasmus+ recibirán una beca acorde con el destino y duración de las mismas hasta que no queden fondos destinados a este concepto dentro del proyecto Erasmus+ vigente. Los estudiantes que no reciban una beca podrán realizar sus prácticas bajo el marco de Erasmus+ con una beca cero

Una vez el estudiante haya entregado su solicitud al Área de Relaciones Internacionales con una propuesta concreta de la empresa/institución/hospital según los criterios establecidos, esta última, en coordinación con el Coordinador Académico y acorde con la normativa de la asignatura de prácticas, acuerda con la misma las características de las prácticas a realizar por el estudiante (periodo, objetivos, tutorización, evaluación, etc.).

El personal del Área de Relaciones Internacionales cumplimenta los datos académicos (periodo, objetivos, evaluación, etc.) del Training Agreement and Quality Commitment.

El GOE envía al Área de Relaciones Internacionales toda la documentación del estudiante: certificado de idiomas, currículum, expediente académico y el Training Agreement and Quality Commitment con los datos académicos cumplimentados. El GOE tramita con el Área de Relaciones Internacionales y con el estudiante la firma del Training Agreement and Quality Commitment, el Anexo V.1.b: Convenio de Subvención a la Movilidad e Informe Final que deberá realizar al concluir la práctica. El Área de Relaciones Internacionales también orienta e informa al estudiante sobre aspectos relacionados con la gestión de seguros de responsabilidad civil y asistencia, y concesión y cuantía de las becas, si las hubiera. Toda esta documentación se archiva en el Área de Relaciones Internacionales.

En el caso de prácticas curriculares, una vez el estudiante regresa a la UEC, el personal del Área de Relaciones Internacionales se pone en contacto con la empresa/institución/hospital para solicitar el formulario de evaluación de las prácticas del estudiante. Dicho formulario es remitido al Coordinador Académico correspondiente para la transcripción de la nota a las actas oficiales. Adicionalmente, se guardará una copia con el resto de documentación internacional del estudiante.

**ii. Prácticas PLACEMENT NO ERASMUS**

- A. **Acuerdo UEC-Universidad.** Se incluirán dentro de esta categoría aquellos casos de prácticas internacionales que se realicen a través de una universidad con la que la UEC tenga un acuerdo de intercambio establecido.
- B. **Acuerdo UEC-Empresa/Institución/Hospital.** Se incluirán dentro de esta categoría aquellos casos de prácticas internacionales que se realicen en empresas, instituciones, hospitales y/o clínicas con las que la Universidad Europea de Canarias tiene un acuerdo establecido.

 Universidad Europea Canarias <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITY</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 9 de 22
	PGC03/ACTIVIDADES ACADÉMICAS COMPLEMENTARIAS	EDICIÓN 01

Una vez el estudiante ha sido seleccionado por el personal del Área de Relaciones Internacionales y la empresa/institución/hospital según los criterios establecidos, esta última acuerda con la misma las características de las prácticas a realizar por el estudiante (periodo, objetivos, tutorización, evaluación, etc.).

El Área de Relaciones Internacionales cumplimenta el anexo al convenio establecido entre UEC y empresa/institución/hospital (Anexo International Practical Training Program). Vía e-mail, el Área de Relaciones Internacionales informa al GOE de la plaza concedida y envía el Anexo mencionado. Si el acuerdo es UEC-Universidad, utilizaremos el Training Agreement and Quality Commitment.

El GOE tramita con el estudiante y la empresa correspondiente la firma del Convenio y Anexo International Practical Training Program. Asimismo, orienta e informa al estudiante sobre aspectos relacionados con la gestión de seguros de responsabilidad civil y asistencia y concesión y cuantía de las becas. Esta documentación es archivada en GOE.

En el caso de prácticas curriculares, una vez el estudiante regresa a la UEC, el Área de Relaciones Internacionales se pone en contacto con la empresa/institución/hospital para solicitar el formulario de evaluación de las prácticas del estudiante. Dicho formulario es remitido al Coordinador Académico correspondiente para la transcripción de la nota a las actas oficiales. Se guarda una copia del Formulario de Evaluación junto con el resto de documentación internacional del estudiante.

### **5.3.Desarrollo de los idiomas**

La formación de los estudiantes de la UEC, vendrá a completarse con la asignatura de inglés como materia obligatoria en todas las titulaciones de grado. Para cada titulación se ha establecido un nivel meta que los estudiantes deben acreditar para poder superar la asignatura y, por lo tanto, obtener el título correspondiente. Al matricularse en una titulación de grado, el estudiante realiza una prueba de nivel de inglés para conocer el nivel en el que se encuentra y poder planificar su proceso de aprendizaje para alcanzar el nivel meta que es preciso superar antes de finalizar la titulación.

El soporte para el desarrollo de esta asignatura se sustenta en el Laboratorio de Idiomas o Language Center. Este Centro de aprendizaje de idiomas se centra especialmente en la enseñanza de inglés, poniendo a disposición de los estudiantes toda una serie de recursos que les permitirá alcanzar el nivel meta establecido para aprobar la materia.

Los cursos que ofrece el Language Center para ir superando los niveles se ofrecen en un formato híbrido flexible, adaptándose a las necesidades de cada tipo de estudiante. Los estudiantes que realizan los cursos principalmente en un formato presencial en la Universidad, cursan inglés combinando contenido on line con clases presenciales. Aquellos alumnos que optan por estudios on line reciben los contenidos y docencia de los cursos de inglés únicamente en este formato.

El estudiante matricula dentro del proceso de matriculación. Se ofrece una variedad de horarios para que el estudiante pueda encajar los cursos por nivel, atendiendo a sus necesidades horarias.

Una vez superado el nivel meta exigido por cada titulación, puede seguir formándose en este idioma, sin coste asociado.

La evaluación del estudiante en cada curso se hace de forma continua en base al desarrollo de las competencias en escritura, lectura, comprensión y expresión en lengua inglesa y la participación en clase, según el Marco Común Europeo de referencia para las lenguas.

La evaluación de la asignatura de inglés le corresponderá al profesor asignado por el departamento, que aparte de consideración de la evaluación realizada durante el curso de su

 Universidad Europea Canarias <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITY</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 10 de 22
	<b>PGC03/ACTIVIDADES ACADÉMICAS COMPLEMENTARIAS</b>	<b>EDICIÓN 01</b>

nivel meta, valorará la realización de un trabajo de inglés específico y su posterior presentación por parte del estudiante.

Hay titulaciones que tienen asignaturas que exigen otros idiomas aparte del inglés. En estos casos el Language Center facilitará la adquisición de los idiomas requeridos para la superación de la titulación.

Los estudiantes TOP, que hayan superado el nivel meta establecido por sus respectivas titulaciones, deberán cursar un tercer idioma, tal y como se explica en el proceso **PGC25/Promoción de la cultura y la responsabilidad social**. Pueden completar además su formación otras actividades como las descritas en el **PGC07/Gestión de la movilidad y PGC08/Orientación profesional**.

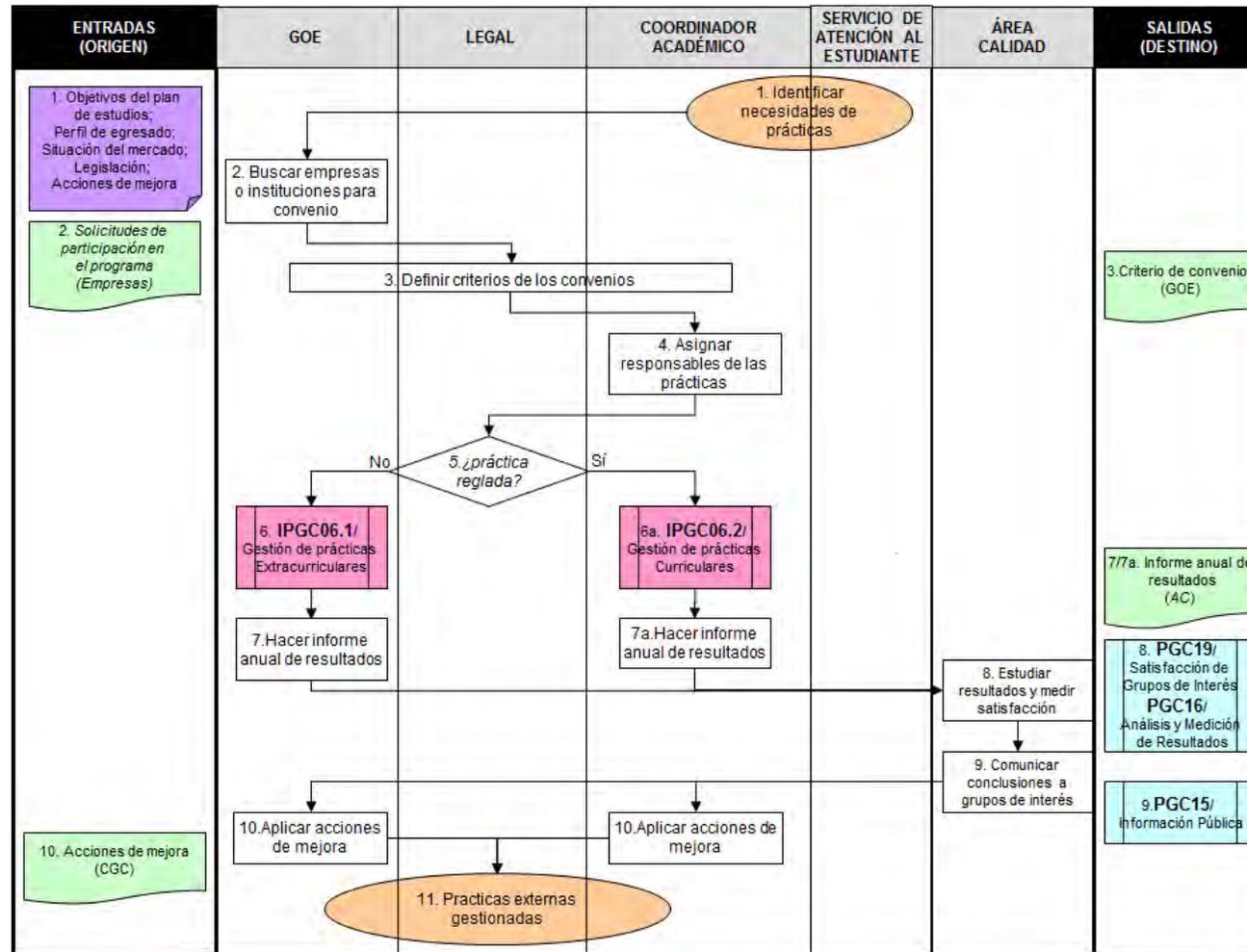
Los profesores y el personal no docente de la UEC disponen de formación en inglés, bien para ampliar sus conocimientos en este idioma, o bien para impartir una asignatura de contenidos en idioma inglés. También se ofrece apoyo al personal docente para la preparación de actividades en inglés en el aula.

Los estudiantes realizan una encuesta de satisfacción con los servicios recibidos del Language Center, con los cursos de inglés y con el profesorado. Estas encuestas son evaluadas desde el AC que, finalmente, remite los resultados obtenidos al laboratorio de idiomas.

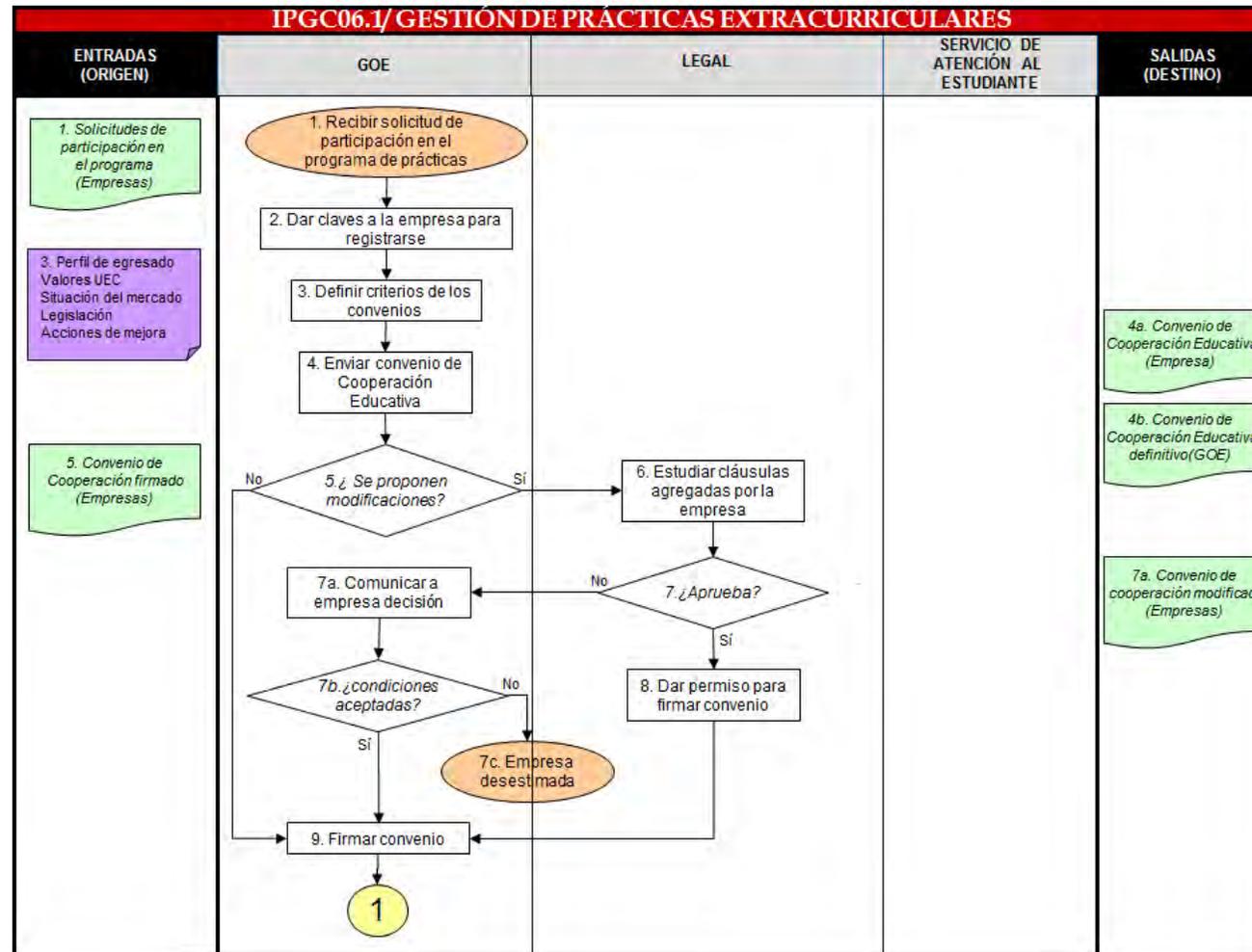
## **6.REVISIÓN Y MEJORA DEL PROCESO**

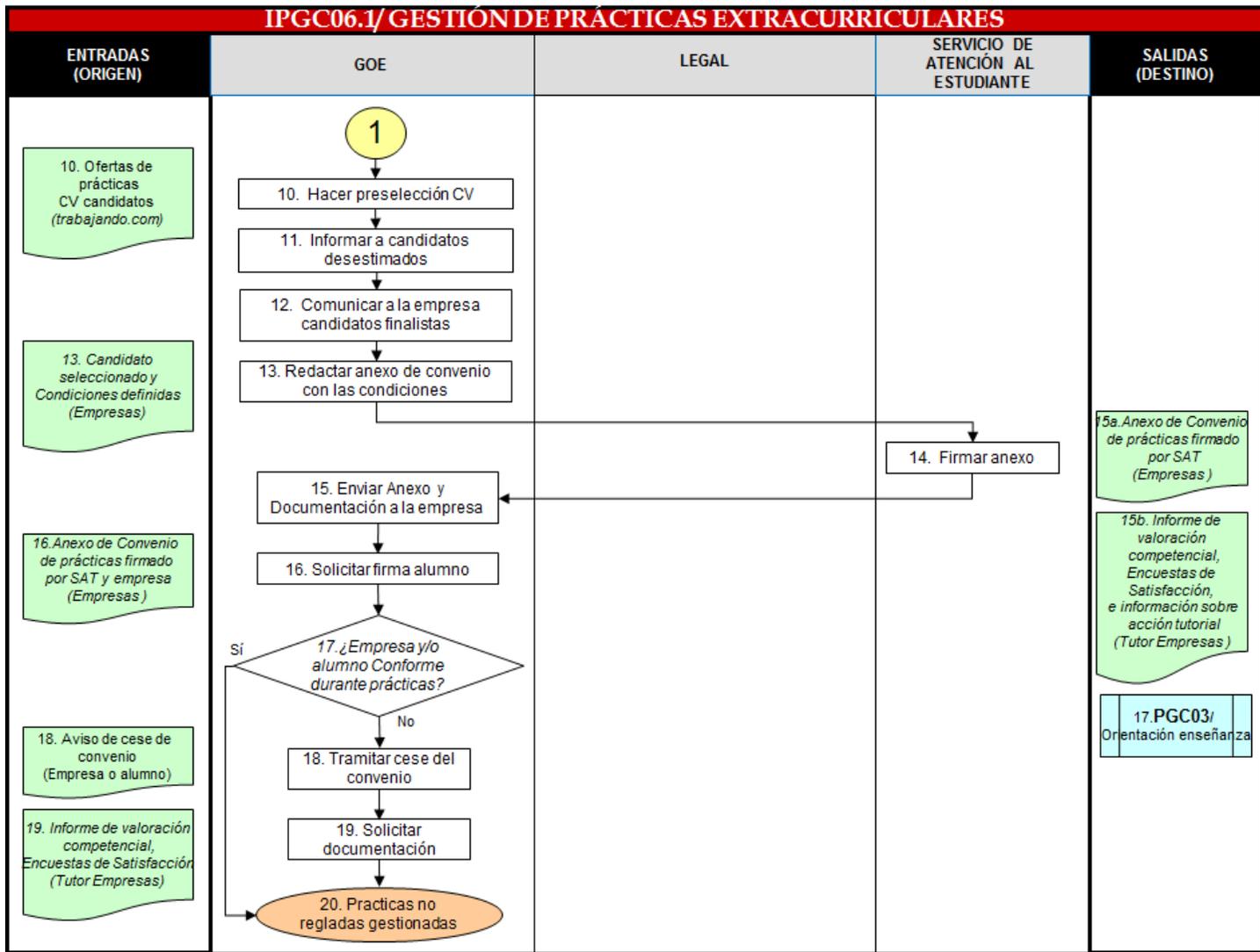
El seguimiento de este proceso se lleva a cabo de manera continua por el AC, actualizándolo cuando se considere necesario. Como input para conocer los desajustes en el desarrollo de este proceso se utilizan las encuestas de satisfacción de los grupos de interés con los programas de prácticas, con el Language Center y con el profesorado. Estas encuestas son analizadas tal y como se describe en el **PGC19/Satisfacción con los grupos de interés**. Asimismo, a partir de dichas conclusiones el AC, junto con los departamentos implicados en este proceso, elaboran los planes de acción que consideren oportunos.

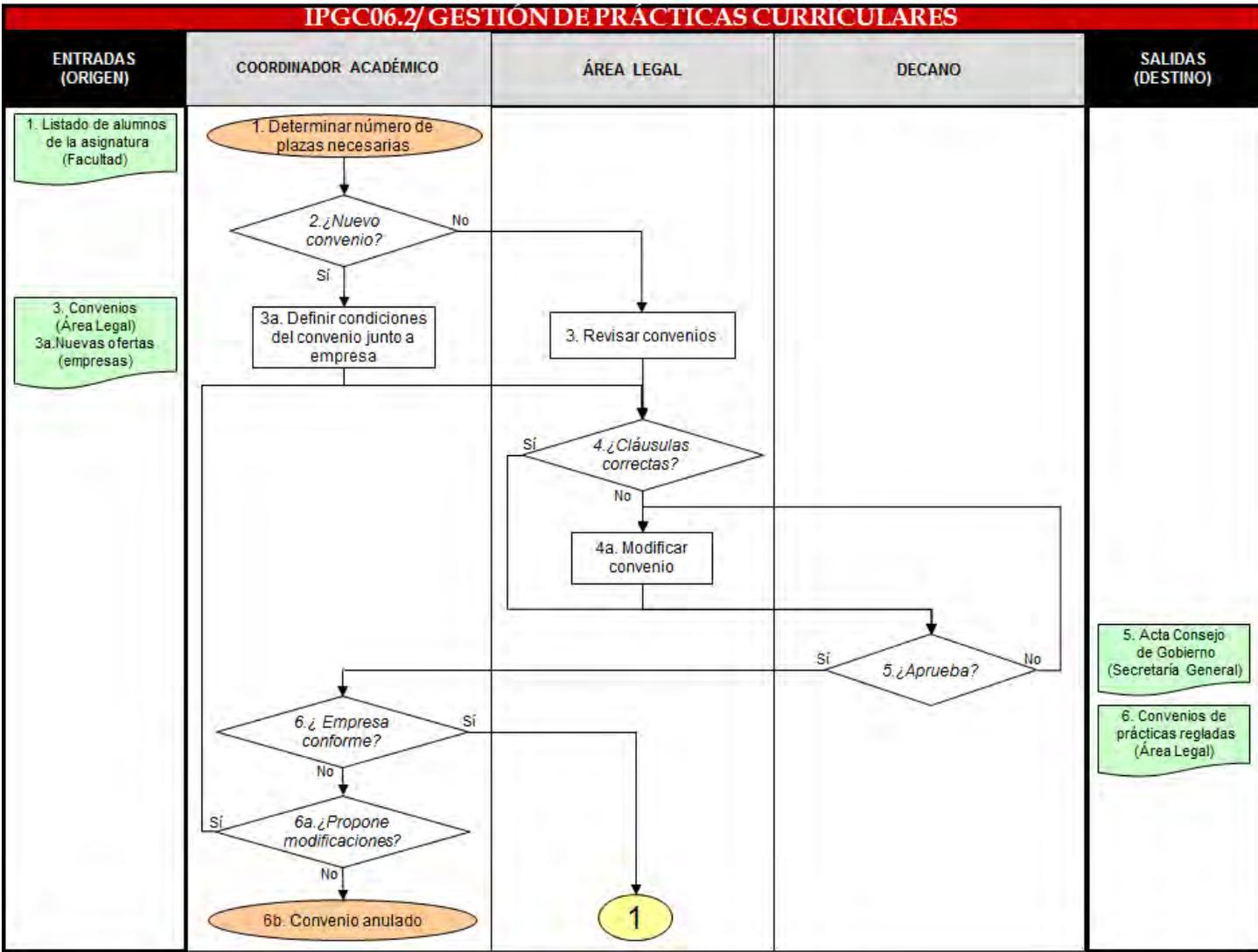
## 7. DIAGRAMA DEL PROCESO

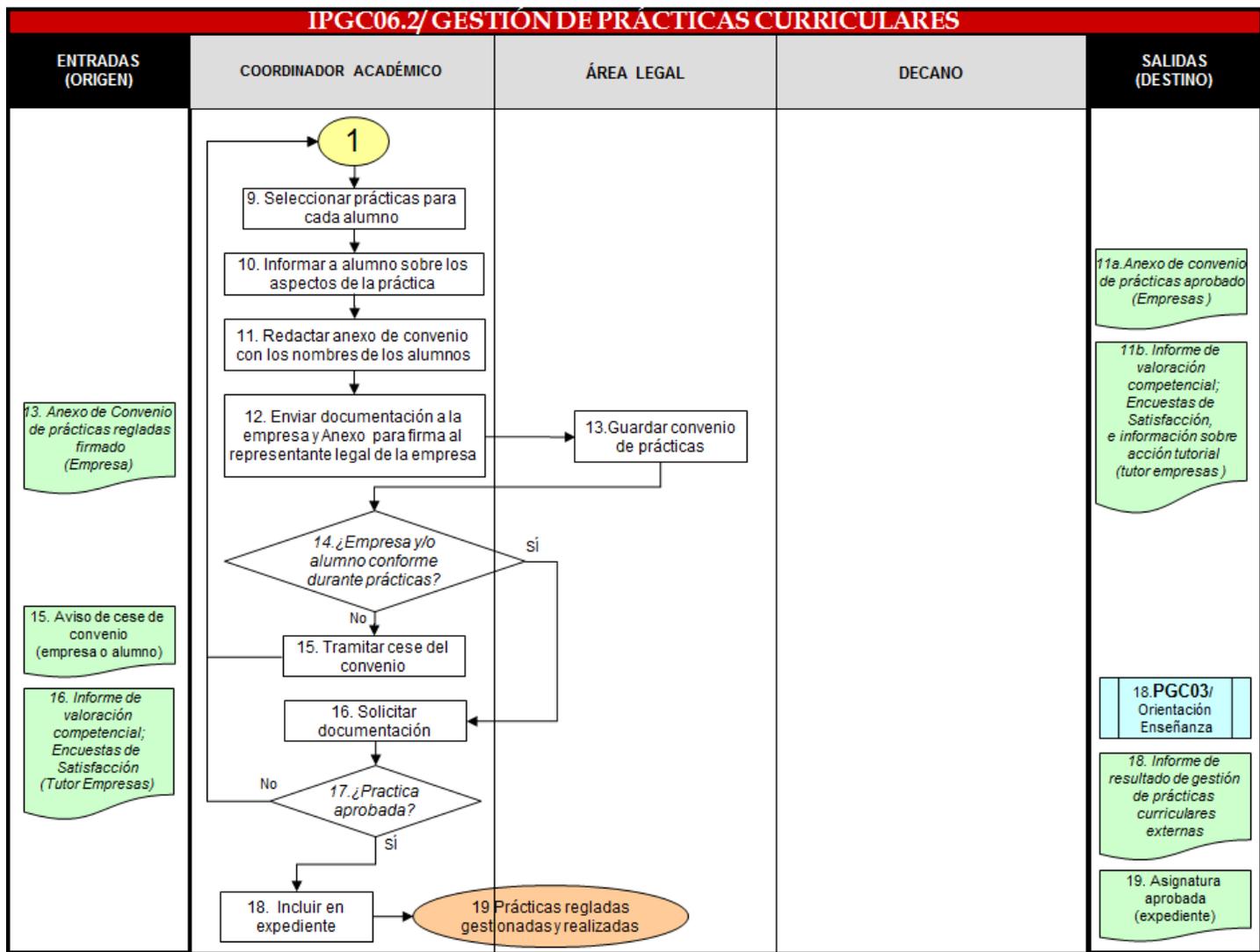


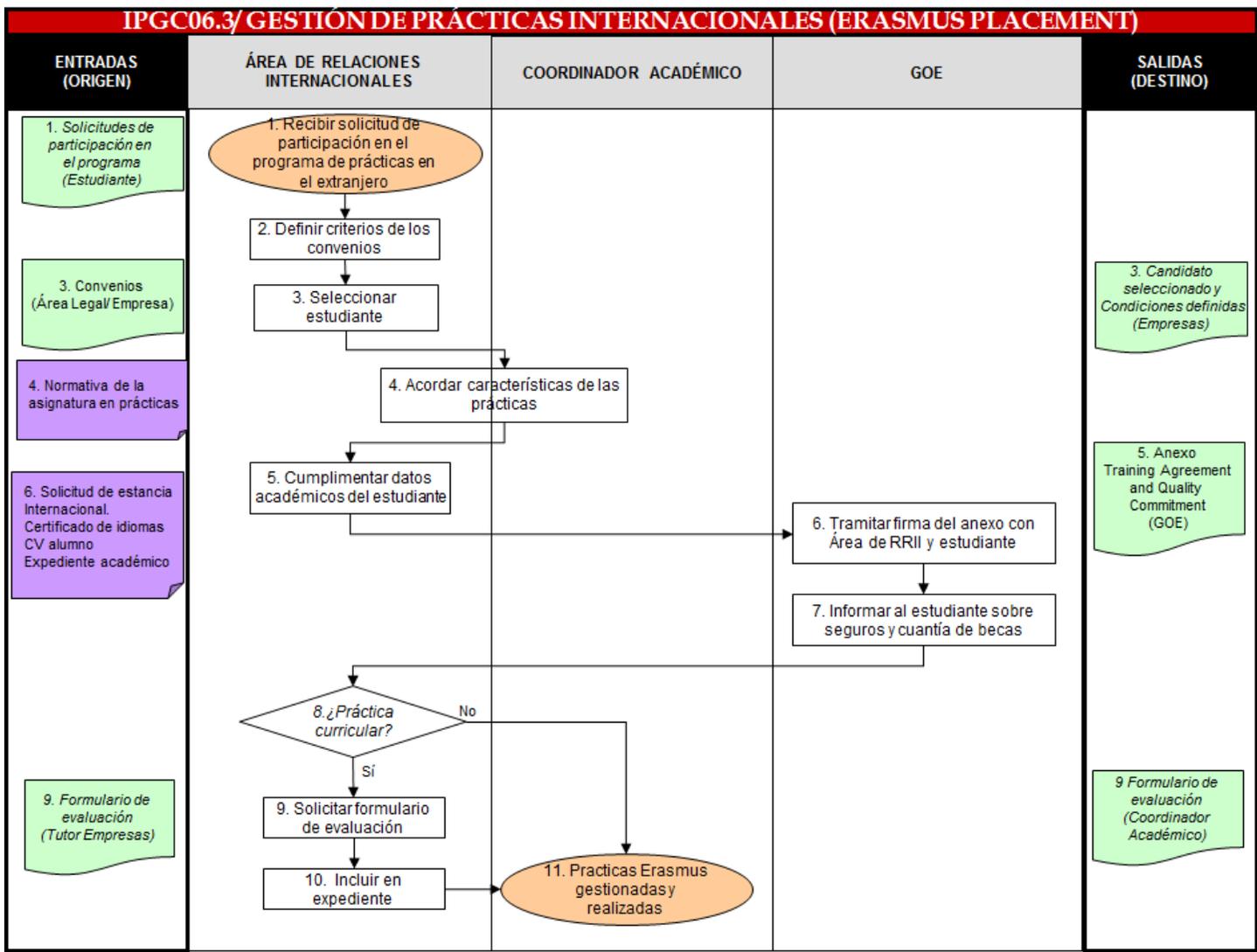
**DIAGRAMA DE INSTRUCCIONES DE PROCESO**

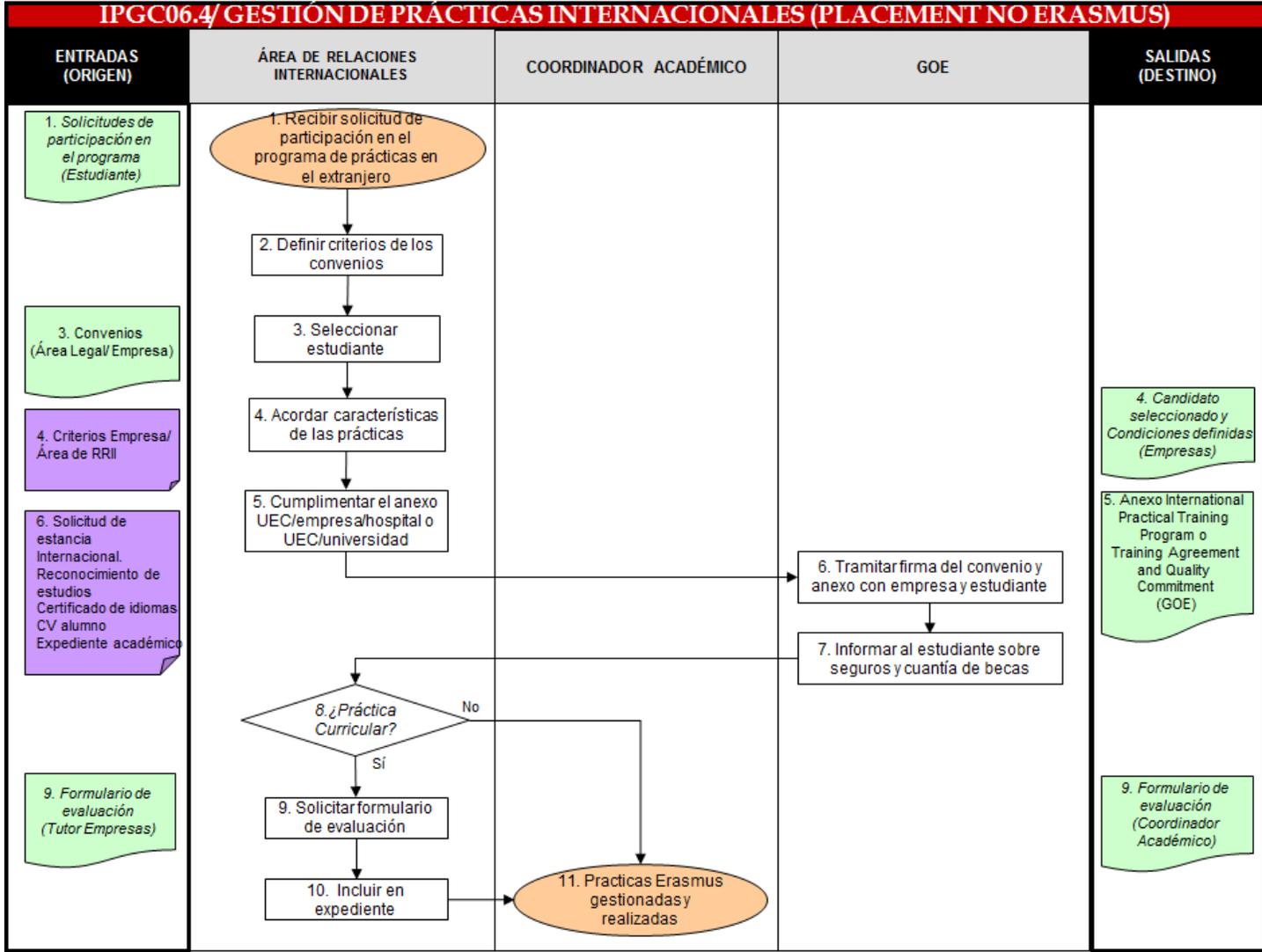












	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 18 de 22
	PGC03/ACTIVIDADES ACADÉMICAS COMPLEMENTARIAS	EDICIÓN 01

## 8. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Gabinete de Orientación al Empleo.

- Participantes en el proceso:

- Comité de Dirección:
  - ✓ Aprobación del presente procedimiento.
- Responsable de SGIC:
  - ✓ Actuar como nexo de conexión entre el CD y el AC en lo referente al presente procedimiento y sus resultados.
- Coordinador de Titulación/Director de Postgrado
  - ✓ Negociar en colaboración con GOE los convenios de prácticas curriculares revisados por el Área Legal.
- Gabinete de Orientación al Empleo:
  - ✓ Redactar los convenios y sus anexos con empresas privadas o instituciones para realizar las prácticas curriculares y extracurriculares.
  - ✓ Gestionar todos los trámites necesarios para la realización de las prácticas curriculares en las empresas/centros/instituciones con las que se aprueba el convenio.
  - ✓ Gestionar el cese y reasignación de prácticas en aquellos casos en los que empresa o estudiante no estén conformes con el desarrollo de las mismas.
  - ✓ Tramitar los Convenios de Cooperación educativa y los Anexos de los convenios
  - ✓ Dar las claves a las empresas para registrarse en la plataforma de prácticas online y actualizar el estado de las candidaturas de cada oferta.
  - ✓ Llevar la gestión administrativa relativa a las prácticas externas extracurriculares y colaborar con el Coordinador de Titulación en la gestión de prácticas curriculares.
  - ✓ Gestionar el cese de prácticas extracurriculares en aquellos casos en los que empresa o estudiante no estén conformes con el desarrollo de las mismas.
  - ✓ Colaborar en el desarrollo de acciones de mejora que se deriven de la revisión de la gestión de prácticas externas extracurriculares.
  - ✓ Tramitar con el estudiante y la empresa correspondiente la firma del Convenio y Anexo International Practical Training Program. Enviar al Área de Relaciones Internacionales toda la documentación del estudiante: Solicitud de Estancia Internacional, certificado de idiomas, currículum, expediente académico y el Training Agreement and Quality Commitment con los datos académicos cumplimentados.
  - ✓ Orientar e informa al estudiante sobre aspectos relacionados con la gestión de seguros de responsabilidad civil y asistencia, y concesión y cuantía de las becas.
  - ✓ Recoger datos relativos a la satisfacción de los grupos de interés con las prácticas y comunicarles los resultados del desarrollo de los programas de prácticas.
  - ✓ Estudiar resultados de la gestión de prácticas externas y establecer acciones que permitan la mejora de las mismas en colaboración con el Área de Calidad.
- Área Legal:
  - ✓ Asegurarse de que los convenios de prácticas curriculares cumplen con la normativa y legislación vigente y las extracurriculares con modificaciones son conformes a los requisitos de la UEC.

 Universidad Europea Canarias <small>LA BIENESTAR DE LOS ESTUDIANTES</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 19 de 22
	PGC03/ACTIVIDADES ACADÉMICAS COMPLEMENTARIAS	EDICIÓN 01

- Tutores académicos de prácticas
  - ✓ Velar por el normal desarrollo del Proyecto Formativo, garantizando la compatibilidad del horario de realización de las prácticas con las obligaciones académicas, formativas y de representación y participación del estudiante.
  - ✓ Hacer un seguimiento efectivo de las prácticas coordinándose para ello con el tutor de la entidad colaboradora y visto, en su caso, los informes de seguimiento.
  - ✓ Autorizar las modificaciones que se produzcan en el Proyecto Formativo.
  - ✓ Llevar a cabo el proceso evaluador de las prácticas del estudiante tutelado, teniendo en cuenta el informe final/memoria de las prácticas, el informe de la empresa y el cuestionario de satisfacción del alumno.
  - ✓ Guardar confidencialidad en relación con cualquier información que conozca como consecuencia de su actividad como tutor.
  - ✓ Informar al Gabinete de Orientación al Empleo de las posibles incidencias surgidas.
  - ✓ Supervisar, y en su caso solicitar, la adecuada disposición de los recursos de apoyo necesarios para asegurar que los estudiantes con discapacidad realicen sus prácticas en condiciones de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal.
  
- Tutores de las prácticas en las empresas/centros/instituciones:
  - ✓ Acoger al estudiante y organizar la actividad a desarrollar con arreglo a lo establecido en el Proyecto Formativo
  - ✓ Supervisar sus actividades, orientar y controlar el desarrollo de la práctica con una relación basada en el respeto mutuo y el compromiso con el aprendizaje.
  - ✓ Informar al estudiante de la organización y funcionamiento de la entidad y de la normativa de interés, especialmente la relativa a la seguridad y riesgos laborales.
  - ✓ Coordinar con el tutor académico de la universidad el desarrollo de las actividades establecidas en el convenio de cooperación educativa, incluyendo aquellas modificaciones del plan formativo que puedan ser necesarias para el normal desarrollo de la práctica, así como la comunicación y resolución de posibles incidencias que pudieran surgir en el desarrollo de la misma y el control de los permisos para la realización de exámenes.
  - ✓ Emitir el informe final, y en su caso, el informe intermedio.
  - ✓ Proporcionar la formación complementaria que precise el estudiante para la realización de las prácticas.
  - ✓ Proporcionar al estudiante los medios materiales indispensables para el desarrollo de la práctica.
  - ✓ Facilitar y estimular la aportación de propuestas de innovación, mejora y emprendimiento por parte del estudiante.
  - ✓ Facilitar al tutor académico de la universidad el acceso a la entidad para el cumplimiento de los fines propios de su función.
  - ✓ Guardar confidencialidad en relación con cualquier información que conozca del estudiante como consecuencia de su actividad como tutor.
  - ✓ Prestar ayuda y asistencia al estudiante, durante su estancia en la entidad, para la resolución de aquellas cuestiones de carácter profesional que pueda necesitar en el desempeño de las actividades que realiza en la misma.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 20 de 22
	PGC03/ACTIVIDADES ACADÉMICAS COMPLEMENTARIAS	EDICIÓN 01

- Responsable del Área de Relaciones Internacionales:
  - ✓ Seleccionar a los estudiantes que van a realizar la práctica en la empresa/institución/hospital según los criterios establecidos y acuerda con la misma las características de las prácticas a realizar por el estudiante, siempre que reciban beca (periodo, objetivos, tutorización, evaluación, etc.).

## 9. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El seguimiento de este proceso se lleva a cabo de manera continua por el Área de Calidad, a través de los indicadores contenidos en el Programa de objetivos e indicadores y del análisis del Informe de resultados del programa formativo. Asimismo, en las reuniones del CGC se evalúan los resultados obtenidos en el presente procedimiento, incluidos los de los indicadores y objetivos planteados y se obtienen conclusiones sobre la adecuación de las prácticas externas a los estudiantes de la UEC.

Asimismo, a partir de dichas conclusiones, el CGC establecerá los *Planes de Mejora* que estime oportunos para seguir mejorando continuamente este proceso, comunicándoselos a los agentes implicados.

## 10. INDICADORES

- PGC03- IND01: Satisfacción del estudiante con las prácticas realizadas
- PGC03-IND02: Satisfacción global de los empleadores con el estudiante
- PGC03-IND03: Satisfacción de los estudiantes con el servicio de GOE
- PGC03-IND04: Satisfacción de los estudiantes con la enseñanza de idiomas.
- PGC03-IND05: Satisfacción de los estudiantes con la oferta académica para aprender otros idiomas.
- PGC03-IND06: Nº de estudiantes matriculados en cursos de inglés (LEP)

## 11. REGISTROS

Los siguientes registros, generados por el presente procedimiento y que evidencian la efectiva implantación del mismo, se gestionan según el **PGC18/Control de Registros**.

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Criterios y condiciones de los convenios de prácticas externas	Gabinete de Orientación al Empleo Dpto. Legal	Papel/ Informático	3 años
Convenio de prácticas curriculares	Gabinete de Orientación al Empleo Dpto. Legal	Papel/ Informático	Indefinido
Convenios de cooperación educativa	Gabinete de Orientación al Empleo	Papel/ Informático	Indefinido

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página 21 de 22
	<b>PGC03/ACTIVIDADES ACADÉMICAS COMPLEMENTARIAS</b>	<b>EDICIÓN 01</b>

Actas de Consejo de Gobierno	Secretaría General	Papel/ Informático	3 años
Anexo al Convenio de prácticas extracurriculares	Gabinete de Orientación al Empleo	Papel/ Informático	Indefinido
Anexo al Convenio de prácticas curriculares	Profesor de la asignatura (tutor de prácticas) Gabinete de Orientación al Empleo	Papel/ Informático	3 años
Comunicación de cese de prácticas extracurriculares	Gabinete de Orientación al Empleo	Papel/ Informático	3 años
Comunicación de cese de prácticas curriculares	Gabinete de Orientación al Empleo Dpto. Legal	Papel/ Informático	3 años
Informe de valoración competencial en prácticas curriculares	Profesor de la asignatura Coordinador Académico	Papel/ Informático	3 años
Informe de valoración competencial en prácticas extracurriculares	Gabinete de Orientación al Empleo	Papel/ Informático	3 años
Informe anual de resultados de prácticas externas extracurriculares	Gabinete de Orientación al Empleo	Papel/ Informático	3 años
Informe anual de resultados de prácticas externas curriculares	Gabinete de Orientación al Empleo	Papel/ Informático	3 años
Training Agreement and Quality Commitment	Gabinete de Orientación al Empleo	Papel/ Informático	3 años
Anexo V.1.b: Convenio de Subvención a la Movilidad.	Área de Relaciones Internacionales	Papel/ Informático	3 años
Informe Final	Gabinete de Orientación al Empleo	Papel/ Informático	3 años
Certificado de Estancia	Área de Relaciones Internacionales	Papel/ Informático	3 años
Anexo al convenio establecido entre UEC y empresa/hospital (Anexo International Practical Training Program)	Gabinete de Orientación al Empleo	Papel/ Informático	3 años
Solicitud de Estancia Internacional	Área de Relaciones Internacionales	Papel/ Informático	3 años
Expediente Académico	Gabinete de Orientación al Empleo	Papel/ Informático	3 años

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 22 de 22
	<b>PGC03/ACTIVIDADES ACADÉMICAS COMPLEMENTARIAS</b>	<b>EDICIÓN 01</b>

Currículum del Estudiante	Gabinete de Orientación al Empleo	Papel/ Informático	3 años
Certificado de Idiomas	Gabinete de Orientación al Empleo	Papel/ Informático	3 años

## 12. ANEXOS

No aplica.

 <b>Universidad Europea Canarias</b> <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 12
	<b>PGC04/DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

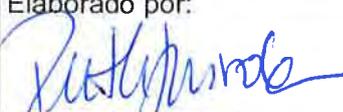
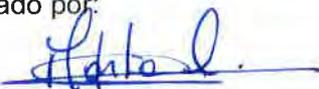
COPIA CONTROLADA Nº:

**ÍNDICE.**

	Pág.
<b>1. OBJETO.</b>	<b>2</b>
<b>2. ALCANCE.</b>	<b>2</b>
<b>3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE.</b>	<b>2</b>
<b>4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.</b>	<b>2</b>
<b>5. DESARROLLO DEL PROCESO.</b>	<b>3</b>
5.1. Determinación de las actividades de enseñanza.	3
5.2. Realización de proyectos/trabajo fin de Grado y Master.	
5.3. Revisión y mejora del proceso	5
<b>6. DIAGRAMA DEL PROCESO.</b>	<b>7</b>
<b>7. DIAGRAMA DE INSTRUCCIÓN DE PROCESO.</b>	<b>8</b>
7.1. Realización de proyectos/ trabajo fin de Grado y Master (IPGC04.1).	8
<b>8. COMUNICACIÓN</b>	
<b>9. INDICADORES</b>	
<b>10. RESPONSABILIDADES.</b>	<b>9</b>
<b>11. SEGUIMIENTOS Y MEDICIÓN.</b>	<b>10</b>
<b>12. REGISTROS.</b>	<b>10</b>
<b>11. ANEXOS.</b>	<b>10</b>

<b>MODIFICACIONES</b>			
<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>MOTIVO MODIFICACIÓN</b>	<b>PÁGINAS</b>
01	12/02/2013	VERSIÓN INICIAL	10
02	25.09.2015	ACTUALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
03			
04			
05			

Elaborado por:  <b>Coordinador/a de Calidad</b> Fecha: 25-9-15	Revisado por:  <b>Responsable de SGIC</b> Fecha: 28-10-15	Aprobado por:  <b>Director/a General</b> Fecha: 28-10-15
--	---	--

 Universidad Europea Canarias <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 12
	<b>PGC04/DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

## 1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es el de describir el desarrollo de las actividades formativas de la UEC y los mecanismos para asegurar que se alcanzan los objetivos y metas definidos para cada titulación.

Todas las referencias a puestos o personas para los que en este procedimiento se utiliza la forma de masculino en genérico deben entenderse aplicables, indistintamente, a mujeres y hombres.

## 2. ALCANCE

El presente procedimiento es de aplicación a todas las acciones formativas implicadas en el desarrollo de las enseñanzas relativas a las titulaciones de Grado y Máster impartidas en la UEC.

## 3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Manual de Garantía interna de Calidad (MAGIC).
- ✓ [PGC03/Actividades académicas complementarias](#)
- ✓ [PGC06/Mentoría](#)
- ✓ [PGC07/Gestión de la Movilidad](#)
- ✗ ~~PGC03/Orientación a la Enseñanza.~~
- ✗ ~~PGC06/Gestión de Prácticas Externas.~~
- ✗ ~~PGC07/Gestión de la Movilidad.~~
- ✓ [PGC08/Orientación Profesional.](#)
- ✓ [PGC15/Información Pública.](#)
- ✓ [PGC16/Análisis y Medición de Resultados.](#)
- ✓ [PGC19/Satisfacción de los Grupos de Interés.](#)
- ✓ Plan estratégico de la Universidad.
- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices.
- ✓ Objetivos y Metas de los Planes de estudios.
- ✓ [Programas de las asignaturas](#)
- ✓ Memorias de [verificación](#) de los títulos de Grado y Master Universitario.
- ✓ Consejos y Directrices de Calidad en el EEES.
- ✓ 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.
- ✓ Normativa interna de la Universidad Europea de Canarias.

## 4. DEFINICIONES

- ✓ **AC:** Área de Calidad.
- ✓ **CCT:** Comité de Calidad de la titulación

 Universidad Europea Canarias <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 12
	PGC04/DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	EDICIÓN 02

- ✓ **CG:** Consejo de Gobierno ~~Comité de Dirección~~.
- ✓ **CGC:** Comité de Garantía de Calidad.
- ✓ **EEES:** Espacio Europeo de Educación Superior.
- ✓ **MCERL:** Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.
- ✓ **NetUEM:** Sub departamento perteneciente al área TIC responsable de la gestión del Campus Virtual.
- ✓ **PFG:** Proyecto Fin de Grado.
- ✓ **PFM:** Proyecto Fin de Máster.
- ✓ **SGIC:** Sistema de Garantía Interna de Calidad.
- ✓ **SIGECA:** Sistema de Gestión de Calificación Académica.
- ✓ **TIC:** Tecnologías de la Información y la Comunicación.
- ✓ **UEC:** Universidad Europea de Canarias.

## 5. DESARROLLO DEL PROCESO

### 5.1. DETERMINACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA

A partir de los programas formativos de cada titulación, los profesores implicados tienen la responsabilidad de decidir el plan de aprendizaje más adecuado para lograr los objetivos y metas definidos en las materias de su titulación, y dotar al estudiante de las competencias profesionales definidas ~~como describe el PGC02/Garantía de Calidad de los Programas Formativos~~.

Tras haber definido los títulos que se van a incorporar a la oferta formativa de la Universidad, se define la fecha de inicio y fin. El calendario académico se elabora a nivel Universidad y se comunica a las diferentes áreas de la institución. A continuación, es el coordinador académico el encargado de establecer los horarios y en el caso de las nuevas titulaciones, incluirlas en la aplicación de gestión informática de las titulaciones, SIGECA. Asimismo, determina los espacios que serán necesarios durante el curso académico, seleccionando las aulas que se adapten a la acción formativa que se va a impartir (laboratorios, aulas, espacios virtuales. etc.). La gestión de los espacios se llevará a cabo conforme al **PGC13/Gestión de Recursos**.

Una vez formalizada la oferta formativa, el coordinador de titulación/director de departamento se encarga de la asignación de las diferentes materias y asignaturas al claustro, para ello, junto con el coordinador académico componen los horarios definitivos y la asignación de aulas según el número de estudiantes. Finalmente, asigna el claustro que va a impartir las diferentes materias.

Durante la planificación del curso académico siguiente, los coordinadores de titulación/directores de departamento determinan los docentes necesarios para la impartición de cada materia. Para ello, deben tener en cuenta el perfil requerido de profesores genéricos y el perfil de profesores específicos necesario para la impartición. Cuando el perfil requerido para impartir el programa formativo requiera la incorporación de nuevo personal, la selección del mismo se llevará a cabo de acuerdo al **PGC10/Selección y Desarrollo**, en concreto según lo que se especifica en la Instrucción IPGC10.3. Una vez establecidos los grupos y asignadas las aulas, materias y personal docente, se puede comenzar el proceso de matriculación de estudiantes.

El coordinador de titulación/director de departamento, es el responsable de garantizar los contenidos y la coordinación entre materias del mismo curso y del resto de cursos de la titulación, así como de solicitar los recursos materiales y humanos necesarios para el desarrollo de la enseñanza. La UEC, para garantizar esa coordinación entre materias, se apoya en el Campus Virtual basado en la plataforma Blackboard. Este gestor de contenido permite a los profesores, coordinadores y asistentes de programa de postgrado y online actualizar noticias,

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 12
	PGC04/DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	EDICIÓN 02

generar foros, destacar eventos, mantener actualizados los programas de las asignaturas de cada titulación, subir la documentación que estimen oportuna, etc. De esta manera se organizan las asignaturas, documentos, ejercicios y tareas de forma virtual en contacto permanente con los estudiantes.

Los estudiantes que matriculen por primera vez una asignatura a distancia, deberán realizar el Módulo 0 ó Módulo de familiarización con el campus virtual. En este módulo el alumno tendrá a su disposición una Guía de Navegación por el Campus que le orientará en el manejo de las herramientas de comunicación (chat, foro, envío de mensajes,...), en la realización de actividades individuales y grupales (tareas, wikis,...), y en el acceso a los contenidos de las materias. A lo largo de la realización de este Módulo, el alumno contará con el apoyo del Asistente de Programa *on-line* que le asesorará en su recorrido por el aula virtual y resolverá sus dudas al respecto.

La actualización de datos de estudiantes y docentes implicados en las asignaturas activas en el campus virtual se realiza todas las noches mediante la ejecución automática de un proceso de integración de datos de SIGECA al Campus Virtual (Blackboard). Todas las modificaciones o actualizaciones de información llegan a los estudiantes a la cuenta de correo que tengan habilitada para ello en el campus virtual. El Área de NetUEM se encarga de gestionar el campus virtual y dar soporte a docentes y demás personal de la UEC, resolviendo incidencias, detectando necesidades tecnológicas y recogiendo peticiones respecto al campus virtual. Además, la universidad cuenta con un Servicio de Ayuda Técnica para estudiantes al que se accede desde el campus virtual para resolver incidencias y/o dudas técnicas.

Una vez seleccionado el claustro de profesores que va a impartir docencia en la titulación, el [coordinador de titulación/coordinador académico de postgrados](#), debe proporcionarles información básica sobre:

- Programas de las asignaturas y [guías de aprendizaje](#).
- Algunas directrices del título donde está la asignatura que va a impartir
- Modelo pedagógico de la Universidad Europea de Canarias
- Algunas pautas para el manejo del campus virtual
- Programa formativo existente en la universidad para desarrollar las competencias docentes claves dentro de cuatro áreas: EEES, metodologías activas, mentorización y tecnología aplicada a la docencia.

Los docentes, con la información definida anteriormente, desarrollan los programas y las guías de aprendizaje de las asignaturas, teniendo en cuenta aquellas metodologías y actividades más adecuadas para el proceso de enseñanza, que permitan alcanzar los objetivos y metas comprometidas en las memorias de verificación y que aseguren la adquisición de las competencias definidas. Los [coordinadores de titulación/directores de departamento](#) son responsables de hacer el seguimiento y garantizar el correcto desarrollo de la enseñanza, tal y como se detallan en el punto 8 Responsabilidades del presente procedimiento. Además los profesores cuentan con la figura del profesor-mentor que realiza el acompañamiento de nuevos profesores que se incorporan a la Universidad, de manera que el proceso de adaptación sea más sencillo.

En el caso de los Postgrados, es el [director de postgrado](#) quien vela por la coherencia de contenidos y transparencia de los métodos para la evaluación de los estudiantes durante el desarrollo de la enseñanza. Asimismo, es responsable de la gestión de recursos materiales y de logística.

 Universidad Europea Canarias <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 12
	PGC04/DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	EDICIÓN 02

Los profesores de las asignaturas, evaluarán los logros alcanzados de los estudiantes, otorgándoles una calificación. Para ello, considerarán las diferentes evidencias derivadas del proceso de evaluación (exámenes, exposiciones, trabajos finales...etc.). Para los estudiantes que cursen enseñanzas presenciales, se establece la obligatoriedad de la asistencia a las clases, al menos en un 50%, de acuerdo con lo establecido en la normativa interna de la Universidad. Para el acompañamiento del estudiante en el proceso de adquisición de competencias, el coordinador académico, junto con el coordinador de titulación/director de departamento, seleccionan al profesor que actuará como mentor de cada estudiante. El coordinador académico, comunica a través del campus virtual la asignación alumno y profesor mentor. A través del PGC06/Mentoría, se desarrollan las actividades del programa mentor.

Además, la Universidad Europea de Canarias proporciona a sus estudiantes la posibilidad de realizar actividades formativas en áreas como medioambiente, responsabilidad social, cultura, etc. En el caso de estudiantes de Grado, estas actividades podrán obtener reconocimiento de créditos como Actividades Universitarias, según el Real Decreto 861/2010, y de acuerdo con el artículo 46.2.i. de la Ley Orgánica 4/2007 de Universidades, estas actividades se realizan según lo establecido en el procedimiento **PGC25/Promoción de la cultura y la responsabilidad social**.

## 5.2. REALIZACIÓN DE TRABAJO FIN DE GRADO Y FIN DE MÁSTER

El Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, recoge en su Artículo 12 las directrices para el diseño de títulos de graduado. Indica que todas las enseñanzas oficiales de grado concluirán con la elaboración de un Trabajo Fin de Titulación (TFT), que ha de formar parte del plan de estudios. El TFG tendrá entre 6 y 30 créditos, deberá realizarse en la fase final del plan de estudios y estar orientado a la evaluación de competencias asociadas al título.

Asimismo, la Universidad tiene una normativa interna de los proyectos fin de grado y fin de master.

Los tutores asignados en cada titulación ayudarán al estudiante a realizar una planificación adecuada de las actividades que conlleva realizar el trabajo y pondrán a su disposición sus conocimientos y experiencias en el área de estudio y realizarán el seguimiento de los progresos del tutelado, con el fin de lograr que alcance los objetivos planificados y cumplan sus expectativas de la manera más eficiente.

Estos trabajos han de ser presentados a una comisión/tribunal que evaluará su aprobación. La composición de esta comisión/tribunal es aprobada por el coordinador de la titulación

Una vez el Tutor determine que el trabajo/proyecto/tesis está completo y está listo para evaluación, se lo comunicará al estudiante para que proceda a preparar su exposición, y a la comisión/tribunal para que lo evalúe.

La evidencia de la aprobación del proyecto/trabajo queda reflejada en el acta de la comisión/tribunal y en el expediente del estudiante.

En el caso de que la comisión/tribunal considere que el trabajo/proyecto no alcanza los objetivos establecidos, el estudiante podrá decidir si lo presenta de nuevo mejorado o escoge otro tema diferente. Asimismo, podrá decidir cambiar de tutor/director de trabajo/proyecto/tesis.

## 5.3 REVISIÓN Y MEJORA DEL PROCESO

 <b>Universidad Europea Canarias</b> <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 12
	<b>PGC04/DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

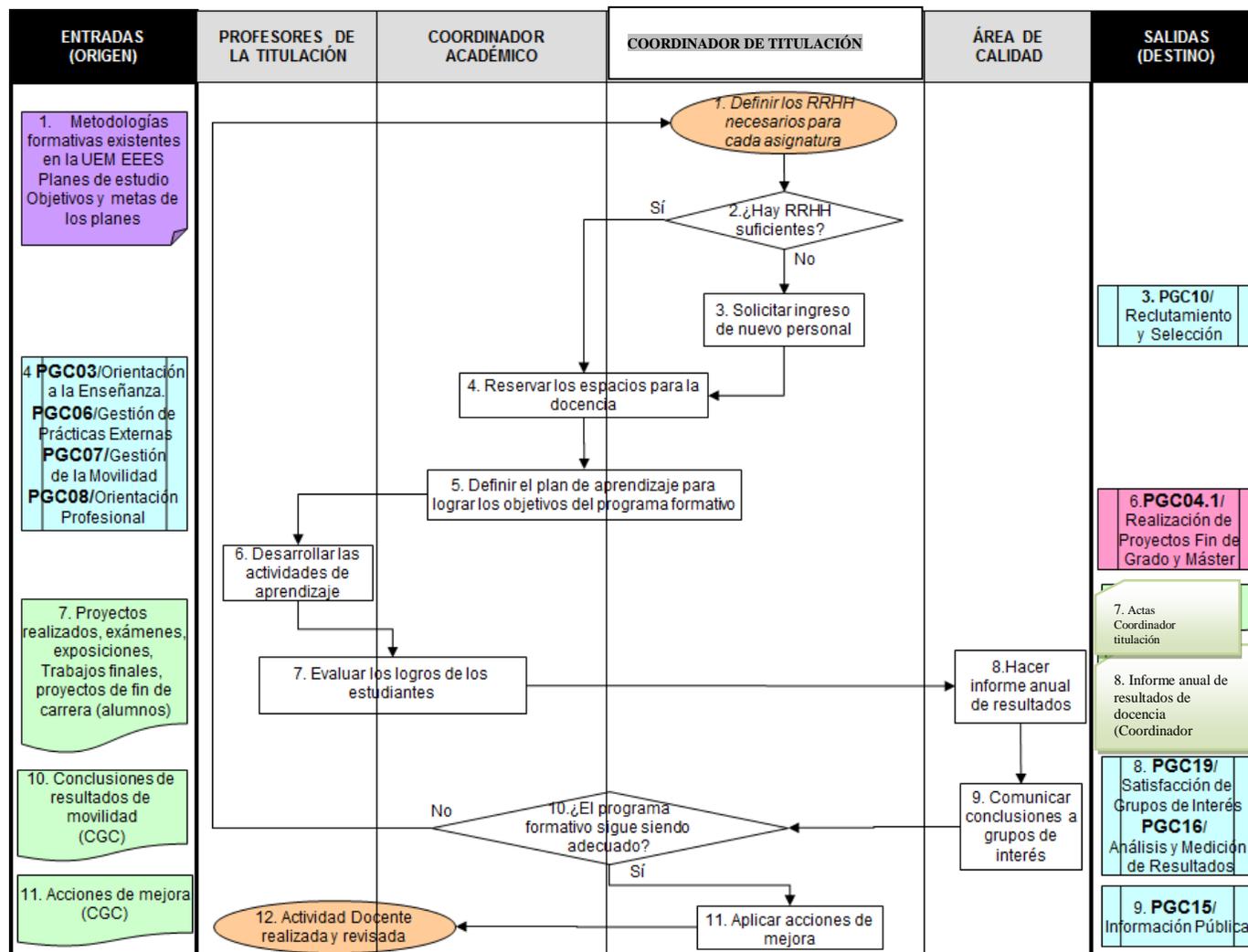
Periódicamente se reúnen las comisiones de calidad de las titulaciones (CCT), se celebran claustros por departamento y claustros generales de grado y postgrado, para analizar los objetivos generales y los resultados obtenidos en relación a las titulaciones. Para ello se utiliza la información obtenida de las encuestas de satisfacción que realizan los estudiantes, tal y como se explicita en el PGC19/Satisfacción de los Grupos de Interés. Esta información se utilizará para aprobar los planes de mejora que se aprueban en Consejo de Gobierno. En las reuniones del CGC y se analizarán dichos planes, así como los logros obtenidos a partir de ellos.

El rectorado también se reúne periódicamente con los coordinadores de titulación y la coordinación académica para realizar el seguimiento en cuanto a la gestión de las diferentes titulaciones y su impacto en los estudiantes.

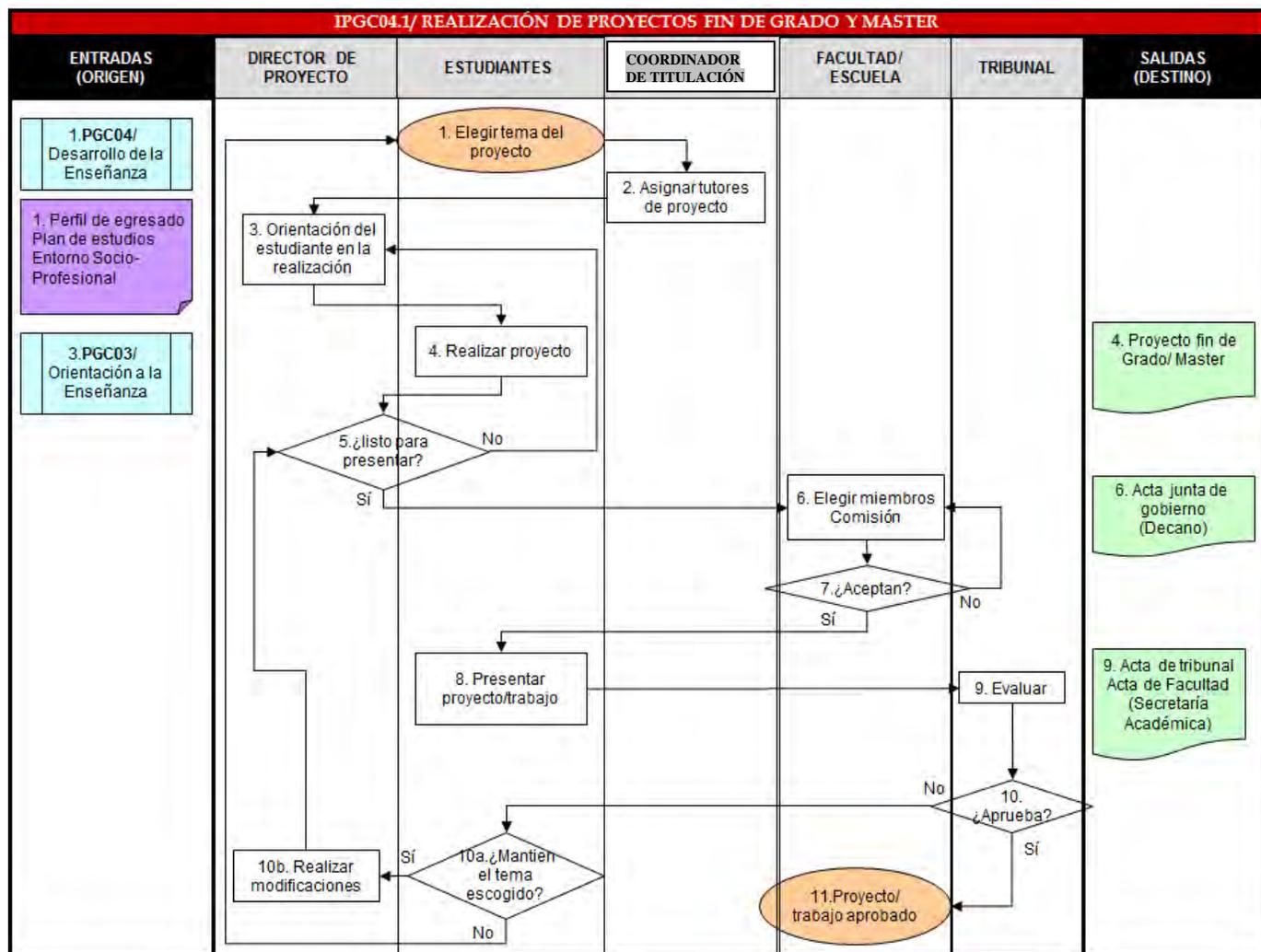
Los resultados del desarrollo de la enseñanza son medibles a través de los indicadores del SGIC. Estos son gestionados desde el AC, con la colaboración los coordinadores de titulación y la coordinación académica quienes con carácter trimestral y anual recopilan y analizan los resultados obtenidos y elaboran las acciones de mejora para posteriormente remitirlos al AC.

La información facilitada se gestionará como se indica en el **PGC 16/Análisis y Medición de resultados**. Además, el AC realiza una encuesta de la satisfacción de los grupos de interés con las actividades docentes y no docentes asociadas al desarrollo de la enseñanza, que es analizada como se describe en el **PGC19/Satisfacción de los Grupos de Interés**.

## 6. DIAGRAMA DEL PROCESO



## 7. DIAGRAMA DE INSTRUCCIÓN DE PROCESO



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 9 de 12
	<b>PGC04/DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA</b>	<b>EDICIÓN 01</b>

## 8. COMUNICACIÓN

Periódicamente los coordinadores de titulación y la coordinación académica, mantienen reuniones con los profesores y con los delegados de estudiantes, con el fin de obtener información que permita detectar las necesidades de mejora. En Consejo de Gobierno participan los coordinadores de titulación y la coordinación académica, de manera que se pone en común y se comenta la estrategia que se va a desarrollar acorde con el modelo académico de la Universidad. Esto se evidencia a través de las actas de dichas reuniones.

Además, anualmente, el coordinador de titulación, revisa la adecuación de las metodologías, actividades de aprendizaje y procedimientos de evaluación, reflejados en la Guía de aprendizaje de las asignaturas y comunica a los profesores vinculados al título, si es preciso, los ajustes oportunos para adecuarlos a los objetivos y metas del modelo académico de la Universidad.

La normativa para la realización del TFG/TFM estará publicada en el Campus Virtual con la información correspondiente a la presentación, temática, equipo evaluador, de tal manera que el estudiante pueda recurrir a ella en cualquier momento que lo necesite.

## 9. INDICADORES

- PGC04-IND1: Satisfacción global de los estudiantes con la UEC
- PGC04-IND02: Satisfacción de los estudiantes con la titulación
- PGC04-IND03: Satisfacción de los estudiantes con el apoyo académico recibido por parte de los profesores
- PGC04-IND04: Satisfacción de los estudiantes con el desarrollo de competencias
- PGC04-IND05: Satisfacción con las aulas/ laboratorios/ espacios (presenciales o virtuales) donde se desarrollan las sesiones de clase
- PGC04-IND06: El plan de estudios (contenidos, y actividades actualizadas, distribución teórico-práctica,...)
- PGC04-IND07: Satisfacción con la coordinación entre asignaturas
- PGC04-IND08: Satisfacción con el proyecto fin de titulación
- PGC04-IND09: Satisfacción con los recursos y materiales (tecnológicos: softwares, vídeos ... u otros) disponibles en las asignaturas
- PGC04-IND10: Satisfacción con las prácticas profesionales realizadas en la titulación
- PGC04-IND11: Satisfacción de los titulados (egresados) con la formación recibida
- PGC04-IND12: % de egresados que volvería a estudiar en la UEC

## 10. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Coordinador de titulación.
- Participantes en el proceso:
  - Órganos de Gobierno:
    - ✓ Aprobación del presente procedimiento.
    - ✓ Aprobación planes anuales de mejora
  - Responsable de SGIC:
    - ✓ Actuar como nexo de conexión entre el CD y el AC en lo referente al presente procedimiento y sus resultados.
  - Coordinadores de titulación:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 10 de 12
	<b>PGC04/DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA</b>	<b>EDICIÓN 01</b>

- ✓ Supervisar las distintas actividades formativas y los contenidos de la titulación, así como velar por la coherencia y transparencia de los métodos para la evaluación de los estudiantes.
  - ✓ Aprobar la composición de los tribunales de evaluación del Proyecto Fin de Grado y del Proyecto Fin de Máster.
  - ✓ Coordinar los contenidos de la titulación y velar por la coherencia y transparencia de los métodos para la evaluación de los estudiantes.
  - ✓ Definir los profesores adecuados al perfil requerido en cada asignatura. En caso necesario, solicitar nuevo personal a RRHH.
  - ✓ Asignar tutores de proyecto en función de las necesidades de los estudiantes.
  - ✓ Recoger junto al coordinador académico, los datos relativos a la satisfacción de los grupos de interés con el desarrollo de la enseñanza
  - ✓ Estudiar los resultados de la actividad docente y establecer acciones que permitan la mejora de las mismas junto al coordinador académico.
  - ✓ Fomentar las reuniones de coordinación necesarias con profesores de otras asignaturas de la titulación, en especial en aquellas en las que existe una estrecha vinculación de contenidos y realiza las actas de las mismas.
  - ✓ Realizar el seguimiento de los títulos para garantizar su alineación con la estrategia de la Universidad y con su modelo académico.
- **Coordinador Académico:**
    - ✓ Realizar la elaboración de horarios.
    - ✓ Coordinar los elementos logísticos tales como los espacios necesarios para el desarrollo de la actividad docente.
    - ✓ Recoger junto a los coordinadores de titulación, los datos relativos a la satisfacción de los grupos de interés con el desarrollo de la enseñanza.
  - **AC:**
    - ✓ Comunicar a los grupos de interés las conclusiones obtenidas a partir del estudio de los resultados del desarrollo de la enseñanza y las encuestas de satisfacción.
  - **Responsable NetUEM:**
    - ✓ Gestionar el campus virtual.
    - ✓ Proporcionar soporte técnico en todo lo referente al campus virtual.
    - ✓ Realizar la carga de documentación en el Campus Virtual (Moodle).
    - ✓ Adaptar los materiales docentes a los formatos corporativos.
    - ✓ Apoyar en la gestión de cambios extraordinarios de profesorado, en coordinación con el Coordinador Académico.
    - ✓ Asesorar al estudiante en el uso del campus virtual en los programas a distancia.
  - **Director de PFG y PFM:**
    - ✓ Planificar junto al estudiante las actividades a realizar para la realización, presentación y aprobación del Proyecto Fin de Grado y del Proyecto Fin de Máster.
    - ✓ Orientar al estudiante durante la realización del mismo,
    - ✓ Garantizar que los objetivos definidos inicialmente son alcanzados en el tiempo fijado.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 11 de 12
	<b>PGC04/DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA</b>	<b>EDICIÓN 01</b>

- Profesor de la titulación:
  - ✓ Revisar la adecuación de las actividades de aprendizaje a los objetivos y metas de los planes de estudio, asegurando la adquisición de las competencias definidas.
  - ✓ Establecer las metodologías y actividades de aprendizaje más adecuadas para que el proceso de enseñanza-aprendizaje se realice de forma eficaz, cumpliendo con las expectativas de los estudiantes inscritos en sus asignaturas.
  - ✓ De acuerdo a las memorias de la titulación, mantener actualizados a través de la plataforma virtual los programas de las asignaturas de cada titulación
  - ✓ Realizar la evaluación de los estudiantes
  
- Director de Programa de Postgrado:
  - ✓ Definir los profesores adecuados al perfil requerido en cada asignatura
  - ✓ Asignar tutores de proyecto/tesis en función de las necesidades de los estudiantes.
  - ✓ Hacer el seguimiento de los estudiantes tutelados, en asignaturas/ Módulos/ Máster o TFM.
  - ✓ Coordinar los contenidos de la titulación y velar por la coherencia y transparencia de los métodos para la evaluación de los estudiantes.
  - ✓ Mantener reuniones con estudiantes, con profesores y realizan las actas de las mismas.
  - ✓ Fomentar reuniones de coordinación necesarias con profesores de otras asignaturas de la titulación, en especial en aquellas en las que existe una estrecha vinculación de contenidos.
  - ✓ Proporcionar la información y orientación adecuada en cada momento del proceso.
  
- Asistente de programa on line
  - ✓ Preparar y entregar material a alumnos.
  - ✓ Realizar la carga de documentación en Moodle.
  - ✓ Adaptar los materiales docentes a los formatos corporativos.
  - ✓ Apoyar en la gestión de cambios extraordinarios de profesorado, en coordinación con el Coordinador Académico.
  - ✓ Asesorar al estudiante en el uso del campus virtual en los programas on-line.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 12 de 12
	<b>PGC04/DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA</b>	<b>EDICIÓN 01</b>

## **11. REGISTROS**

Los siguientes registros, generados por el presente procedimiento y que evidencian la efectiva implantación del mismo, se gestionan según el **PGC18/Control de Registros**.

<b>REGISTROS</b>			
<b>NOMBRE REGISTRO</b>	<b>QUIÉN ARCHIVA</b>	<b>SOPORTE</b>	<b>TIEMPO CONSERVACIÓN</b>
Acta de CG	Secretaría General	Informático	3 años
Actas de departamentos	Coordinador de titulación	Informático	3 años
Actas de Facultades/Escuela	Coordinadores de titulación	Informático	3 años
Actas de notas	Secretaría Académica	Papel/Informático	Indefinido
Actas de tribunal	Secretaría Académica	Papel/Informático	3 años
Informe Anual de Resultados	AC	Informático	3 años
Planes de mejora	Coordinador de titulación/AC	Informático	3 años
Guía del Dr. de Postgrado	Coordinación Académica	Informático	3 años

## **12. ANEXOS**

No aplica

 Universidad Europea Canarias <small>LA UNIVERSIDAD DE EUROPEA CANARIAS</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 16
	<b>PGC05/SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES</b>	<b>EDICIÓN 03</b>

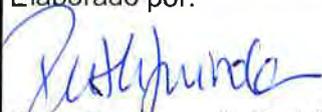
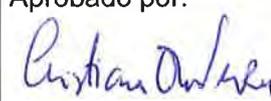
COPIA CONTROLADA N°:

**ÍNDICE.**

<b>1. OBJETO.</b>	<b>2</b>
<b>2. ALCANCE.</b>	<b>2</b>
<b>3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA/REGLAMENTACIÓN APLICABLE.</b>	<b>2</b>
<b>4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.</b>	<b>2</b>
<b>5. DESARROLLO DEL PROCESO.</b>	<b>3</b>
5.1. Admisión de estudiantes.	3
5.2. Matriculación de estudiante.	5
5.3. Gestión de modificaciones de matrícula	5
5.4. Gestión de reconocimientos de créditos.	6
<b>6. REVISIÓN Y MEJORA DEL PROCESO.</b>	<b>7</b>
<b>7. DIAGRAMA DEL PROCESO.</b>	<b>8</b>
<b>8. DIAGRAMA DE INSTRUCCIONES DE PROCESO.</b>	<b>9</b>
8.1. Selección y admisión de estudiantes (GRADO) (IPGC05.1).	9
8.2. Selección y admisión de estudiantes (POSTGRADO) (IPGC05.1).	11
8.3. Matriculación de estudiantes (IPGC05.3).	13
8.4. Gestión de reconocimiento de títulos y modificaciones (IPGC05.4).	14
<b>9. COMUNICACIÓN</b>	<b>15</b>
<b>10. INDICADORES</b>	<b>15</b>
<b>11. RESPONSABILIDADES.</b>	<b>15</b>
<b>12. REGISTROS.</b>	<b>17</b>
<b>13. ANEXOS</b>	<b>17</b>

<b>MODIFICACIONES</b>			
<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>MOTIVO MODIFICACIÓN</b>	<b>PÁGINAS</b>
01	12/02/2013	VERSIÓN INICIAL	17
02	22.09.2015	Modificación del procedimiento	17
03	28.11.2016	Actualización del procedimiento	17
04			
05			

Elaborado por:  <b>Coordinador/a de Calidad</b> Fecha: <b>28-11-16</b>	Revisado por:  <b>Responsable de SGIC</b> Fecha: <b>1-12-16</b>	Aprobado por:  <b>Director/a General</b> Fecha: <b>1-12-16</b>
--	---	--

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 16
	<b>PGC05/SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES</b>	<b>EDICIÓN 03</b>

## 1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer el modo en el que la UEC determina, revisa, actualiza y mejora el perfil de ingreso de sus titulaciones para evaluar si éste se adecua a los objetivos del programa formativo y asegurar que el proceso de captación de estudiantes se realiza de forma adecuada y se revisa y mejora continuamente para adecuarse a las expectativas de los distintos grupos de interés. Así como para garantizar que el proceso de admisión y matriculación de estudiantes se realiza con todas las garantías de calidad.

Todas las referencias a puestos o personas para los que en este procedimiento se utiliza la forma de masculino en genérico deben entenderse aplicables, indistintamente, a mujeres y hombres.

## 2. ALCANCE

El presente documento es de aplicación a todas las titulaciones de Grado y Máster Universitario ofertadas por UEC y a todas las acciones realizadas para la selección, admisión y matriculación a los estudiantes en las mismas.

## 3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Manual de Garantía Interna de Calidad (MAGIC)
- ✓ **PGC07**/Gestión de la Movilidad.
- ✓ **PGC15**/Información Pública.
- ✓ **PGC16**/Análisis y Medición de Resultados.
- ✓ **PGC19**/Satisfacción de los Grupos de Interés.
- ✓ Objetivo de los Planes de Estudios.
- ✓ Memorias de los Títulos de Grado y Master Universitario.
- ✓ Misión y Visión de la UEC.
- ✓ Plan Estratégico.
- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices.
- ✓ 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.
- ✓ Normativa interna de la UEC relativa a la admisión y matriculación de estudiantes.
- ✓ Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y RD1720/2007, de 21 de Diciembre por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la LOPD.
- ✓ Real Decreto 1393/2007, de 29 de Octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias Oficiales.
- ✓ 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.

## 4. DEFINICIONES

- ✓ **AC**: Área de Calidad.
- ✓ **CD**: Comité de Dirección.
- ✓ **CGC**: Comité de Garantía de Calidad.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 16
	<b>PGC05/SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES</b>	<b>EDICIÓN 03</b>

- ✓ **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.
- ✓ **Perfil de ingreso:** descripción conceptual de las características deseables en el estudiante de nuevo ingreso en términos de conocimientos, habilidades y actitudes favorables para cursar y terminar con mayores posibilidades de éxito los estudios que inicia. Además, también da cuenta de las opciones académicas cursadas, notas académicas obtenidas y datos de carácter sociológico de interés.
- ✓ **Perfil de egreso:** descripción conceptual de los conocimientos, habilidades y competencias que se espera que el estudiante que ha completado todos los créditos que conforman el plan de estudios tenga.
- ✓ **Plan de Aprendizaje Personalizado (PAP):** Estudio realizado a los estudiantes que inician sus estudios de grado en una titulación de la UEC, en la que se comparan los conocimientos, habilidades y actitudes que posee el estudiante al matricularse por primera vez, con las que se han determinado como necesarias para la máxima capacitación del profesional en el campo en el que va a desempeñar su actividad.
- ✓ **RRII:** Relaciones Internacionales.
- ✓ **SGIC:** Sistema de Garantía Interna de Calidad.
- ✓ **SIGECA:** Sistema de Gestión de Calificación Académica.
- ✓ **UEC:** Universidad Europea de Canarias.
- ✓ **SA:** Secretaría Académica

## **5. DESARROLLO DEL PROCESO**

### **5.1 ADMISIÓN DE ESTUDIANTES**

Los perfiles de ingreso así como la metodología que emplea la UEC para seleccionar, admitir y matricular estudiantes en sus titulaciones, quedan reflejados en la página web de la Universidad y en las Normativas de admisión de estudiantes que se publican anualmente. En ella se recoge también la reglamentación a nivel nacional y autonómico en materia de estudios superiores.

A partir de los planes anuales del Área de Marketing y Admisiones en cuyo desarrollo participa el coordinador de la titulación, se desarrollan acciones generales y específicas para la captación de estudiantes de grado y postgrado.

La Universidad ha establecido un plazo de solicitud de ingreso y, en su caso, matriculación trimestral.

El Área de Marketing y Admisiones se encarga de poner en conocimiento de los interesados cualquier información relativa a la selección y admisión de estudiantes.

Cuando el Área de Marketing y Admisiones recibe una solicitud de ingreso se pone en contacto con el estudiante para informarle sobre los trámites a realizar y la documentación inicial que tiene que proporcionar.

Dentro de esa documentación se incluye:

- Solicitud de ingreso.
- Fotocopia del DNI.
- Fotografías.
- Requisitos legales de acceso.

En aquellos casos en los que los estudiantes no presenten la documentación necesaria, se iniciará el proceso de admisión y matriculación de manera provisional y se le solicitará el pago de la reserva de plaza.

Las pruebas de admisión que realiza la universidad son:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 16
	PGC05/SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES	EDICIÓN 03

- Prueba de nivel de inglés: Se realiza preferentemente de manera presencial en la Universidad, pudiendo hacerse a distancia en caso de que el candidato sea extranjero o no pueda acercarse a la misma. La prueba consiste en la realización, a través de una prueba informática, de evaluar el conocimiento del idioma tanto en su comprensión escrita como hablado y leído.
- Test de Evaluación de competencias: Se realiza un cuestionario a los estudiantes procedentes de bachillerato, que permite identificar las habilidades, competencias y aptitudes del estudiante que desea ingresar en una titulación y se compara con las que determina el perfil de egreso, con el fin de orientarle posteriormente en la elección de las asignaturas, prácticas, etc. y lograr así, una formación integral y orientada al mundo profesional del estudiante.
- Prueba específica: Para ingresar en algunas de las titulaciones impartidas en la UEC, puede ser necesario superar pruebas específicas relacionadas con competencias y habilidades indispensables para cursar las asignaturas de la titulación.
- Entrevista con el coordinador de la titulación o profesor de la misma para valorar los resultados de las pruebas y asesorar al estudiante sobre el plan de estudios. En los títulos de postgrado ~~Una vez el candidato haya sido asesorado y haya aportado la documentación requerida, una persona del equipo de Márketing y Admisiones lo convocará a a una~~ realizará la entrevista personal con el director del máster ~~a los efectos de realización de la entrevista de admisión.~~

Si los resultados de las pruebas son favorables, el Área de Marketing y Admisiones prepara la carta de admisión y se la envía a los estudiantes admitidos para que inicien los trámites de matriculación.

## 5.2 MATRICULACIÓN DE ESTUDIANTES

Todo el proceso de matriculación de estudiantes se desarrolla por parte de la Secretaría Académica de la Universidad, que para el caso de estudiantes de nuevo ingreso se realizará de forma presencial.

- a. En el caso de los estudiantes de nuevo ingreso y antes de ser matriculados, se procede a la apertura de expediente, para posteriormente completar la matrícula presencial. En el caso de estudiantes que deseen ingresar en titulaciones de programas Universidad Personal, la asesoría para la cumplimentación de la matrícula y demás trámites correspondientes a la admisión, se podrán realizar de forma no presencial. Esto permite al estudiante escoger las asignaturas y horarios, que posteriormente serán validados por el Coordinador Académico. Estos estudiantes recibirán adicionalmente una Carta de Bienvenida a su dirección de correo electrónico habitual, así como información de los requisitos técnicos e indicaciones para el acceso y la realización de un curso sobre el manejo del campus virtual.

Secretaría académica se encarga de gestionar el Requisito Legal de Acceso de los estudiantes.

- b. Los estudiantes matriculados en años anteriores tienen la posibilidad de realizar la matrícula vía Internet, haciendo más rápido y eficiente el proceso. Para ello, es necesario el abono de la reserva de la plaza para el año siguiente, lo que les da acceso a la aplicación informática de solicitud de asignaturas y horarios. Una vez realizada la solicitud de matriculación, la coordinación académica se encarga de validar la matrícula del estudiante, teniendo en cuenta las plazas disponibles en las distintas asignaturas. Además, ante cualquier problema que pudiera surgir, Secretaría Académica ofrece a los estudiantes la posibilidad de realizar la matrícula asistida de forma presencial, en aulas habilitadas para tales efectos.

Una vez enviado al alumno su resumen de matrícula, se concede un plazo de modificación para hacer los ajustes que sean necesarios. De igual modo, se permite que el estudiante solicite reconocimiento de créditos o convalidaciones de módulos ~~profesionales~~. Los plazos de modificación de matrícula se comunican anualmente y se publican en la web.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 16
	PGC05/SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES	EDICIÓN 03

### 5.3 GESTIÓN DE MODIFICACIONES EN LA MATRÍCULA

Los estudiantes de grado y postgrado que deseen solicitar modificaciones en su matrícula deberán realizar una petición de modificación de matrícula. Los estudiantes dispondrán de periodos oficiales para la modificación de matrícula en cada trimestre, información que será publicada en la página web de la Universidad ([Secretaría Académica Matriculación](#)).

Una vez solicitada la modificación de matrícula, Secretaría Académica, junto al Coordinador Académico valoran la solicitud, aceptando o no los cambios y emitiendo una resolución final.

El Coordinador Académico gestiona las instancias sobre modificaciones no sólo de matrícula, sino las modificaciones que supongan excepciones a la normativa interna, los cambios de grupo, etc.

Excepcionalmente, cuando los estudiantes soliciten modificaciones de matrícula fuera del plazo establecido para ello [así como en otras circunstancias excepcionales](#), será necesaria realizar una instancia general y recibir la aprobación del cambio por parte de la Secretaría General.

De igual modo, una vez recibida esta resolución, Secretaría Académica procederá a:

- Modificar la matrícula, cuando la resolución sea positiva.
- Archivar la solicitud de modificación aprobada o denegada en el expediente académico.
- Comunicar al estudiante la resolución a través de email y de aviso de resolución de solicitud ordinaria (de manera automática el sistema genera el aviso de resolución y lo envía).

### 5.4 GESTIÓN DE RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS

Para las titulaciones de **grado**, en el caso de los estudiantes de nuevo ingreso procedentes de otras universidades, se les comunica que pueden solicitar un estudio previo de convalidación o reconocimiento de créditos, en cuyo caso, los estudiantes completan la solicitud de reconocimiento de créditos vía web. Dicha solicitud es asignada directamente al responsable de convalidación o reconocimiento de créditos de la Facultad/Escuela junto con la documentación necesaria para su valoración (planes de estudio, programas de las asignaturas...etc.). La resolución del estudio de reconocimiento de créditos efectuada por el responsable de convalidación/ reconocimiento de créditos se remite al estudiante con copia al Dpto. de Admisiones. Para ello se utiliza una plantilla de orientación. Esta plantilla, cuando el alumno se matricula, la firma el máximo responsable académico en el caso de grado y se archiva en su expediente en Secretaría Académica en formato papel. Para **postgrado** la comisión de postgrado firma un Acta y se guarda en su expediente, igual que en el caso anterior.

~~En el caso concreto de la asignatura "Prácticas profesionales" que, según se recoge en el artículo 18 de la Normativa Interna de la UEC para las enseñanzas de grado es susceptible de ser reconocida por experiencia profesional (Art.18 En relación con las solicitudes de reconocimientos motivadas por la realización de actividades profesionales o experiencia demostrada, se acogerán al presente procedimiento. Los estudiantes que puedan acreditar mediante informe motivado la realización de actividades profesionales o que tengan experiencia demostrada y siempre que sean acordes con los objetivos competenciales de la titulación, podrán obtener reconocimiento en créditos de la materia prácticas profesionales. En estos casos, la materia figurará sin calificación y no computará a efectos de la media del expediente académico), se acogerán al presente procedimiento.~~

[Se acogerán al presente procedimiento, tanto en grado como en máster universitario, las solicitudes de reconocimiento de créditos motivadas por la realización de actividades profesionales o experiencia demostrada, así como las solicitudes de reconocimiento de créditos obtenidos en enseñanzas universitarias conducentes a titulaciones propias, en los términos establecidos en el](#)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 16
	PGC05/SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES	EDICIÓN 03

artículo 17 del Reglamento de enseñanzas universitarias oficiales de máster universitario y el artículo 19 de la Normativa general de la universidad para las enseñanzas oficiales de grado.

Los criterios mínimos así como la documentación que se va a exigir al estudiante con el fin de alinearse a los referidos artículos al art. 18, se especificarán en cada caso. A modo de referencia, se podrían tener en cuenta las siguientes consideraciones.

La experiencia profesional debe ser relativa al sector de la titulación para la cual se solicita el reconocimiento. El profesor responsable del reconocimiento deberá considerar la relevancia de dicha experiencia en la titulación elegida en función de la documentación aportada por el estudiante. En caso de que se le presentase alguna duda consultará con el Coordinador Académico de titulación.

El profesor responsable del reconocimiento tendrá en cuenta la duración de la experiencia profesional a los efectos de reconocer créditos de la asignatura Prácticas Profesionales u otras materias, atendiendo a los criterios establecidos para cada facultad/escuela. En concreto: 6 créditos ECTS, al menos un año de experiencia profesional; 12 créditos ECTS, al menos dos años de experiencia profesional; 18 créditos ECTS, al menos tres años de experiencia profesional.

La posible documentación a aportar:

1. CV y memoria de actividades que describa las funciones y/o proyectos desarrollados durante la actividad profesional.
2. Vida laboral o certificado de la empresa o contrato de trabajo, que justifique las actividades que se describen en la memoria.
3. Cualquier otra documentación que pueda ser útil para apreciar la relación de la actividad profesional con el perfil competencial de la titulación (Publicaciones, Proyectos, Cartas de recomendación, etc...).

Si la solicitud de reconocimiento de créditos o convalidaciones de módulos profesionales se realiza una vez han sido abonados los créditos, la Secretaría Académica procederá a actualizar la matrícula del estudiante de modo que Administración reciba notificación automática del abono correspondiente. En caso de no ser posible esta notificación, la Secretaría Académica procederá a informar a Administración por e-mail de la necesidad de abono.

## 6. REVISIÓN Y MEJORA DEL PROCESO

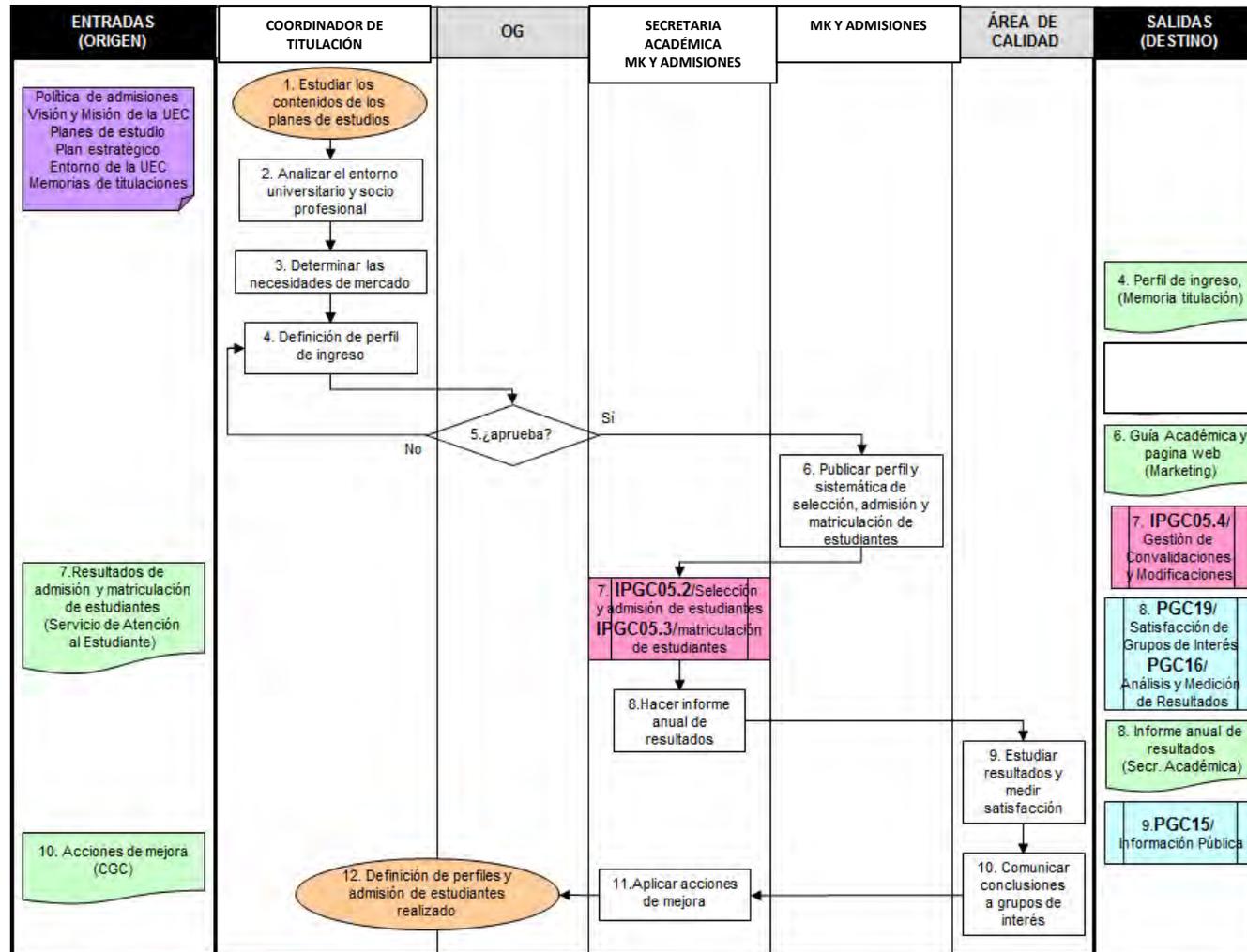
Anualmente, el Área de Admisiones y Márketing y Secretaría Académica realizan un informe con los resultados obtenidos durante las campañas de selección, admisión y matriculación de estudiantes que es enviado a Secretaría General para su estudio y al AC para que lo incluya como entrada en la revisión del sistema. Además el AC realiza encuestas de satisfacción con este proceso, que son analizadas como se describe en el PGC19/Satisfacción con los Grupos de Interés.

Las conclusiones extraídas del estudio de los resultados, pueden dar lugar a planes de mejora que son comunicados a los agentes implicados en este proceso de definición de perfiles y admisión de estudiantes de la UEC.

Asimismo, en las reuniones del CG se evalúan los resultados obtenidos en el presente procedimiento, incluidos los de los indicadores y objetivos planteados y se obtienen conclusiones sobre la adecuación de los procesos de selección, admisión y matriculación ofrecidos a los estudiantes de la UEC.

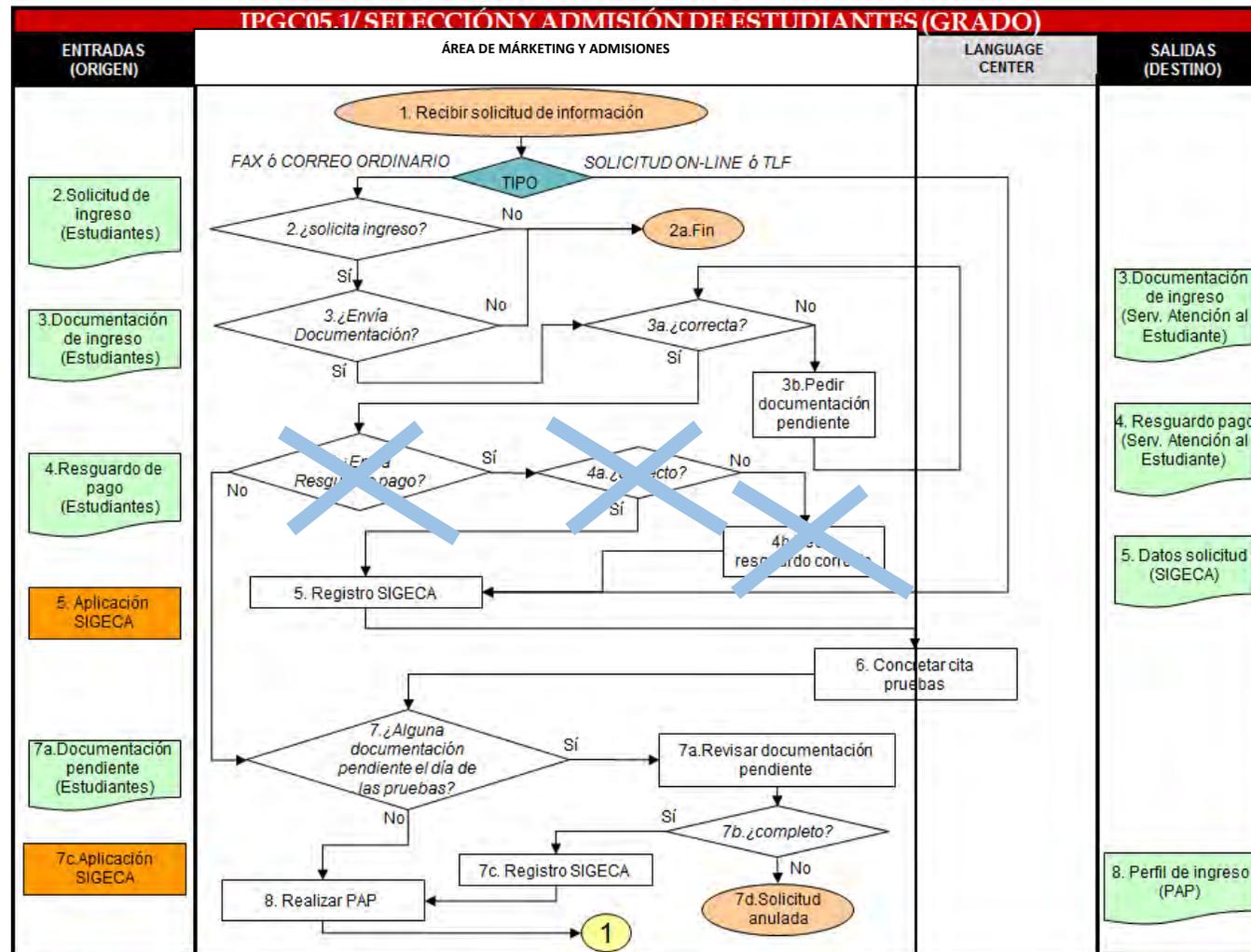
A partir de dichas conclusiones el CG establecerá los planes de acción que estime oportunos para seguir mejorando continuamente este proceso, comunicándoselos a los agentes implicados.

## 7. DIAGRAMA DE PROCESO



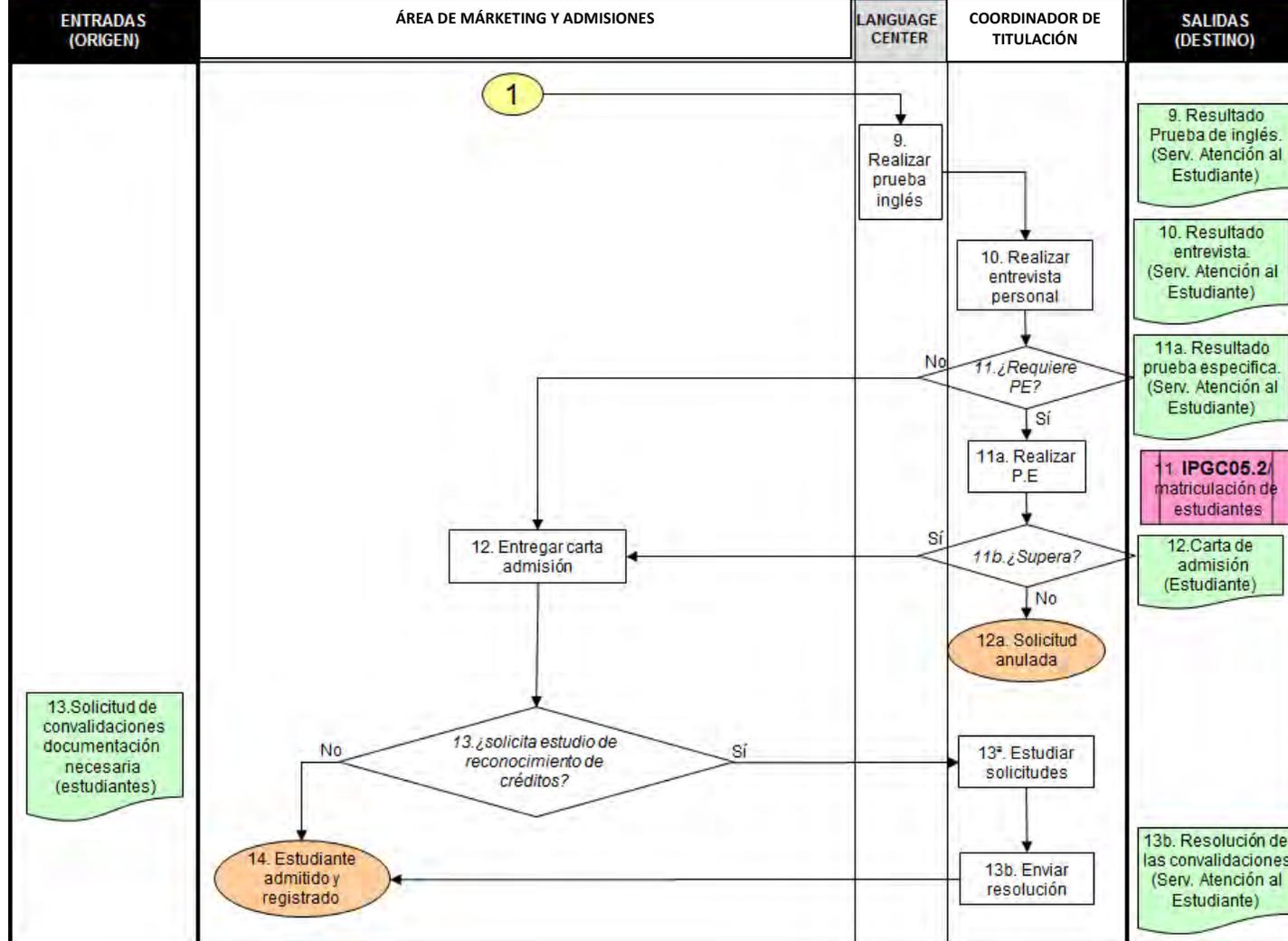


8. DIAGRAMA DE INSTRUCCIONES DE PROCESO



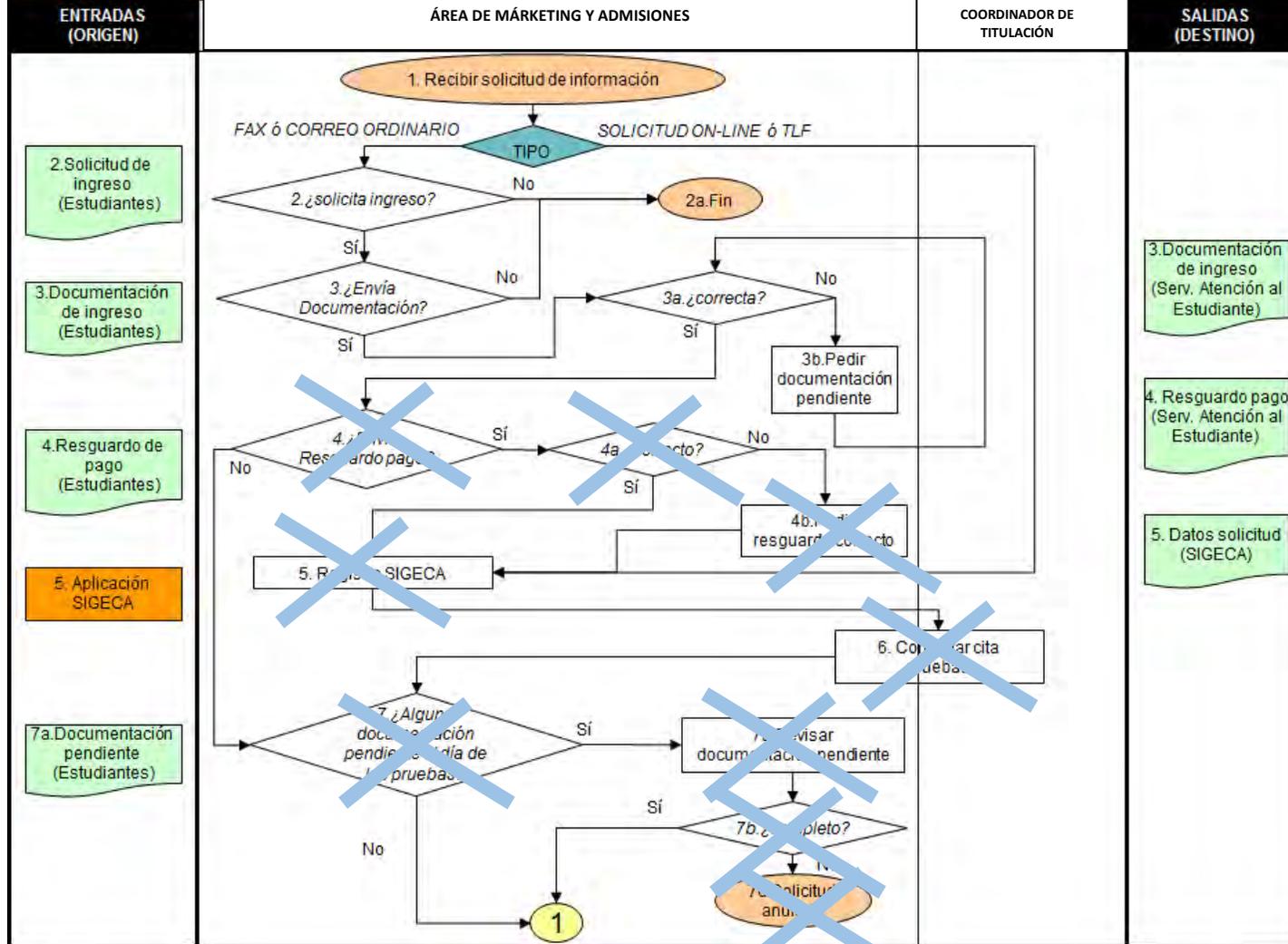


**IPGC05.1/SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES (GRADO)**



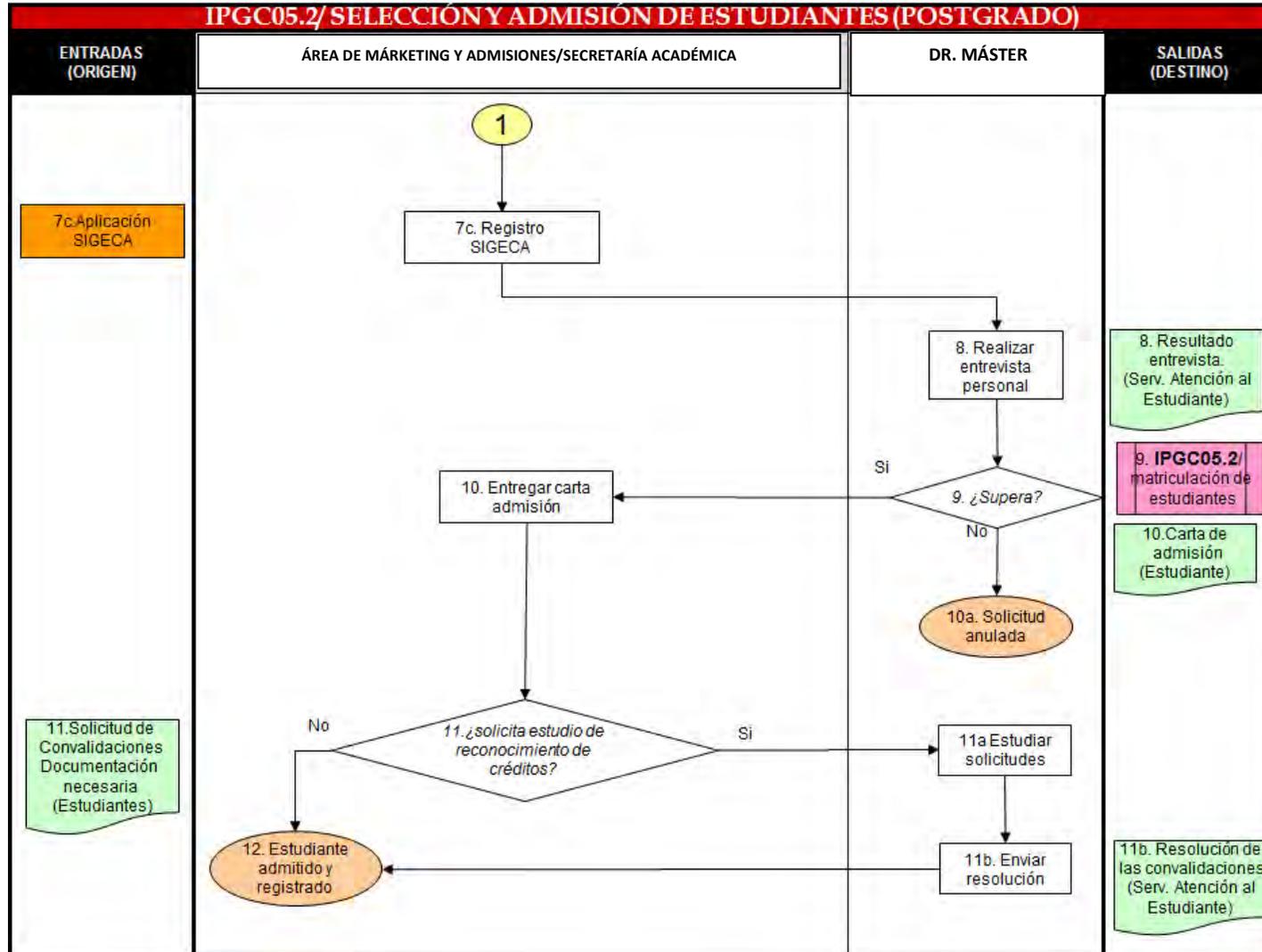


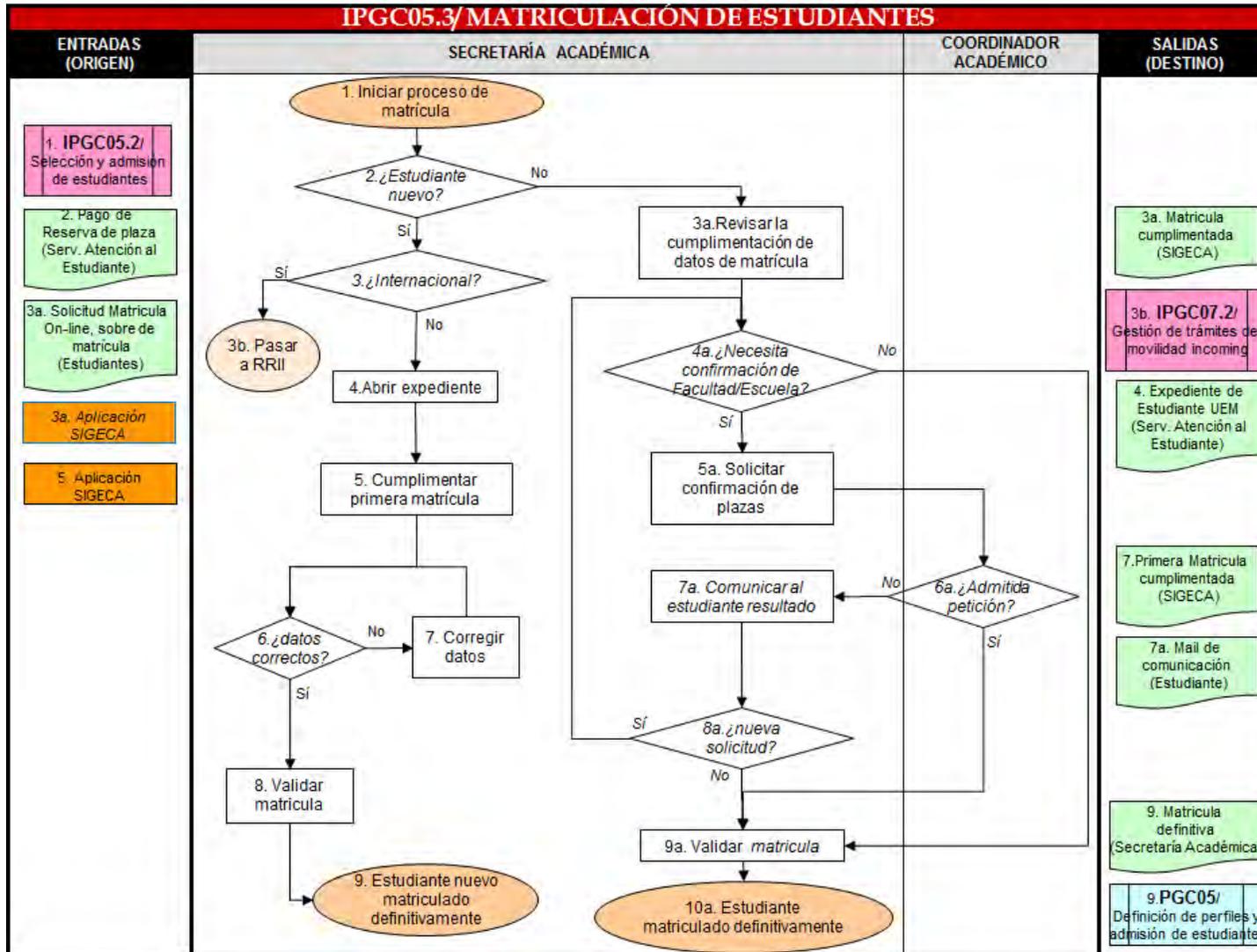
**IPGC05.2/SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES (POSTGRADO)**

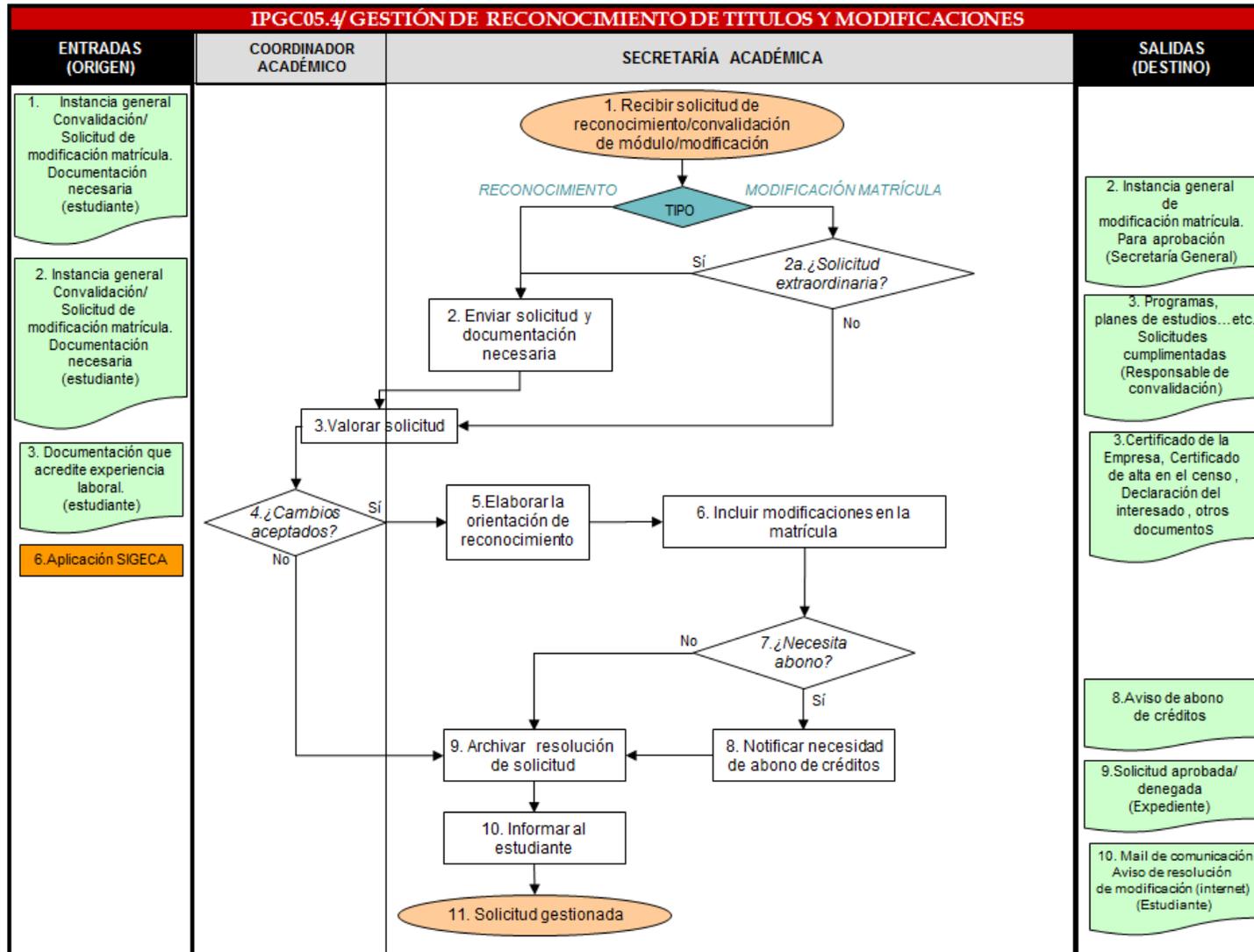




**IPGC05.2/ SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES (POSTGRADO)**







	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 14 de 16
	<b>PGC05/DEFINICIÓN DE PERFILES Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES</b>	<b>EDICIÓN 03</b>

## 9. COMUNICACIÓN

Desde la página web de la Universidad se mantiene actualizada toda la información referida a la normativa de acceso, permanencia y convalidaciones. <http://canarias.universidadeuropea.es/soy-alumno-uec/informacion-academica/normativa>

En el proceso de admisión se informa al estudiante sobre las diferentes titulaciones que ofrece la UEC y los requisitos de admisión. Una vez que un estudiante solicita la admisión, se le envía una carta desde el Dpto. de Márketing y Admisiones con la información que debe entregar el estudiante. Las solicitudes de convalidaciones se realizarán en el Departamento de Atención al Estudiante, o en el Departamento de Admisiones, en caso de ser un estudiante de nuevo ingreso.

Además, a través de internet, en la parte de acceso exclusivo para estudiantes de la Universidad, se puede realizar la matrícula, así como solicitar estudio de las convalidaciones y solicitar información sobre las diferentes titulaciones.

Una vez el estudiante ha superado las pruebas de admisión con la calificación de apto el departamento de admisiones envía una carta para comunicárselo al estudiante y le envía la documentación pertinente para que proceda a la matriculación y pago de reserva de plaza.

## 10. INDICADORES

PGC05-IND01: Tasa de matriculación (nº de alumnos matriculados sobre el total de plazas ofertadas)

PGC05-IND02: Satisfacción de los estudiantes con el proceso de admisión y matrícula.

## 11. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Área de Márketing y admisiones/Secretaría Académica.

- Participantes en el proceso:

- Responsable de SGIC:
  - ✓ Actuar como nexo de conexión entre el CD y el AC en lo referente al presente procedimiento y sus resultados.
- Coordinador de titulación:
  - ✓ Estudiar los factores de entorno social, universitario y, sobre todo profesional, que van a influir en los estudiantes y determinar que aptitudes y competencias debe poseer el estudiante que accede a las titulaciones de su área para finalizar sus estudios e integrarse en el mundo laboral con éxito.
  - ✓ Revisar los perfiles de ingreso determinados y, en su caso, aprobarlos.
  - ✓ Realizar entrevistas de admisión de nuevos estudiantes.
- Responsable de convalidaciones de Facultad/Escuela/ Centro Profesional:
  - ✓ Evaluar la documentación para las convalidaciones de créditos de los estudiantes
  - ✓ Tramitar las solicitudes de reconocimiento de créditos y envía la resolución a Secretaría Académica
- Coordinador Académico:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 15 de 16
	<b>PGC05/DEFINICIÓN DE PERFILES Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES</b>	<b>EDICIÓN 03</b>

- ✓ Gestionar las instancias sobre modificaciones no sólo de matrícula sino las modificaciones que supongan excepciones a la normativa interna, los cambios de grupo, etc.
- ✓ Gestionar la validación de los horarios y asignaturas de los estudiantes.
- Área de Marketing y Admisiones:
  - ✓ Establecer y difundir la información relativa a los perfiles de ingreso de las titulaciones que imparte UEC y los procesos de admisión y matriculación de estudiantes a los grupos de interés.
  - ✓ Informar a los estudiantes sobre los pasos a realizar para ingresar en la UEC.
  - ✓ Coordinar y gestionar administrativamente los procesos de selección y admisión de nuevos estudiantes.
  - ✓ Comunicar a las facultades y escuelas las solicitudes de reconocimiento de créditos y modificación de matrículas y a los estudiantes los resultados que van obteniendo a lo largo del proceso de admisión y matriculación.
  - ✓ Realizar seguimiento del estudiante de nuevo ingreso hasta el momento de la matriculación.
  - ✓ Realizar un informe anual con los resultados obtenidos durante las campañas de selección, admisión y matriculación de estudiantes que es enviado al AC.
- Secretaria General:
  - ✓ Informar sobre el cumplimiento de requisitos legales de acceso y admisión.
  - ✓ Autorizar la modificación de la matrícula cuando a consecuencia de una solicitud de convalidación la resolución sea positiva. Archivar la instancia general con la resolución en el expediente académico y comunicar al estudiante la resolución.
- Secretaría Académica:
  - ✓ Realizar seguimiento para completar la documentación requerida a efectos de completar su matriculación.
  - ✓ Realizar y garantizar la legalidad de todo el proceso de matriculación de estudiantes de nuevo ingreso y de estudiantes matriculados en la UEC.
  - ✓ Archivar la documentación relativa al estudiante de la UEC.
  - ✓ Modificar la matrícula de estudiantes de 2ª matrícula o sucesivas
  - ✓ Implantar acciones de mejora que se deriven de la revisión del sistema y le sean de aplicación con respecto a la admisión de estudiantes.
- Director de programa de postgrado (Dr. Máster):
  - ✓ Verificar el perfil de ingreso del estudiante y participar en el proceso de admisión a través de las entrevistas de nuevos estudiantes, en coordinación con el área de márketing y admisiones.
- Área de Calidad:
  - ✓ Recoger datos relativos a la satisfacción de los grupos de interés con los procesos de admisión y comunicarles los resultados del proceso.
  - ✓ Estudiar resultados de la definición de perfiles y Admisión de estudiantes y establecer acciones que permitan la mejora de las mismas.

Asimismo, a partir de dichas conclusiones, el CGC establecerá los planes de acción que estime oportunos para seguir mejorando continuamente este proceso, comunicándoselos a los agentes implicados.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 16 de 16
	<b>PGC05/DEFINICIÓN DE PERFILES Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES</b>	<b>EDICIÓN 03</b>

## **12. REGISTROS**

<b>REGISTROS</b>			
<b>NOMBRE REGISTRO</b>	<b>QUIÉN ARCHIVA</b>	<b>SOPORTE</b>	<b>TIEMPO CONSERVACIÓN</b>
Perfil de ingreso	Coordinador de titulación	Papel/Informático	Indefinido
Guía Bienvenida/Normativa de admisión	Área de Marketing y Admisiones	Papel/Informático	3 años
Documentación de estudiantes	Secretaría Académica	Papel/Informático	Indefinido
Informe resultados de pruebas UEC de acceso y admisión	Secretaría Académica	Papel/Informático	Indefinido
Carta de Admisión	Secretaría Académica	Papel/Informático	Indefinido
Resolución del estudio de reconocimiento de créditos	Secretaría Académica	Papel	Indefinido
Expediente de Estudiante	Secretaría Académica	Papel/Informático	Indefinido
Matrícula del estudiante	Secretaría Académica	Papel/Informático	Indefinido
Normativa de la UEC	Secretaría Académica	Informático	Indefinido

## **13. ANEXOS**

No aplica

 <b>Universidad Europea Madrid</b> <small>LAUREATE</small>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página 1 de 7
	<b>PGC06/MENTORÍA</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

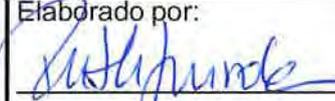
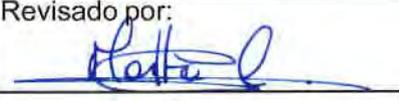
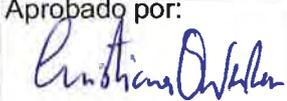
COPIA CONTROLADA N°:

ÍNDICE

1.	OBJETO .....	2
2.	ALCANCE .....	2
3.	DOCUMENTACIÓN RELACIONADA .....	2
4.	DEFINICIONES .....	2
5.	DESARROLLO DEL PROCESO.....	2
6.	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN .....	4
7.	DIAGRAMA DEL PROCESO.....	6
8.	COMUNICACIÓN .....	6
9.	INDICADORES .....	6
10.	RESPONSABILIDADES .....	6
11.	REGISTRO .....	7
12.	ANEXO .....	7

MODIFICACIONES			
VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
01	07.09.2015	Nuevo procedimiento Desparece el PGC06/Gestión de prácticas externas y se crea el procedimiento PGC06/Mentoría	
02	09.2016	Actualización del procedimiento	6
03			
04			
05			

Elaborado por: 	Revisado por: 	Aprobado por: 
<b>Coordinador de Calidad</b> Fecha: 15-9-2016	<b>Responsable de SGIC</b> Fecha: 28-11-16	<b>Director/a General</b> Fecha: 1-12-15

 Universidad Europea Madrid <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 7
	PGC06/MENTORÍA	EDICIÓN 02

## 1. **OBJETO**

El objetivo del presente procedimiento es asegurar los mecanismos por los que la UEC decide, pone en práctica, revisa y mejora todas las actividades relacionadas con las acciones de apoyo a la formación y al acompañamiento del estudiante durante su estancia en la Universidad de manera que se le facilite su integración en el mundo profesional.

## 2. **ALCANCE**

El presente procedimiento es de aplicación a todas las acciones de orientación relacionadas con la actividad docente relativas a las titulaciones de Grado, Master Universitario en la UEC.

## 3. **DOCUMENTACIÓN RELACIONADA**

- ✓ Manual de Garantía interna de Calidad (MAGIC)
- ✓ Plan Estratégico de la Universidad
- ✓ Modelo educativo UEC
- ✓ Misión y visión UEC
- ✓ Guía del mentor
- ✓ PGC11/Formación del personal docente y no docente
- ✓ PGC19/Satisfacción de los grupos de interés

## 4. **DEFINICIONES**

- ✓ **Mentor académico:** Persona con experiencia que realiza el acompañamiento del estudiante con el objetivo de ayudarle a desarrollar una serie de competencias específicas durante la realización de sus estudios.
- ✓ **CG:** Consejo de Gobierno
- ✓ **CGC:** Comité de Garantía de Calidad
- ✓ **CIE:** Centro de innovación Educativa
- ✓ **SGIC:** Sistema de Garantía Interna de Calidad
- ✓ **UEC:** Universidad Europea de Canarias
- ✓ **AC:** Área de Calidad

## 5. **DESARROLLO DEL PROCESO**

La coordinación académica, en colaboración con el Área de Calidad y a partir de los resultados históricos de las acciones de orientación del estudiante, la situación del entorno universitario y socioprofesional, y la información recogida de los grupos de interés, establece distintas acciones dirigidas a la orientación al estudiante que se desarrollan a partir de programas específicos cuyo objetivo es lograr el seguimiento, acompañamiento y apoyo del estudiante desde que se matricula hasta la finalización de la titulación que esté cursando.

Estos planes se elevan al Consejo de Gobierno a los efectos de su debate y posterior aprobación.

 Universidad Europea Madrid <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 7
	<b>PGC06/MENTORÍA</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

Una vez aprobados, se determinan, junto con el Área de Calidad, las acciones concretas a desarrollar de cara al apoyo y acompañamiento de nuestros estudiantes, asignando los responsables de llevarlas a cabo, los plazos y los recursos necesarios para lograr los objetivos marcados.

El Programa Mentor nace con el objetivo de potenciar el crecimiento integral del estudiante a través de su acompañamiento y del desarrollo de una serie de competencias que le facilitarán su integración en el mundo profesional. Además, el mentor ofrece al estudiante asesoramiento académico y orientación profesional. Su acompañamiento **debe ampliar, profundizar y orientar el conocimiento propio de la titulación, estimulando el interés por seguir aprendiendo a lo largo de toda la vida.** Sin embargo, los beneficios de la mentoría en el estudiante no sólo se refieren al ámbito académico y profesional, sino también a su desarrollo como ser humano.

En el curso 2016-17 se pone en marcha el nuevo Programa Mentor cuyos objetivos son:

1. Responder a las demandas del estudiante según su experiencia, necesidades y madurez.
2. Especializar a los mentores que participan en el mismo.

**Tipos de mentores de carrera que serán elegidos por los estudiantes de 2º, 3º, 4º y 5º curso a comienzos del año académico y según sus necesidades personales:**

- Mentor académico: Favorecer el rendimiento académico del estudiante, fomentar su capacidad de reflexión y espíritu crítico.
- Mentor científico: Potenciar las inquietudes investigadoras del estudiante, brindando su apoyo, consejo y experiencia; siendo un modelo a seguir y transmitiendo los valores éticos y profesionales del área.
- Mentor profesional: Ofrecer al estudiante información sobre tendencias, oportunidades laborales y desarrollo de su empleabilidad dentro de su sector profesional y/o de sectores afines.
- Mentor internacional: impulsar la movilidad de los estudiantes nacionales y facilitar la incorporación de los estudiantes internacionales.
- Mentor de prácticas: Ofrecer al estudiante oportunidades de aprendizaje para adaptarse a su rol como profesional en una organización, institución, empresa.

Por otro lado, **todos los estudiantes de primer año** dispondrán de un **mentor de acogida.**

En la UEC creemos firmemente que el primer año de experiencia universitaria del estudiante es fundamental para establecer las bases de su éxito futuro. El sentirse bien acogido, integrado y con la suficiente confianza en sus capacidades para afrontar los desafíos de su vida y su profesión son las claves de un modelo pedagógico centrado en la persona.

En el Programa Mentor, la **mentoría de acogida** se centra en el acompañamiento del estudiante en su primer año de experiencia en la Universidad, lo que incluye a estudiantes provenientes del bachillerato, estudiantes de traslado o estudiantes con un horario compatible con la actividad profesional. Durante este primer año la labor del mentor se centra en que el proceso de adaptación sea óptimo y en acompañar a los estudiantes en la superación de incertidumbres y dudas propias del período inicial (éxito académico, satisfacción por la elección de la carrera, perseverancia en los estudios), así como en motivar y potenciar sus proyectos de futuro.

Los objetivos de esta mentoría se concretan en:

1. Acoger al estudiante, darle la bienvenida, informarle de los servicios y actividades del campus, así como ayudarle a ajustar sus expectativas.
2. académica, así como atender las necesidades de estudiantes con capacidades  
Velar por su integración en la vida universitaria tanto en su vertiente social como diversas.

 Universidad Europea Madrid <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 7
	PGC06/MENTORÍA	EDICIÓN 02

3. Fomentar su autonomía y promover su participación activa en la vida universitaria (clubes, actividades, representación estudiantil).
4. Comentar y proyectar su plan de desarrollo competencial en base a los resultados de su evaluación inicial.
5. Adicionalmente, la mentoría de acogida comprende también el asesoramiento académico para la mejora del rendimiento académico, así como las orientaciones curriculares que se precisen para una perfecta incorporación del estudiante a la vida universitaria.

Una vez se ha llevado a cabo la matriculación de todos los estudiantes de nuevo ingreso, el coordinador académico, en colaboración con el director de departamento/coordinador de titulación, procede a la asignación de los estudiantes a cada uno de los mentores de acogida de su facultad. La selección tanto de los mentores de carrera como de los mentores de acogida se realiza entre los docentes que forman parte del claustro de la titulación y siempre teniendo en cuenta sus competencias como educadores, investigadores, profesionales, etcétera.

Las personas responsables de realizar las labores de mentoría [son dadas de alta automáticamente en un espacio creado ad hoc para los mentores](#), ubicado en el campus virtual, de manera que se asegure que comprenden las tareas y responsabilidades que este conlleva el acompañamiento del estudiante. Además, para garantizar que las labores de acompañamiento se realizan correctamente, a cada mentor se le ofrece la posibilidad de realizar diferentes acciones formativas relacionadas con las tareas que debe llevar a cabo. Estas actividades se incluyen en el plan de formación pedagógica que ofrece el departamento de formación.

El diseño de las acciones formativas dirigidas a los mentores se realiza por parte de los coordinadores de titulación/directores de departamento junto con el departamento de formación de la Universidad, según el **PGC11/Formación del personal docente y no docente**. Además de las acciones formativas, se pone a disposición de los mentores diferentes recursos con información acerca de las labores que deben abordar en las sesiones de acompañamiento de los estudiantes. Estos recursos [para mentores se habilitan en la comunidad "Mentoría de acogida" que se aloja en el campus virtual](#). Además, para facilitar el contacto entre el mentor y el estudiante, ambos cuentan con un espacio habilitado en el campus virtual, de manera que se garantice un canal de contacto permanente entre el mentor y el estudiante.

[El nuevo Programa Mentor no se extiende a los másteres universitarios.](#)

El coordinador académico de grado/postgrado, los coordinadores de titulación/directores de departamento de las Facultades/Escuelas [garantizan que el Programa Mentor se desarrolla de forma conveniente](#). Asimismo, [tratan de forma individualizada aquellos casos que se consideren más complejos](#).

## 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Para evaluar el funcionamiento de este programa se utilizan los siguientes canales:

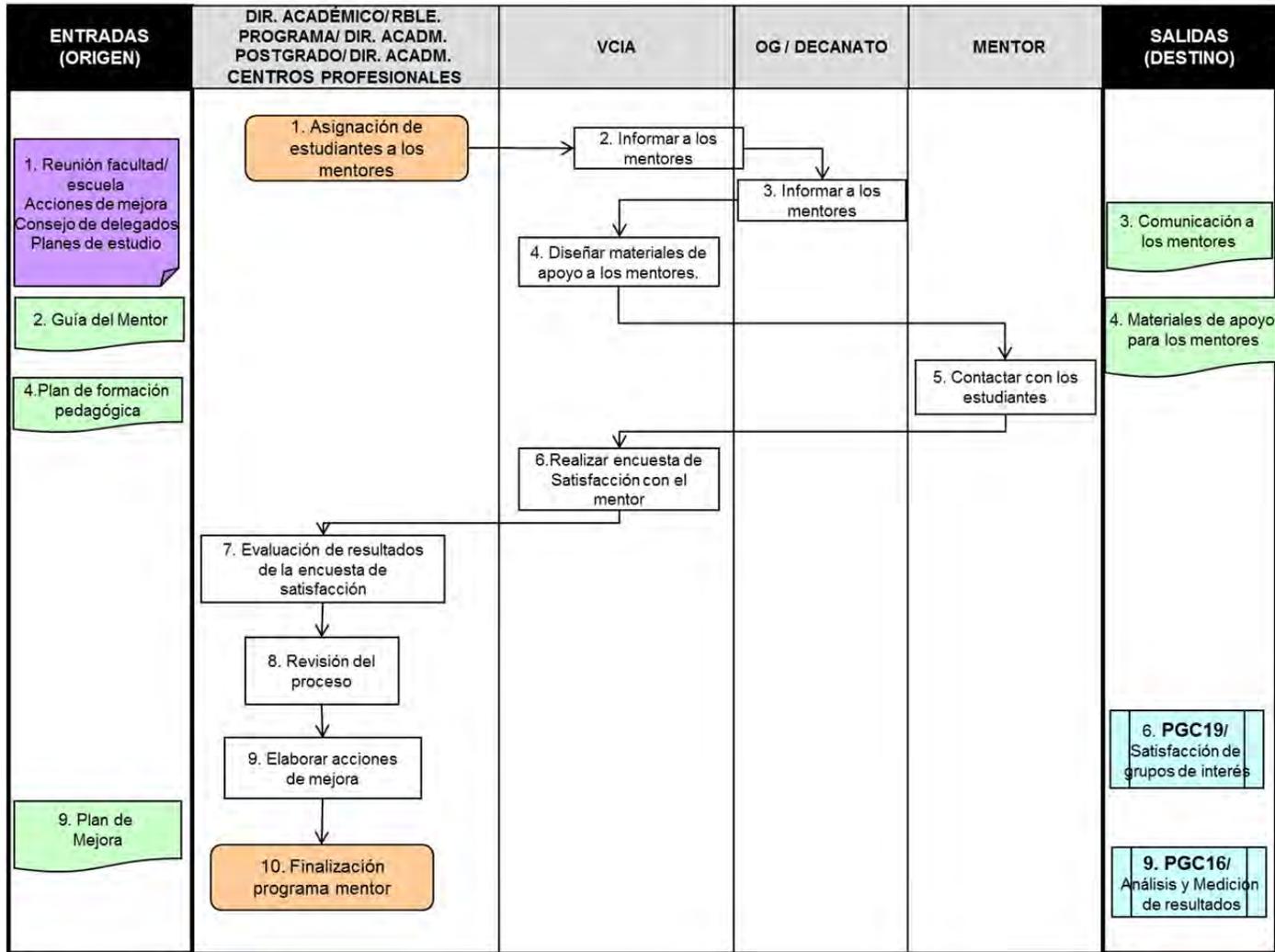
- Reuniones de departamento.
- Entrevistas a mentores y estudiantes mentorizados.
- Encuestas de satisfacción con el mentor.

Además, de manera informal se producen continuos contactos entre los mentores de las facultades, los coordinadores de titulación/directores de departamento y la coordinación académica, de manera que se facilite la recogida de los comentarios sobre el programa y, en su caso, se apliquen las acciones de mejora correspondiente.

Para evaluar la satisfacción con el mentor por parte de los estudiantes, se realiza una encuesta anual a través del campus virtual.

Los datos se descargan de la plataforma a través del AC y los resultados se envían a rectorado, a la coordinación académica, a los coordinadores de titulación/directores de departamento, estos últimos se lo transmiten a sus profesores. Los resultados obtenidos se utilizan como input para la mejora del programa.

**7. DIAGRAMA DEL PROCESO**



## 8. COMUNICACIÓN

En el Campus Virtual, el estudiante dispone de un espacio para la comunicación con su mentor.

Internamente, los responsables del desarrollo del Programa Mentor colaboran con el departamento de Formación en el diseño de las acciones a desarrollar dentro del Plan de formación pedagógica. Además, los responsables del programa mentor, participan en reuniones con los mentores para conocer sus demandas de formación específicas y los problemas que puedan surgir en el desarrollo de este programa.

Los informes de resultados de las encuestas de satisfacción con el programa mentor se envían desde el AC a los Órganos de Gobierno a través de los CG. A partir de los resultados obtenidos, se evalúan las acciones de mejora a poner en marcha para asegurar el óptimo desarrollo de este programa.

## 9. INDICADORES

- PGC06-IND01 Satisfacción de los estudiantes con los mentores
- PGC06-IND02: Número de estudiantes que realizan el test final de competencias (LPA)

## 10. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Coordinador académico

- Participantes en el proceso:

- Rectorado:
  - ✓ Aprobación de los planes diseñados por la coordinación académica en colaboración con el Área de Calidad o solicitar las modificaciones que considere oportunas para adecuar las actividades de orientación al Modelo Educativo de la UEC y su Misión y Visión.
- Coordinador académico:
  - ✓ Actuar como nexo de conexión entre el CG y el AC en lo referente al presente procedimiento y sus resultados.
  - ✓ Elabora planes y acciones específicas en relación con el programa mentor.
  - ✓ Asignar mentores de acogida a los estudiantes en colaboración con los coordinadores de titulación/directores de departamento y con los directores de los postgrados.
  - ✓ Analizar los resultados del programa mentor y analizarlos en el seno de los Consejos de Gobierno.
- Área de Calidad:
  - ✓ Realizar estudios de satisfacción de los grupos de interés con las acciones en materia de orientación al estudiante y los departamentos responsables de las mismas.

 Universidad Europea Madrid <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 7 de 7
	<b>PGC06/MENTORÍA</b>	<b>EDICIÓN 03</b>

- ✓ Comunicar a los grupos de interés las conclusiones obtenidas a partir del estudio de los resultados de orientación al estudiante y las encuestas de satisfacción.
- Departamento de Formación:
  - ✓ Incluir en el plan de formación pedagógica las acciones de formación para los mentores en colaboración con los coordinadores de titulación/directores de departamento.
- Órganos de Gobierno:
  - ✓ Evaluar el desarrollo del programa mentor y proponer acciones de mejora.

## 11. **REGISTRO**

Los siguientes registros, generados por el presente procedimiento y que evidencian la efectiva implantación del mismo, se gestionan según el **PGC18/** Control de Registros.

<b>REGISTROS</b>			
<b>NOMBRE REGISTRO</b>	<b>QUIÉN ARCHIVA</b>	<b>SOPORTE</b>	<b>TIEMPO CONSERVACIÓN</b>
Actas de los Órganos de Gobierno	Secretaría General	Informático	3 años
Informe de resultados de la encuesta de satisfacción con el Mentor	Área de calidad	Informático	3 años
Guía del mentor académico	Coordinador Académico	Informático	3 años
Plan de formación anual	Dpto RRHH	Informático	3 años

## 12. **ANEXO**

No aplica

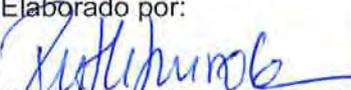
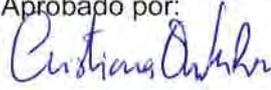
 Universidad Europea Canarias <small>LA BIENESTAR Y LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 22
	<b>PGC07/GESTIÓN DE LA MOVILIDAD</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

COPIA CONTROLADA N°:

<b>ÍNDICE.</b>	<b>Pág.</b>
1. OBJETO.	2
2. ALCANCE.	2
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA/REGLAMENTACIÓN APLICABLE.	2
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.	2
5. DESARROLLO DEL PROCESO.	3
5.1. Definición y Planificación de los programas de movilidad.	3
5.2. Gestión de trámites de movilidad outgoing.	4
5.3. Gestión de trámites de movilidad incoming.	5
5.4. Revisión y mejora.	8
6. DIAGRAMA DEL PROCESO.	10
7. DIAGRAMA DE INSTRUCCIONES DEL PROCESO	13
8. COMUNICACIÓN	19
9. INDICADORES	19
10. RESPONSABILIDADES.	19
11. SEGUIMIENTOS Y MEDICIÓN.	20
12. REGISTROS.	20
13. ANEXOS.	21

MODIFICACIONES			
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PÁGINAS
01	12/02/2013	VERSIÓN INICIAL	20
02	02/09/2015	Actualización del procedimiento	

Elaborado por:  Coordinador/a de Calidad Fecha: 2-9-15	Revisado por:  Responsable de SGIC Fecha: 28-10-15	Aprobado por:  Director/a General Fecha: 28-10-15
--	--	---

 <b>Universidad Europea Canarias</b> <small>LAUREATE</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 22
	<b>PGC07/GESTIÓN DE LA MOVILIDAD</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

## 1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es asegurar la metodología que emplea la Universidad Europea de Canarias para gestionar los programas de movilidad de sus estudiantes, profesorado y personal no docente, incluyendo el reconocimiento curricular de sus actividades y la sistemática que emplea para revisar su adecuación, mejorando continuamente el proceso.

Todas las referencias a puestos o personas para los que en este procedimiento se utiliza la forma de masculino en genérico deben entenderse aplicables, indistintamente, a mujeres y hombres.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento alcanza a todas las actividades que la UEC lleva a cabo para desarrollar los programas de movilidad de sus estudiantes, profesorado y personal no docente en universidades o Instituciones extranjeras con las que establezca convenios.

## 3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Manual de Garantía interna de Calidad (MAGIC).
- ✓ **PGC03**/Orientación a la enseñanza.
- ✓ **PGC03**. Actividades académicas complementarias.
- ✓ **PGC15**/Información pública.
- ✓ **PGC16**/Análisis y Medición de resultados.
- ✓ **PGC19**/Satisfacción de los grupos de interés.
- ✓ Objetivos de los planes de estudios.
- ✓ Misión y visión de la UEC.
- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices.
- ✓ Carta Europea Erasmus.
- ✓ Reglamento de Estancias Internacionales de la UEC.
- ✓ Normativa interna Red Laureate.
- ✓ Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y RD1720/2007, de 21 de Diciembre por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la LOPD.
- ✓ RD 10444/2003, de 1 de Agosto, por el que se establece el procedimiento para la expedición por las universidades del suplemento europeo al título.

## 4. DEFINICIONES

- ✓ **AC**: Área de Calidad
- ✓ **CGC**: Comité de Garantía de Calidad

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 22
	PGC07/GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	EDICIÓN 02

- ✓ **GOE:** Gabinete de Orientación al empleo.
- ✓ **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.
- ✓ **SEPIE:** Servicio Español para la Internacionalización de la Educación
- ✓ **SGIC:** Sistema de Garantía Interna de Calidad
- ✓ **UEC:** Universidad Europea de Canarias

## 5. DESARROLLO DEL PROCESO

### 5.1 DEFINICIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD.

La movilidad nacional e internacionalidad es uno de los pilares estratégicos de la Universidad Europea de Canarias que se plasma en el creciente aumento de acuerdos con universidades nacionales e internacionales, en el mayor volumen de estancias nacionales e internacionales de nuestros estudiantes en cualquiera de las Universidades o Centros de Educación Superior de la Red Laureate International Universities; en la oferta de titulaciones bilingües; en las materias impartidas en inglés y en la realización de prácticas internacionales.

La UEC lleva a cabo planes de movilidad de sus estudiantes, de personal docente y no docente en los siguientes tipos de programas:

- **Programas de Estancia Nacional en Universidades de la Red Laureate International Universities.**
- **Programas de Estancia Internacional.**
  - La Universidad Europea de Canarias, progresivamente, pondrá a disposición de sus estudiantes la posibilidad de realizar parte de sus estudios en universidades extranjeras dentro de los diferentes programas de intercambio en los cuales sea partícipe.
  - Los programas se encuentran enfocados en ofrecer al estudiante la oportunidad de desarrollar competencias y habilidades en un entorno internacional, de relacionarse con diversas culturas y consolidar su aprendizaje en un mundo cada vez más interrelacionado. Se hallan enmarcados en los siguientes: los desarrollados con la Red Laureate International Universities; Programas de Intercambio (Erasmus, Garcilaso, Visitante, Bilateral, Doble Título) y otros convenios bilaterales interuniversitarios.
- **Programas de Estancia en la Universidad Europea de Canarias para estudiantes internacionales.**

Anualmente la Universidad dará a conocer, a través de la página web del Área de Relaciones Internacionales y del Campus Virtual, la oferta de Programas Internacionales de las diferentes Universidades que tienen concierto con la Universidad Europea de Canarias, bien mediante programas institucionales o bien mediante convenio, para la realización de estancias internacionales.

Coincidiendo con la planificación del curso académico, el Área de Relaciones Internacionales, firma los convenios con las universidades extranjeras y pide asesoramiento a los coordinadores de titulación para que determinen qué Universidades y programas son más adecuados para la formación integral de los estudiantes.

Además, para futuras decisiones se tendrán en cuenta los resultados de la satisfacción de los estudiantes con los programas realizados en años anteriores y las acciones de mejora propuestas en las reuniones del CGC.

 Universidad Europea Canarias <small>LAHAKAT (T)D(ka)(C)om (H)E(RO)T ( )</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 22
	PGC07/GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	EDICIÓN 02

Dentro de estos programas los estudiantes, el personal docente y no docente pueden ser “Incoming” (si realizan una estancia en la Universidad Europea de Canarias) u “Outgoing” (si realizan una estancia en una Universidad extranjera).

## 5.2 GESTIÓN DE TRÁMITES PARA LA MOVILIDAD DE ESTUDIANTES Y PROFESORES DE LA UEC A OTRAS UNIVERSIDADES EXTRANJERAS (*OUTGOING*)

### 5.2.1. MOVILIDAD ESTUDIANTES (*OUTGOING*)

Los estudiantes de la Universidad Europea de Canarias se podrán beneficiar para sus estancias en universidades extranjeras de tres tipos de programas: Erasmus, Red y Bilateral.

El Área de Relaciones Internacionales de la Universidad fomenta la movilidad internacional entre el alumnado a través de diversas campañas que tienen por objeto concienciar e informar a los estudiantes de la importancia de la realización de estancias internacionales para su formación integral y las ventajas que suponen para su futura inserción laboral.

Las campañas realizadas por el Área de Relaciones Internacionales, sirven como primera toma de contacto con los estudiantes. En este sentido, se informa de las ventajas de cursar parte de sus estudios en el extranjero, del fomento de los valores humanos, las competencias profesionales que implica y de los requisitos que son necesarios para solicitar la inclusión en mencionados programas, incluyendo la solicitud de documentación (solicitud de plaza, fotografía, expediente, nivel de Inglés y Carta de Aceptación del procedimiento y, en los casos en los que sea requerido por la universidad de destino, currículum del estudiante). Asimismo, tras la identificación de países con los que firmar convenio el Área de Relaciones Internacionales informará a los estudiantes de los requisitos legales para entrar en el país de destino, requisitos que han sido confirmados y enviados al Área de Relaciones Internacionales por parte del área legal.

Asimismo, el Área de Relaciones Internacionales les informa de diferentes aspectos relevantes incluidos en el Reglamento de Estancias Internacionales de la Universidad Europea de Canarias, de los requisitos de solicitud, criterios de adjudicación de plazas, reconocimiento de créditos y otros datos de relevancia.

Todos los estudiantes de la UEC matriculados en el segundo año de su plan de estudios podrán presentar una solicitud de inscripción. A estos efectos el estudiante que lo desee previa matrícula en la Universidad, completará una solicitud *on line*, además de presentarla impresa y firmada en el Área de Relaciones Internacionales, en los plazos y en la forma que se establezca cada año y que serán hechos públicos. Toda solicitud de estancia internacional requerirá, para ser tramitada, del informe previo del [mentor](#) del estudiante que se pronunciará atendiendo a la trayectoria y al rendimiento académico del estudiante.

Para los destinos y áreas donde el número de plazas esté limitado, los [coordinadores de titulación](#) realizarán un proceso de selección aplicando los criterios objetivos de valoración determinados en la Facultad/Escuela que se basan en la trayectoria del estudiante y su expediente académico, nivel de idiomas, participación en actividades multiculturales, y en la evaluación de otras competencias transversales que influyen en la capacidad de adaptación a los entornos internacionales.

El Área de Relaciones Internacionales revisará cada solicitud de inscripción y se encargará de publicar las listas de admitidos provisionales. Para asegurar que la comunicación llega a los estudiantes, el [Área de Relaciones Internacionales](#) informará al alumnado, través del campus virtual, de su inclusión provisional en el programa y de la documentación a descargar del [Campus Virtual](#) y a entregar en el Área de Relaciones Internacionales.

Los estudiantes que han solicitado el programa pueden obtener tres tipos de respuesta: Aceptados, rechazados o condicionados y pendientes de hablar con el Área de Relaciones Internacionales.

 Universidad Europea Canarias <small>LAUREATE (Diploma) (Máster) (Doctorado)</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 22
	PGC07/GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	EDICIÓN 02

Este último caso ocurre cuando falta documentación o existen condiciones de las que depende la inclusión o la desestimación (por ejemplo, alcanzar un nivel de inglés determinado).

Una vez el estudiante ha sido admitido provisionalmente en un programa, el Área de Relaciones Internacionales realiza una segunda sesión en la que se informa al solicitante sobre aspectos relacionados con la gestión de seguros médicos, alojamientos, personas de contacto en la universidad de destino, trámites legales y administrativos que ha de realizar. En el caso de los estudiantes Erasmus además, se le informa sobre la concesión y cuantía de las becas.

El estudiante podrá renunciar a la plaza que le ha sido concedida, comunicándolo al Área de Relaciones Internacionales, para que dicha plaza pueda ser asignada a otro estudiante. Si el estudiante no avisa del rechazo de la plaza podrá ser penalizado perdiendo su prioridad para la elección de destino en una futura solicitud de plaza.

El Área de Relaciones Internacionales de la UEC dispone de un correo electrónico específico para la gestión de la movilidad:

- Para estudiantes *Outgoing Erasmus*: [internacional.uec@uem.es/amaia.ojer@universidadeuropea.es](mailto:internacional.uec@uem.es/amaia.ojer@universidadeuropea.es)
- Para estudiantes *Outgoing Red y Bilateral*: es [internacional.uec@uem.es/amaia.ojer@universidadeuropea.es](mailto:internacional.uec@uem.es/amaia.ojer@universidadeuropea.es)

Una vez que al estudiante se le ha asignado una plaza debe entregar al Área de Relaciones Internacionales la siguiente documentación:

- Firma de la Aceptación de la Plaza.
- Firma del Convenio del programa asignado.
- La cumplimentación del Learning Agreement

Con objeto de hacer efectiva la movilidad, el estudiante realizará las asignaturas previamente pactadas entre los responsables de su titulación y la universidad de destino que serán reflejados en el reconocimiento de estudios ("learning agreement").

En las estancias de Doble Titulación, el learning agreement se construirá en base a la tabla de doble titulación incluida en el convenio entre universidades. En caso de que el acuerdo no cierre asignaturas concretas, corresponderá al estudiante hacer una propuesta de las asignaturas que cursará en la universidad de destino. Igualmente corresponde al estudiante comunicar los cambios sobre su "learning agreement". Tanto las asignaturas pactadas como los cambios de las mismas, si fueran necesarios, serán sólo válidos y sujetos a reconocimiento tras la autorización y firma del coordinador académico.

En el "learning agreement" que se concierte con el estudiante deberá figurar la relación de asignaturas que se cursarán en la universidad extranjera, así como el reconocimiento que éste obtendrá dentro del plan de estudios matriculado en la Universidad Europea de Canarias.

El reconocimiento de estudios será firmado conjuntamente por el coordinador/a académico/a, el estudiante y el [responsable de relaciones internacionales](#).

En el caso del Application Form, es el propio estudiante el responsable de buscar la solicitud de matrícula en la página web de la Universidad de destino, rellenarla y enviarla a su Departamento de Admisiones. El Área de Relaciones Internacionales proporcionará al estudiante el asesoramiento necesario para realizar este paso.

El Área de Relaciones Internacionales envía a la universidad de destino la lista definitiva de admitidos (Nomination Letter para el caso de estudiantes Erasmus), y la universidad de destino

 Universidad Europea Canarias <small>LAUREATE • (10 años) • (1996) • (1997) • (1998) • (1999) • (2000) • (2001) • (2002) • (2003) • (2004) • (2005) • (2006) • (2007) • (2008) • (2009) • (2010) • (2011) • (2012) • (2013) • (2014) • (2015) • (2016) • (2017) • (2018) • (2019) • (2020) • (2021) • (2022) • (2023) • (2024) • (2025)</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 22
	<b>PGC07/GESTIÓN DE LA MOVILIDAD</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

envía las Cartas de Aceptación, que se entregarán al estudiante para la tramitación de la visa, cuando sea necesario.

Aceptada la plaza por el estudiante, el Área de Relaciones Internacionales se encargará de tildar al estudiante de modo que desaparezca de los listados del profesor y el estudiante no ocupe plaza y no se le califique la asignatura hasta su regreso.

Una vez el estudiante se desplaza a la universidad de destino y formaliza su inscripción en la misma, el Área de Relaciones Internacionales de destino le firma y sella los certificados A y B (y el Learning Agreement para el caso de estudiantes Erasmus), que tienen que ser enviados por fax, mail o correo ordinario al Área de Relaciones Internacionales de la UEC a la llegada y la salida del estudiante, como evidencia de su estancia en la universidad de destino. Además, finalizada la estancia, el estudiante debe entregar a su llegada a la UEC, el informe de evaluación de la estancia que incluye la encuesta de satisfacción con el programa y la encuesta outgoing de la UEC. Es indispensable que los estudiantes durante el proceso rellenen todos los documentos mencionados para que los créditos puedan ser reconocidos.

Todas las alternativas que plantee la universidad de destino mientras el estudiante se encuentre desplazado, serán seguidas por el Área de Relaciones Internacionales, quien realiza todas las comunicaciones con el estudiante que sean necesarias, hasta que se produzca la aceptación o negativa de dichas alternativas vía fax o mail, guardando evidencia de las acciones realizadas.

Durante la estancia en la universidad de destino, el Área de Relaciones Internacionales estará a disposición del estudiante para asesorarle ante dudas o problemas que puedan surgir, garantizando un soporte continuo durante todo el proceso.

Al regreso del estudiante a la UEC, el Área de Relaciones Internacionales se pone en contacto con su equivalente en la universidad de destino para solicitarle las notas de las asignaturas cursadas por el estudiante. El Área de Relaciones Internacionales guarda una copia del original de las notas en el expediente internacional del estudiante, enviando una copia sellada de las mismas al Coordinador/a Académico/a de su Facultad/Escuela, quien las revisa y las traduce. A continuación, emite un documento que recoge todas las calificaciones traducidas el cual es firmado y enviado a Secretaria Académica, quienes incluyen las calificaciones en el expediente académico, quedando dichas asignaturas oficialmente reconocidas.

## 5.2.2. MOVILIDAD OUTGOING PROFESORADO

El profesorado dispone de varios tipos de modalidades de movilidad outgoing:

1. **Movilidad Erasmus para impartir docencia:**  
Estancias subvencionadas por el Programa Erasmus en universidades europeas que poseen la Carta Erasmus y con las que existe un acuerdo Erasmus firmado para impartir docencia, por un periodo de entre 3 a 14 días y un máximo de 5 días financiados.
2. **Becas UE de Movilidad para impartir docencia (Europa o fuera de Europa):**  
Estancias con fines docentes financiadas por la UEC en universidades/entidades por un periodo entre 3 y 14 días. Estas estancias se otorgan en caso de que la entidad o universidad de destino no poseyera la Carta Erasmus o se hubiera superado el cupo de becas Erasmus otorgado a la UEC ese curso.
3. **Estancias de media/larga duración (Europa o fuera de Europa):**  
Estancias cuya duración es superior a 2 semanas y hasta 6 meses, ya sea en Europa o fuera de Europa.

Durante el curso académico, el Área de relaciones internacionales realizan sesiones informativas sobre la movilidad outgoing en los claustros de las Facultades/Escuelas.

Al inicio del curso académico, los profesores pueden presentar la solicitud para participar en este programa a través de la intranet y el Campus Virtual. Estas solicitudes deben estar

 Universidad Europea Canarias <small>LAUREATE • (Diploma) • (Máster) • (Doctorado)</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 7 de 22
	<b>PGC07/GESTIÓN DE LA MOVILIDAD</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

valoradas, priorizadas y autorizadas por los directores de departamento/coordinadores de titulación, y por el rectorado.

A continuación el responsable del Área de relaciones internacionales comunicará a los profesores seleccionados la aprobación de sus solicitudes.

Cuando se trate de movilidad outgoing del Programa Erasmus, el responsable del Área de Relaciones Internacionales, enviará un informe a la SEPIE.

El Área de Relaciones internacionales contacta con la universidad de destino, en el caso de que no exista convenio, a tal efecto, se procederá al establecimiento del mismo. Una vez firmado será el profesor el que se ponga en contacto con la universidad de destino.

En el caso de existencia de convenio, será el profesor el que directamente contacte con la universidad de destino.

Para todos los casos de outgoing profesorado, la universidad de destino certifica la estancia del profesor haciendo constar las fechas y horas de clase impartidas. Una vez el profesor regresa a la UEC, entregará toda la documentación relativa a la movilidad incluida en los anexos del procedimiento de movilidad del profesorado, a disposición en la intranet de la universidad. Para las estancias Erasmus, el Área de Relaciones Internacionales envía a la SEPIE el informe final en el que se detallan las estancias realizadas y los datos de los profesores, países de destino y universidades. Para el resto de estancias el informe final se gestiona de forma interna en cada Facultad/Escuela a través de los coordinadores de titulación/directores de departamento.

### **5.2.3. MOVILIDAD OUTGOING PERSONAL NO DOCENTE**

El personal no docente podrá solicitar participar en un programa de movilidad Erasmus staff con una finalidad formativa, en una universidad europea. La beca está financiada con fondos comunitarios concedidos en el marco del Programa de Aprendizaje Permanente/ERASMUS, concerniente a las ayudas de movilidad del personal staff.

La finalidad de estas estancias es que los beneficiarios realicen aprendizajes ligados a mejorar el desempeño en el puesto actual o dirigidos a su desarrollo profesional, de cara a poder desempeñar en un futuro posiciones de mayor responsabilidad. Las actividades a realizar durante la estancia pueden ser muy variadas: periodos de formación práctica, aprendizaje de mejores prácticas, participación en seminarios, talleres... La solicitud debe ser aprobada por el responsable del departamento.

## **5.3 GESTIÓN DE TRÁMITES DE MOVILIDAD *INCOMING*.**

### **5.3.1 MOVILIDAD *INCOMING* ESTUDIANTES**

Existen para los estudiantes, tres tipos de *incoming*: Erasmus, Red y Bilateral

El Área de Relaciones Internacionales, con carácter anual, envía a todas las Universidades con las que tiene convenio la oferta académica internacional y comunica a las Oficinas de Internacional de las universidades de los países de origen, los requisitos legales que aplican para la entrada en nuestro país. Asimismo, publica en la sección internacional de la web los procedimientos y plazos de solicitud de la plaza. Una vez recibido el listado definitivo de solicitudes de estudiantes extranjeros, el Área de Relaciones Internacionales revisa que esté toda la documentación necesaria para gestionar los programas de movilidad "incoming" y envía las cartas de aceptación a la universidad de origen para que sean dirigidas a los estudiantes admitidos. Una vez que se comprueban los documentos necesarios, se proporciona a la universidad extranjera una clave de acceso a la aplicación informática que permite la matriculación de estudiantes extranjeros en la UEC, de manera que sea la propia Universidad extranjera la que pre matricule a sus estudiantes

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 8 de 22
	PGC07/GESTIÓN DE LA MOVILIDAD	EDICIÓN 02

desde allí. Si fuera necesario, el estudiante solicita documentación personal para su estancia en España (visado, certificado de penales y justificante de solvencia económica) de modo que si hubiese cualquier problema del estudiante con Embajadas/Consulado, el Área de Relaciones Internacionales, junto con el Área Legal de la UEC, facilita mediación para solucionarlo.

El Área de Relaciones Internacionales confirmará al Área Legal el listado de estudiantes internacionales que estudiarán en la UEC, de modo que éstos comuniquen este listado a las embajadas pertinentes, facilitando la tramitación de la documentación del estudiante.

Para aquellos estudiantes que permanezcan en España por más de seis meses el Área de Relaciones Internacionales les informará de la necesidad de tramitar su NIE, indicándoles el lugar donde gestionarlo y entregar la documentación pertinente:

- Copia de su pasaporte: concretamente las páginas donde están sus datos de identidad, así como su visado.
- Carta de la universidad confirmando su matrícula.
- Impreso EX-17.
- Tasa 052, que se puede rellenar e imprimir desde [www.map.es](http://www.map.es), en el enlace "Gestión y pago de tasas".
- Tres fotografías.
- Certificado de empadronamiento.

Tras la entrega de la documentación y la toma de huellas y pasado el plazo establecido para su gestión, el estudiante podrá recoger su tarjeta en las instalaciones donde la haya gestionado.

El Área de Relaciones Internacionales comunica al Coordinador/a Académico/a los estudiantes de movilidad que van a inscribirse el próximo curso y los programas a los que pertenecen, para que planifiquen las acciones de acogida y orientación que realizarán durante sus estancias. Además, facilita el contacto de una agencia externa para ayudarles en la búsqueda de su alojamiento en España.

Cuando el estudiante llega a la UEC, el Área de Relaciones Internacionales les recibe y asesora en los temas relacionados con su estancia en la UEC, empezando por la formalización de la matrícula, para lo cual han de presentar documentación personal, activar las asignaturas prematriculadas en origen, se les ayudará con la gestión de solicitud de plazas en asignaturas no prematriculadas y se les entregarán los horarios de las asignaturas, del carnet universitario y las claves para el Campus Virtual (Moodle).

Si hubiesen existido problemas durante la matriculación, el Área de Relaciones Internacionales les gestiona la matrícula [en colaboración con secretaría académica y la coordinación académica, y teniendo en cuenta la aceptación del Learning Agreement por parte de la universidad de origen](#). A su vez, dispone de 14 días para realizar cambios en su matrícula, y el Área de Relaciones Internacionales de la UEC facilita los trámites al estudiante en caso de que quiera variar la duración de su estancia o el tipo de estudios.

El Área de Relaciones Internacionales planifica una [sesión](#) de bienvenida y orientación en la que se dará la bienvenida de forma oficial y se hará una introducción cultural a los estudiantes extranjeros, se presentarán los servicios de la UEC, se dará información académica de su Facultad/Escuela, y se realizarán unas jornadas de integración..

El estudiante realiza sus actividades formativas (**PGC04/Desarrollo de la Enseñanza**) en la UEC, disponiendo en todo momento de un tutor personal en su Facultad/Escuela, y de la misma manera, el Área de Relaciones Internacionales proporciona asesoramiento al estudiante para cualquier consulta.

Por último, al finalizar el programa, el Coordinador/a Académico/a gestiona la realización de las encuestas de satisfacción, que el AC procesará y enviará un informe al Área de Relaciones Internacionales. Secretaria Académica emite los informes de notas para que el Área de Relaciones

 Universidad Europea Canarias <small>LAUREATE • (Diploma) • (Máster) • (Doctorado)</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 9 de 22
	<b>PGC07/GESTIÓN DE LA MOVILIDAD</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

Internacionales las envíe a las Universidades de origen y se archivan los expedientes de los estudiantes.

### 5.3.2. MOVILIDAD *INCOMING* PROFESORADO

El profesorado dispone de dos tipos de *incoming*: Erasmus, y visitante. Los profesores pueden venir a la Universidad bien por invitación por parte de la Universidad o para ocupar las plazas ofertadas por la UEC en convenio con otras Universidades.

Las solicitudes de estancias *incoming* pueden llegar por distintos canales, el Área de Relaciones Internacionales, RRHH o a través de los coordinadores de titulación/directores de departamento de las Facultades/Escuelas. Con independencia de la vía de entrada, todas las solicitudes se canalizan por parte del director de departamento/coordinador de titulación, quien realiza un informe que es estudiado para su aprobación por el Rector.

El director de departamento/coordinador de titulación se encarga de la acogida del profesor visitante, y de organizar la actividad docente. Además se encarga, a su llegada, de su presentación a los profesores en cuyas asignaturas va a participar así como del seguimiento de la estancia y la agenda.

Finalizada la estancia, el profesor visitante cumplimentará y entregará la documentación reflejada en el procedimiento de movilidad *incoming* de profesorado.

El profesor visitante es evaluado por los estudiantes, igual que el profesorado contratado por la UEC. Finalmente se le firma el Certificado de Teaching Assignment en el que queda reflejado el plan de actividades del profesor visitante.

### 5.3.3. MOVILIDAD *INCOMING* STAFF

Para solicitar una estancia de este tipo, el interesado se pondrá en contacto con el Área de Relaciones Internacionales de la UEC. Ésta será la responsable de canalizar dichas solicitudes hacia el departamento o departamentos correspondientes en cada caso.

En aquellas situaciones en que una solicitud sea recibida por otras personas o departamentos de la UEC, éstos la remitirán al Área de Relaciones Internacionales.

## 5.4. SUPLEMENTO EUROPEO AL TÍTULO

De acuerdo a lo dispuesto en el RD 10444/2003, de 1 de agosto, por el que se establece el procedimiento para la expedición por las universidades del suplemento europeo al título, en su apartado 4.3.4 se señalarán las asignaturas cursadas en otra universidad en los programas de movilidad de estudiantes.

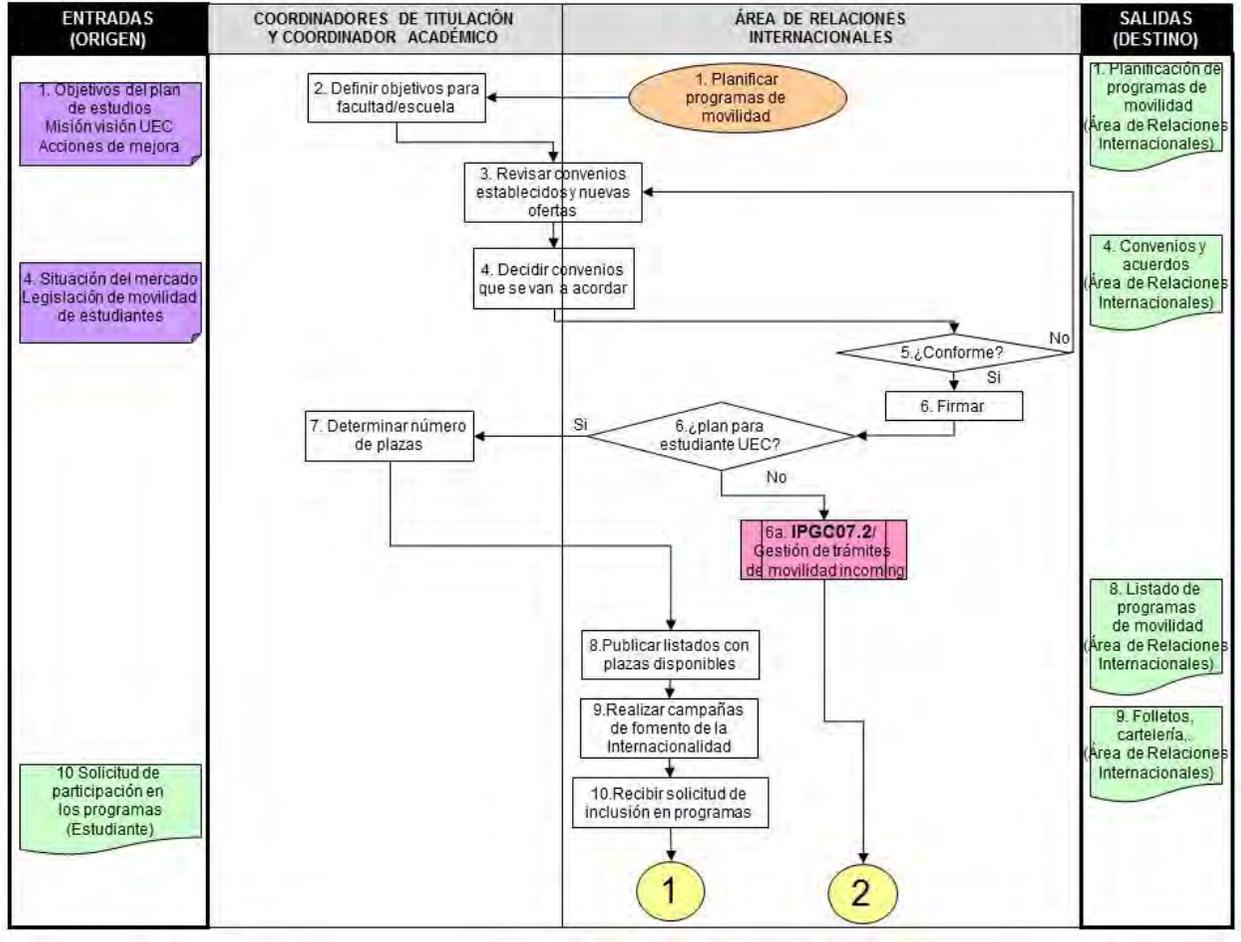
## 5.5 REVISIÓN Y MEJORA.

Las conclusiones extraídas del estudio de todos los resultados obtenidos y de los estudios semestrales de las encuestas de satisfacción pueden dar lugar a planes de mejora que son planteados por el CGC y comunicados a los agentes implicados en este proceso, para que realicen las modificaciones oportunas con el fin de mejorar de manera continua la gestión de la movilidad de estudiantes de la UEC.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 10 de 22
	<b>PGC07/GESTIÓN DE LA MOVILIDAD</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

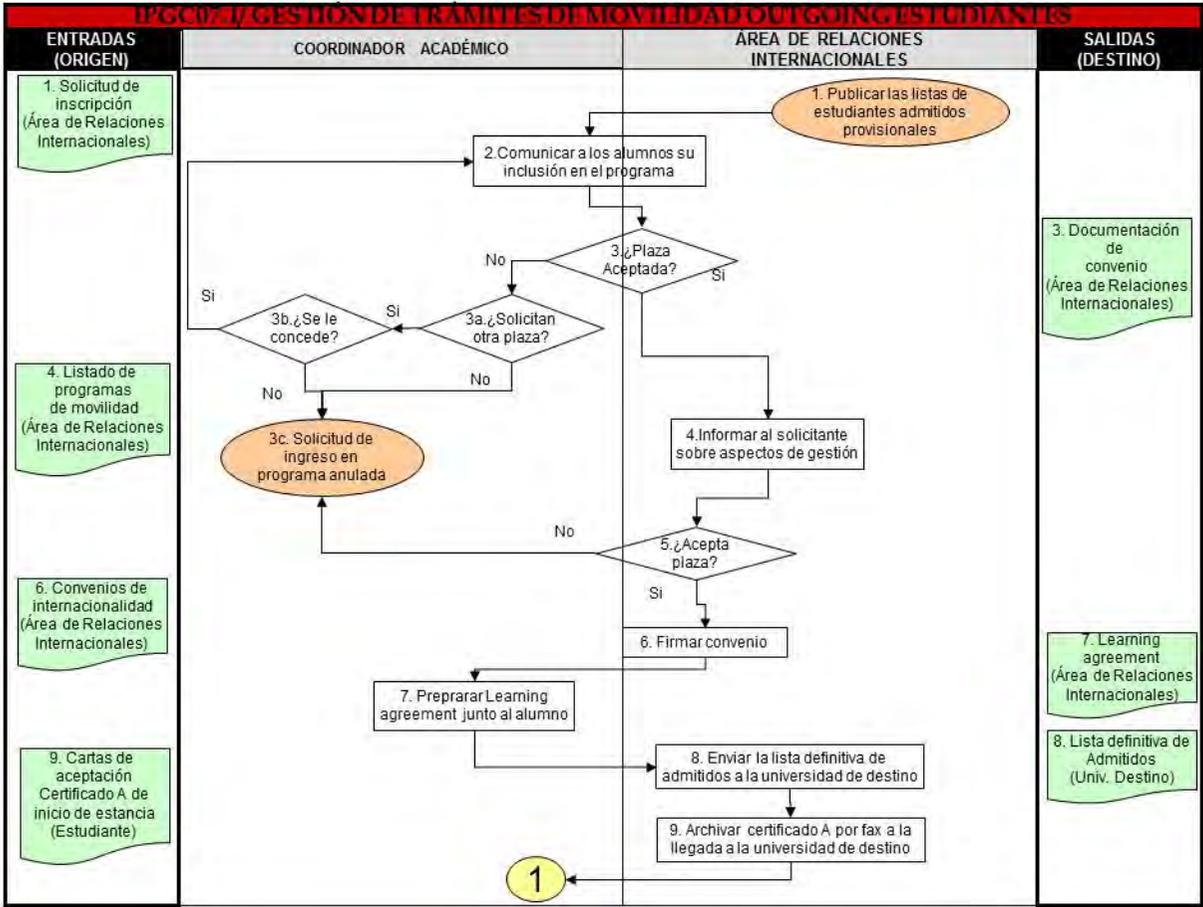
Además, y con el fin de asegurar que la UEC cumple los convenios acordados en los programas Erasmus, el propio [Servicio Español para la Internacionalización de la Educación \(SEPIE\)](#) realiza auditorías externas anuales a la UEC.

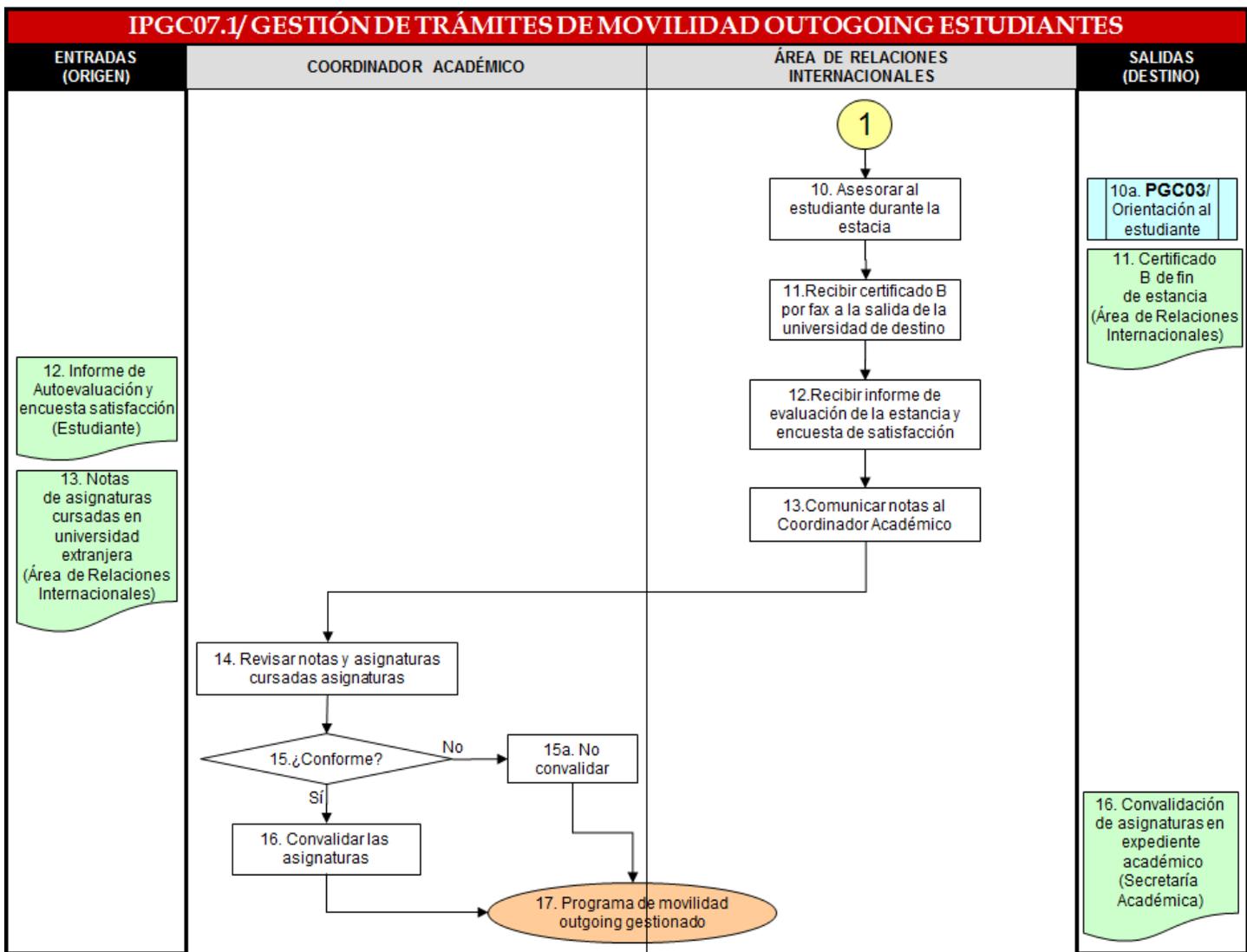
**6. DIAGRAMA DEL PROCESO**

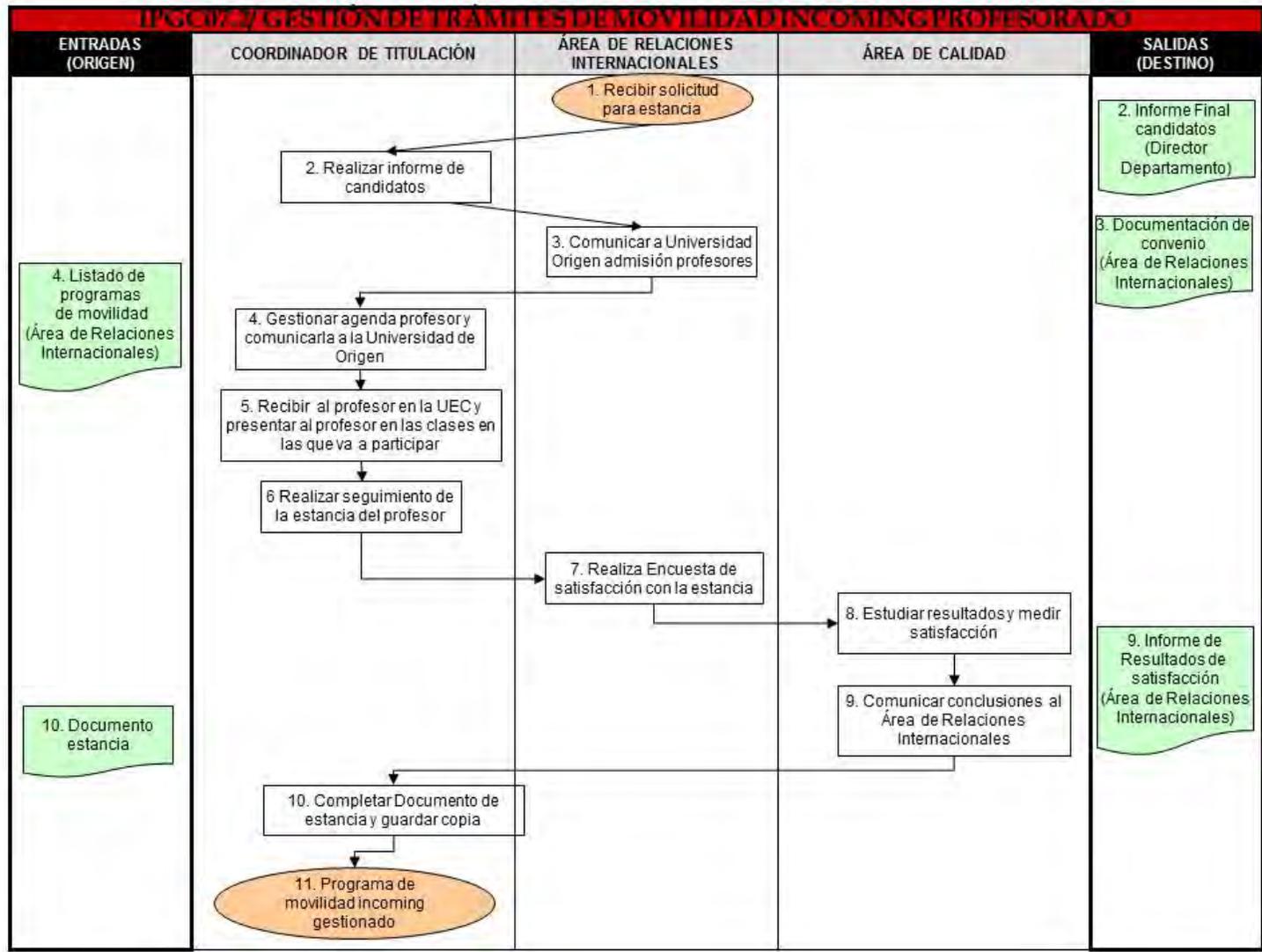


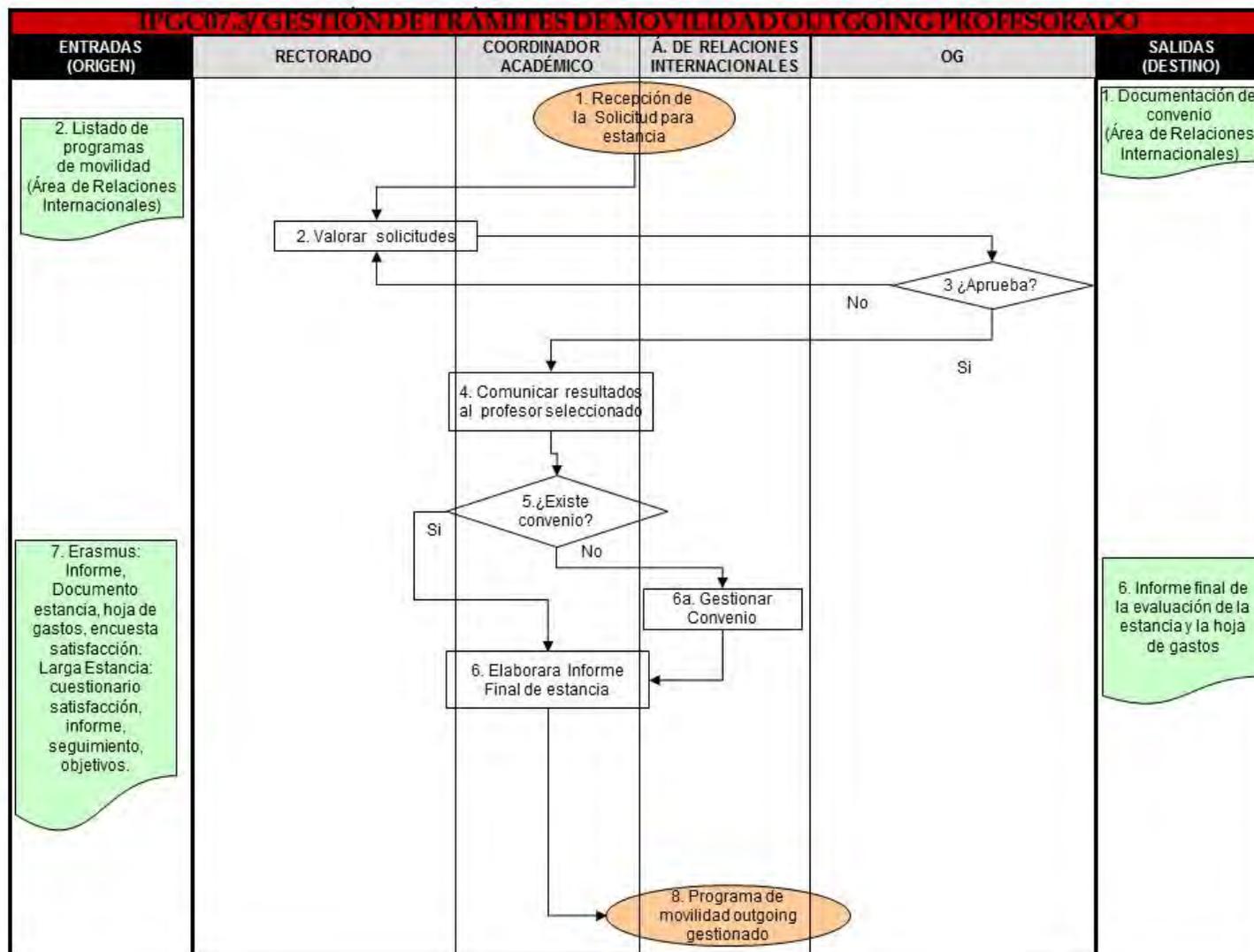


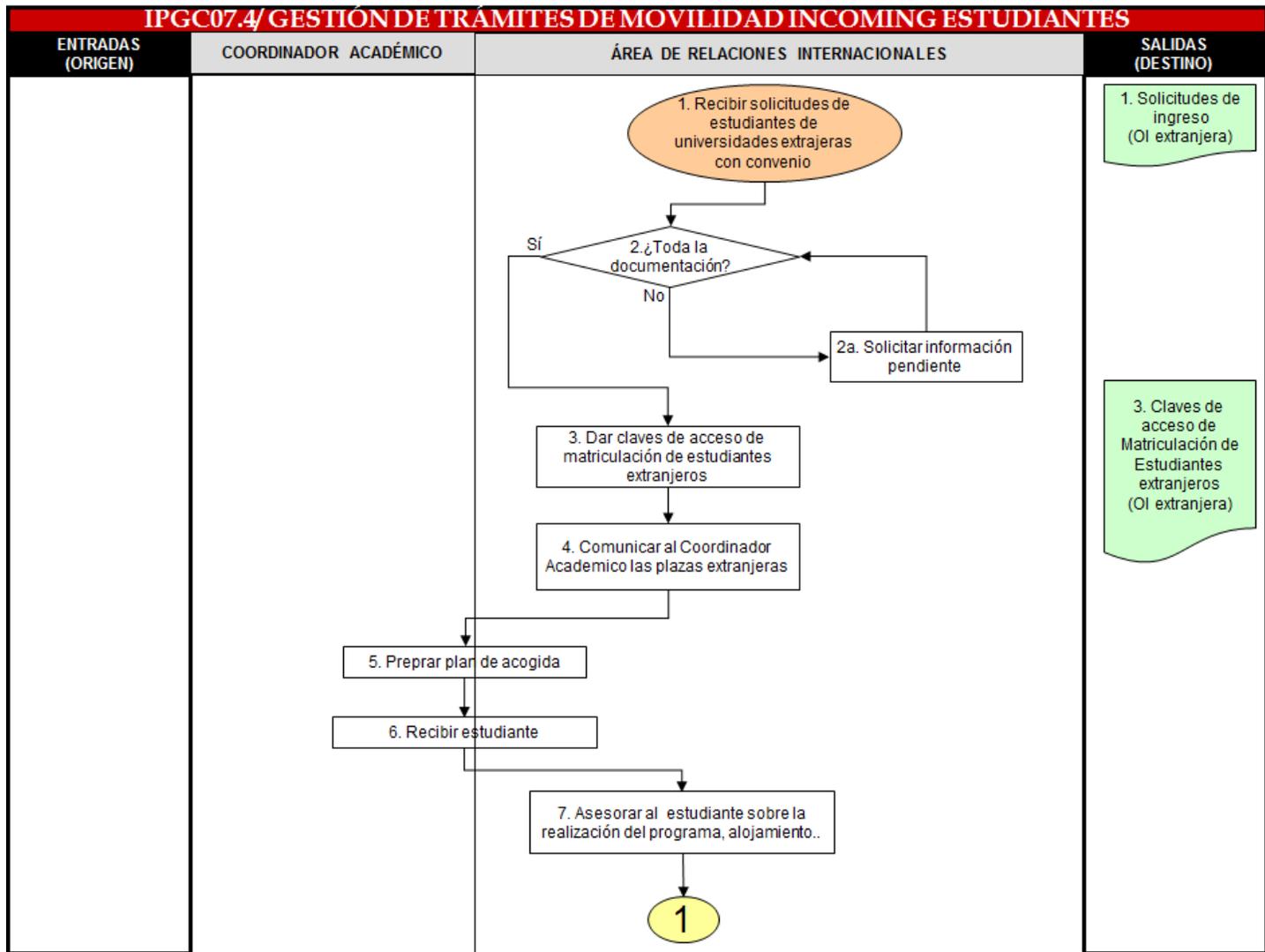
**7. DIAGRAMA DE INSTRUCCIONES DE PROCESO**

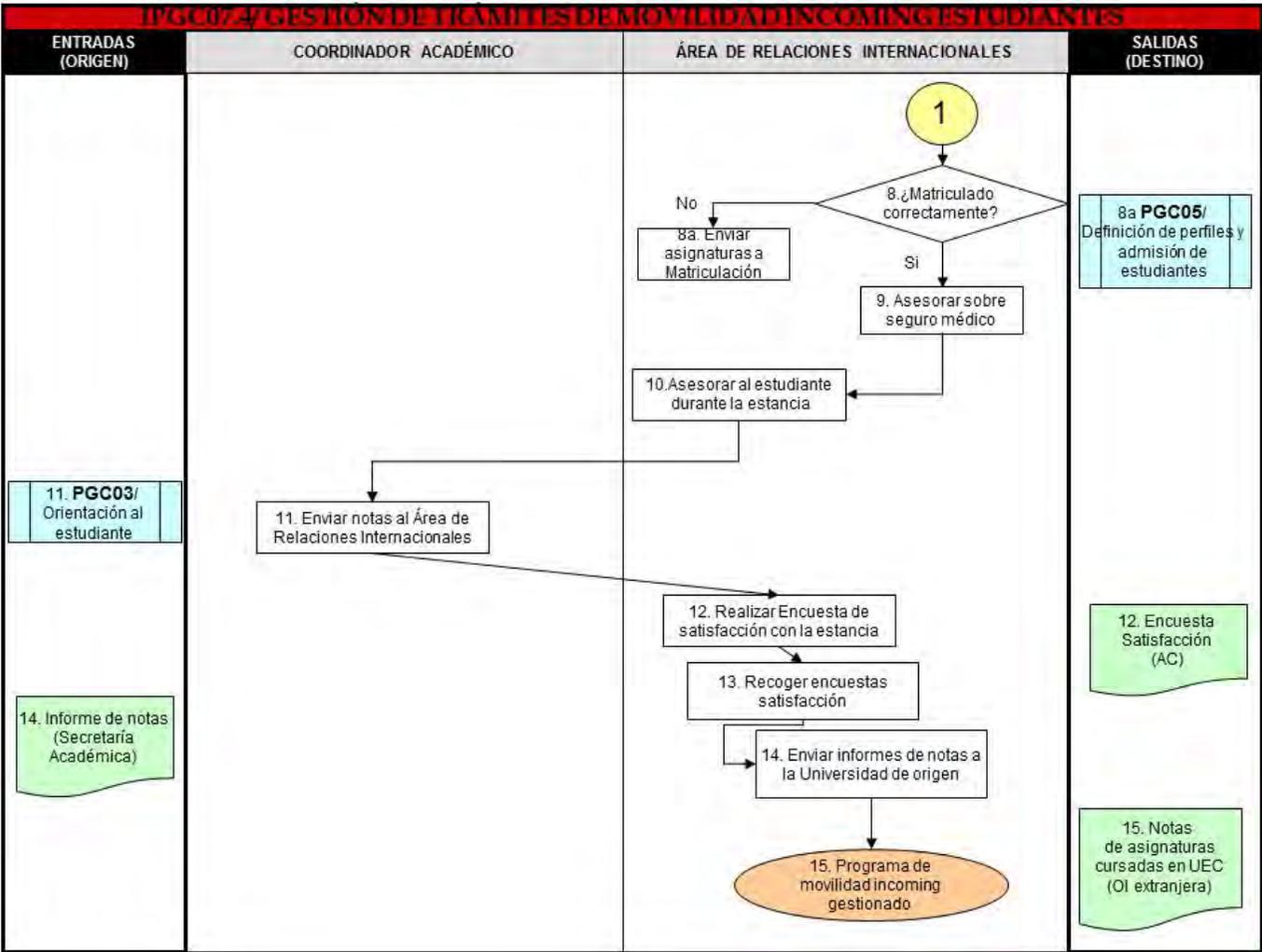












	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 19 de 22
	<b>PGC07/GESTIÓN DE LA MOVILIDAD</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

## 8. COMUNICACIÓN

La oferta de plazas que se ofrecen tanto para estudiantes como para el profesorado y el personal de administración de la Universidad, se publican a través de la página web de la Universidad y del Campus Virtual. Además los estudiantes seleccionados para participar en estos programas se les comunica a través del campus virtual.

La mayoría de los documentos que deben entregar y firmar los estudiantes, personal docente y no docente en relación a la participación en estos programas se pueden descargar desde la página web, para facilitar los trámites.

## 9. INDICADORES

PGC07-IND01: N° de Estudiantes que participan en Programas de movilidad Outgoing

PGC07-IND02: N° de Incoming students (exchange and study abroad)

PGC07-IND03: N° de Profesores en Programas de movilidad Outgoing.

PGC07-IND04: N° de Profesores Incoming.

PGC07-IND05: Satisfacción con las oportunidades que ofrece la Universidad para realizar estancias en otros países.

PGC07-IND06: N° de estudiantes en clases internacionales, global degrees, certificados internacionales y/o proyectos internacionales.

PGC07-IND07: N° de profesores impartiendo clases o conferencias virtuales a estudiantes de LIU o no LIU.

PGC07-IND08: Satisfacción global de Estudiantes Outgoing.

PGC07-IND09: Satisfacción global de Estudiantes Incoming.

## 10. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Responsable del Área de Relaciones Internacionales de la UEC.

- Participantes en el proceso:

Comité de Dirección:

- ✓ Aprobación del presente procedimiento.

Responsable de SGIC:

- ✓ Actuar como nexo de conexión entre el CD y el AC en lo referente al presente procedimiento y sus resultados.

Área de Relaciones Internacionales:

- ✓ Establecer los convenios con universidades extranjeras pertenecientes o no a la Red Laureate.
- ✓ Buscar la información relativa a los criterios y condiciones necesarias para establecer programas de movilidad adecuados y conformes a la legislación existente.
- ✓ Preparar el material de información a los estudiantes y profesores sobre los programas de movilidad y realizar campañas de concienciación sobre la internacionalidad.
- ✓ Gestionar los trámites administrativos y legales que necesitan los estudiantes *incoming/outgoing* para realizar programas de movilidad.
- ✓ Llevar a cabo un seguimiento y apoyo de las necesidades de los estudiantes durante su estancia internacional.
- ✓ Realizar un informe con los resultados de la gestión de programas de movilidad y comunicar los resultados al AC.
- ✓ Establecer las acciones de mejora que se deriven de la revisión de la gestión de la movilidad.

Coordinador/a Académico/a:

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 20 de 22
	<b>PGC07/GESTIÓN DE LA MOVILIDAD</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

- ✓ Elegir el contenido de los planes de movilidad dentro de los convenios negociados por el Área de Relaciones Internacionales en función de los objetivos de las titulaciones de las que son responsables.
- ✓ Gestiona la docencia de alumnos que acuden a la UEC a través de convenios bilaterales de doble título con universidades de la Red Laureate.
- ✓ Coordinar el reconocimiento de asignaturas de estudiantes “*outgoing*” e “*incoming*”.
- ✓ Orientar académicamente, en colaboración con el [mentor](#), al estudiante durante la realización del programa, asegurándose de que cumple con los objetivos y resultados académicos establecidos.

Área de Calidad:

- ✓ Recoger datos relativos a la satisfacción de los grupos de interés con los programas de movilidad y comunicarles los resultados de su desarrollo.
- ✓ Estudiar resultados de la gestión de los programas de movilidad y establecer acciones que permitan la mejora de los mismos.
- ✓ Comunicar los resultados de los programas de movilidad a los grupos de interés y partes interesadas.

Director/a de Departamento/[coordinador de titulación](#):

- ✓ Proponer a los profesores de cada una de las Facultades/ Escuelas para la impartición de las clases en universidades de la Red Laureate, en el caso de convenios bilaterales de colaboración de doble título.
- ✓ Orientar al profesor durante la realización del programa, asegurándose de que cumple con el planteamiento establecido.

## **11. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

El seguimiento de este proceso se lleva a cabo de manera continua por el AC a través de los indicadores contenidos en el Programa de Objetivos de Indicadores y de las conclusiones del Informe de resultados del programa formativo. Asimismo, en las reuniones del CGC se evalúan los resultados obtenidos en el presente procedimiento y se obtienen conclusiones sobre la adecuación de los programas de movilidad ofrecidos a los estudiantes y profesores de la UEC. A partir de dichas conclusiones se establecerán los planes de acción que se estimen oportunos para seguir mejorando continuamente este proceso, comunicándoselos a los agentes implicados.

## **12. REGISTRO**

Los siguientes registros, generados por el presente procedimiento y que evidencian la efectiva implantación del mismo, se gestionan según el **PGC18/Control de Registros**.

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Listados de Programas de movilidad	Área de Relaciones	Papel/Informático	2 años

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 21 de 22
	<b>PGC07/GESTIÓN DE LA MOVILIDAD</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

	Internacionales		
Planificación de los programas de movilidad	Área de Relaciones Internacionales	Papel/Informático	3 años
Convenios Erasmus y Bilaterales con universidades nacionales y/ o extranjeras	Área de Relaciones Internacionales	Papel/ Informático	Indefinido
Convenios Red Lauréate con universidades nacionales y/ o extranjeras	Área de Relaciones Internacionales Área Legal	Papel/ Informático	Indefinido
Documentación de estudiante solicitantes de programas <i>incoming/outgoing</i>	Área de Relaciones Internacionales	Papel/ Informático	2 años
Aceptación del programa de movilidad	Área de Relaciones Internacionales	Papel/ Informático	2 años
Carta de aceptación del procedimiento	Área de Relaciones Internacionales	Papel/Informático	2 años
Convenio financiero estudiantes-Universidad	Área de Relaciones Internacionales	Papel/Informático	2 años
Certificado A	Área de Relaciones Internacionales	Papel/Informático	2 años
Certificado B	Área de Relaciones Internacionales	Papel/Informático	2 años
Learning Agreement/Reconocimiento de créditos	Área de Relaciones Internacionales	Papel/Informático	2 años
Informe final de la estancia (Programa Erasmus)	Área de Relaciones Internacionales	Papel/Informático	2 años
Encuesta de satisfacción de la estancia	Área de Calidad	Papel/Informático	2 años

 Universidad Europea Canarias CALIDAD EDUCATIVA INNOVACIÓN	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 22 de 22
	<b>PGC07/GESTIÓN DE LA MOVILIDAD</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

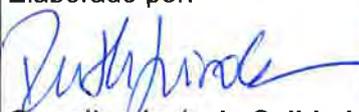
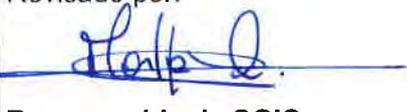
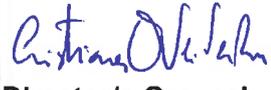
### **13. ANEXOS**

No aplica

 <b>Universidad Europea Canarias</b> <small>LAUREATE PROFESSIONAL UNIVERSITY</small>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página 1 de 10
	<b>PGC08/ORIENTACIÓN PROFESIONAL</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

COPIA CONTROLADA N°:

<b>ÍNDICE.</b>	Pág.
<b>1. OBJETO.</b>	2
<b>2. ALCANCE.</b>	2
<b>3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE.</b>	2
<b>4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.</b>	2
<b>5. DESARROLLO DEL PROCESO.</b>	3
5.1. Planificación de los programas de orientación profesional.	3
5.2. Acciones personalizadas.	4
5.3. Realización de foros y acciones de orientación a grupos.	4
5.4. Revisión y mejora del proceso.	5
<b>6. DIAGRAMA DEL PROCESO.</b>	6
<b>7. DIAGRAMA DE INSTRUCCIONES DE PROCESO.</b>	7
7.1. Realización de foros y acciones de orientación a grupos (IPGC08.1).	
7.2. Encuentros con profesionales (IPGC08.2).	
<b>8. COMUNICACIÓN</b>	8
<b>9. INDICADORES</b>	8
<b>10. RESPONSABILIDADES.</b>	8
<b>11. SEGUIMIENTOS Y MEDICIÓN.</b>	9
<b>12. REGISTROS.</b>	9
<b>13. ANEXOS.</b>	10

<b>MODIFICACIONES</b>			
<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>MOTIVO MODIFICACIÓN</b>	<b>PÁGINAS</b>
01	12/02/2013	VERSIÓN INICIAL	10
02	23/07/2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualización de la documentación relacionada/Reglamentación aplicable</li> <li>- Revisión de responsabilidades</li> </ul>	
03			
04			
05			
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
 <b>Coordinador/a de Calidad</b> Fecha: 23.7.15		 <b>Responsable de SGIC</b> Fecha: 28-10-15	 <b>Director/a General</b> Fecha: 28-10-15

 <b>Universidad Europea Canarias</b> <small>LA MIRADA DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 10
	<b>PGC08/ORIENTACIÓN PROFESIONAL</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

## 1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es sistematizar el modo en el que la UEC lleva a cabo las acciones encaminadas a orientar profesionalmente a los estudiantes, de manera que se favorezca el acceso al mundo profesional, y se asegure una inserción laboral más rápida, eficaz y adaptada a las expectativas del estudiante y de los empleadores.

Todas las referencias a puestos o personas para los que en este procedimiento se utiliza la forma de masculino en genérico deben entenderse aplicables, indistintamente, a mujeres y hombres.

## 2. ALCANCE

Las acciones enunciadas en el presente procedimiento alcanzan a todas las actividades que la Universidad Europea planifica y realiza de cara a la orientación profesional de sus estudiantes de Grado y Máster Universitario.

## 3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Manual de Garantía Interna de Calidad (MAGIC).
- ✓ **IPGC13.7**/Gestión no Ordinaria de Espacios.
- ✓ **PGC15**/Información Pública.
- ✓ **PGC16**/Análisis y Medición de Resultados.
- ✓ **PGC19**/Satisfacción de los Grupos de Interés.
- ✓ Objetivo de los planes de estudios.
- ✓ Memorias de los títulos de Grado, Master Universitario y Doctorado.
- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices.
- ✓ Real Decreto ~~1707/2011, de 18 de noviembre~~ [592/2014, de 11 de julio](#), por el que se regulan las prácticas académicas externas de los estudiantes universitarios.
- ✓ 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.
- ✓ Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y RD1720/2007, de 21 de diciembre por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la LOPD.
- ✓ Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de cualificaciones y formación profesional (BOE de 20/06/02).
- ✓ Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo (BOE de 3/1/07).

## 4. DEFINICIONES

- ✓ **AC**: Área de Calidad.
- ✓ **CGC**: Comité de Garantía de Calidad.
- ✓ **GOE**: Gabinete de Orientación al Empleo.
- ✓ **Programa de inserción laboral**: Actividades destinadas a orientar al estudiante de los últimos cursos para el acceso al primer empleo.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 10
	PGC08/ORIENTACIÓN PROFESIONAL	EDICIÓN 02

- ✓ **SGIC:** Sistema de Garantía Interna de Calidad.
- ✓ **UEC:** Universidad Europea de Canarias.

## 5. DESARROLLO DEL PROCESO

### 5.1. PLANIFICACIÓN DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

La Universidad Europea de Canarias desarrolla su modelo académico intensificando la relación entre empleabilidad y Educación Superior, eje principal en el Espacio Europeo de Educación Superior, desarrollando en sus estudiantes las competencias que el mundo profesional demanda, a través del diseño de sus titulaciones, de la cercanía a las profesiones y el compromiso con las necesidades de la sociedad.

La Universidad planifica su estrategia de empleabilidad a través de una formación superior que tiene en cuenta:

- La diversidad de estudiantes que cursan nuestras titulaciones (cultural, de origen, de formación, de intereses y necesidades).
- Las nuevas necesidades del entorno laboral y, en concreto, de nuevos perfiles profesionales.
- La necesidad de preparar a los estudiantes para nuevas formas de empleo y nuevas ocupaciones, para desarrollar su actividad productiva por cuenta ajena, por cuenta propia, en proyectos multidisciplinares junto a otros profesionales o poniendo en marcha una idea de negocio que les convierta en empleadores y generadores de empleo.
- La necesidad de desarrollar en nuestros estudiantes la capacitación para el desarrollo de su actividad profesional en distintas ubicaciones, en otros países o de manera virtual.

A partir de esta información, y de los requisitos que los grupos de interés comunican en relación a la orientación profesional, el [coordinador de titulación](#) y el responsable del GOE elaboran un plan para impulsar las acciones que consideran más adecuadas a las necesidades de los estudiantes de la UEC y que incluye:

- Actividades programadas que se realizan a lo largo del curso académico dentro del programa formativo, dentro de las cuales se encuentran:
  - ✓ Visitas a empresas.
  - ✓ Sesiones con profesionales nacionales e internacionales relacionados con el sector profesional de la titulación, que son impartidas en las aulas.
  - ✓ Encuentros con profesionales que incluyen la asistencia a ferias y foros específicos de área de la titulación.
  - ✓ Inclusión de estudiantes de los últimos cursos en proyectos I+D+i de empresas para proyectos de fin de carrera o fin de máster.
- Actividades permanentes ofrecidas a los estudiantes a lo largo del curso académico. Estas actividades se plasman en:
  - ✓ Asesorías individualizadas solicitadas personalmente por los estudiantes donde se aclaran dudas y se les orienta profesionalmente. [Esta actividad es realizada por el GOE a petición de los estudiantes.](#)
  - ✓ Asesorías grupales con temáticas relacionadas con empleo y emprendimiento, a las que el estudiante puede acudir de forma voluntaria, sin necesidad de cita previa.
  - ✓ Actividades universitarias a través de sesiones formativas sobre estrategias de incorporación al mercado profesional.

 <b>Universidad Europea Canarias</b> <small>LA MIRADA DE OTRAS UNIVERSIDADES</small>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página 4 de 10
	<b>PGC08/ORIENTACIÓN PROFESIONAL</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

- Asimismo, la Universidad Europea de Canarias acerca el mundo profesional a sus estudiantes mediante la realización de otras actividades externas a los programas formativos, pero alineados con los mismos, como por ejemplo:
  - ✓ Concursos relacionados con el mundo profesional.
  - ✓ Exposiciones en colaboración con entidades públicas y privadas de proyectos de estudiantes (ej. exposiciones de arte, fotografía, etc.).
  - ✓ Información sobre emprendizaje social y colaboración con ONL (Organizaciones No Lucrativas).

El plan debe ser aprobado por los Órganos de Gobierno.

## 5.2. ACCIONES PERSONALIZADAS

Dentro de los programas que la UEC desarrolla para orientar a sus estudiantes en el ámbito profesional, se encuentran las entrevistas personalizadas. En ellas, el estudiante puede exponer sus dudas a los miembros del Gabinete de Orientación al Empleo o recibir un asesoramiento adaptado a sus necesidades. El contenido de este tipo de entrevistas es revisado cada año para asegurar que se adecúa a las principales demandas de los estudiantes y, entre los temas que se tratan, destacan aspectos relativos a los procesos de selección, la elaboración de un CV, las etapas en la incorporación a una empresa, las competencias y habilidades demandadas por la empresa, etc.

Este tipo de actividades se inician en cualquier momento, siendo los estudiantes los que se ponen en contacto con el Gabinete de Orientación al Empleo para concretar la entrevista y su contenido.

Además, en los grados universitarios, los profesores realizan una entrevista en la que se sigue un guion abierto que aborda una sesión orientativa de final de carrera a todos aquellos alumnos que van a terminar su titulación en ese curso académico. En los postgrados universitarios, los estudiantes son asesorados individualmente por el Gabinete de Orientación al Empleo con el objetivo de adecuar su perfil profesional y competencial a las diferentes opciones de realizar la asignatura o módulo de prácticas profesionales.

## 5.3. REALIZACIÓN DE ACCIONES DE ORIENTACIÓN GRUPALES

Las acciones grupales pueden ser llevadas a cabo bien por el propio Gabinete de Orientación al Empleo o bien por expertos externos que son invitados para tal fin.

En el caso de las acciones de orientación internas, los contenidos están dirigidos a aspectos similares a los tratados en el caso de las entrevistas, pero enfocados a las titulaciones en las que se forman los estudiantes. En estos casos, el Gabinete de Orientación al Empleo se pone en contacto con el [coordinador de titulación](#) para que decidan si el contenido de las acciones de orientación planificadas les interesa o no y, en caso afirmativo, fijar las fechas, lugares, etc. que son necesarios para su realización.

En el caso de contar con expertos externos y acorde a la planificación aprobada, el Gabinete de Orientación al Empleo se pone en contacto con empresas, instituciones o profesionales de reconocido prestigio y les invitan a participar en las actividades que van a llevarse a cabo en la universidad.

Una vez seleccionadas las empresas o profesionales que van a participar, se lleva a cabo la programación definitiva de las charlas, foros, jornadas...etc. incluyendo las fechas, los horarios, los lugares de realización, los responsables de la coordinación y los recursos necesarios para

 Universidad Europea Canarias <small>LA MENTE COORDINA LOS SENTIDOS</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 10
	<b>PGC08/ORIENTACIÓN PROFESIONAL</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

llevarlas a cabo, y se presenta la propuesta del programa al coordinador de titulación para que lo valide.

El Gabinete de Orientación al Empleo realiza las gestiones administrativas necesarias para la realización del evento y planifica con el coordinador académico la gestión de espacios UEC que se van a utilizar. A continuación, se pone en contacto con el Área de Marketing para preparar la difusión de los programas e informar a los grupos de interés del contenido de los mismos. Esta información se lleva a cabo a través de correo electrónico, la página web de la UEC y cartelería.

Finalmente, el Gabinete de Orientación al Empleo, en colaboración con el [coordinador de titulación](#), se asegura de que la realización de la actividad se lleve a cabo según la planificación.

Cuando se trata de encuentros profesionales, las acciones de orientación profesional son gestionadas por el [coordinador de titulación](#), quien está más en contacto con el mundo profesional y puede escoger los ponentes y contenidos más adecuados a las titulaciones que se imparten. En este caso, es el [coordinador de titulación](#) quien aprueba la realización de la actividad, informando de la misma a los Órganos de Gobierno.

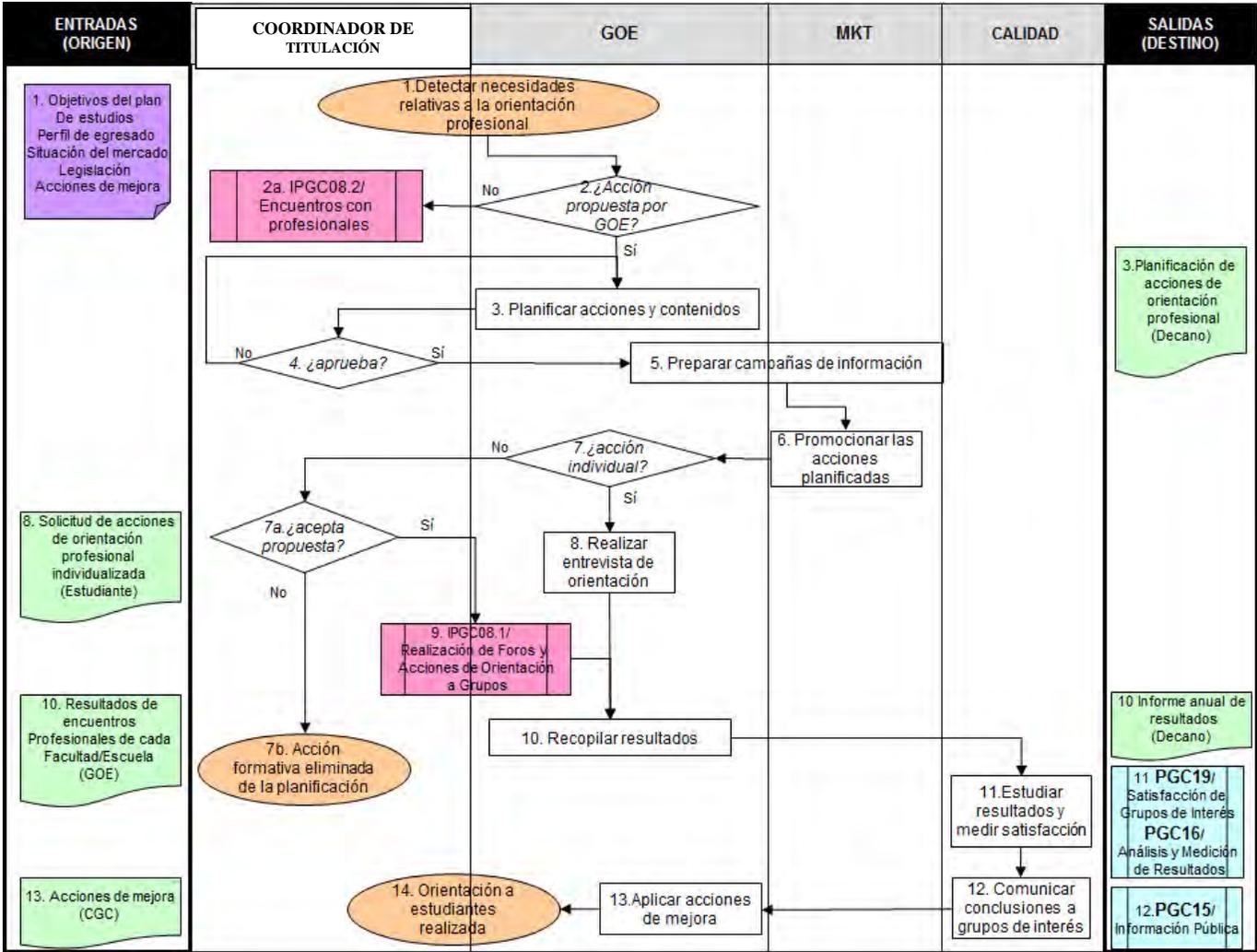
El [coordinador de titulación](#) elabora un informe con los resultados de los distintos encuentros con profesionales realizados.

#### **5.4. REVISIÓN Y MEJORA DEL PROCESO.**

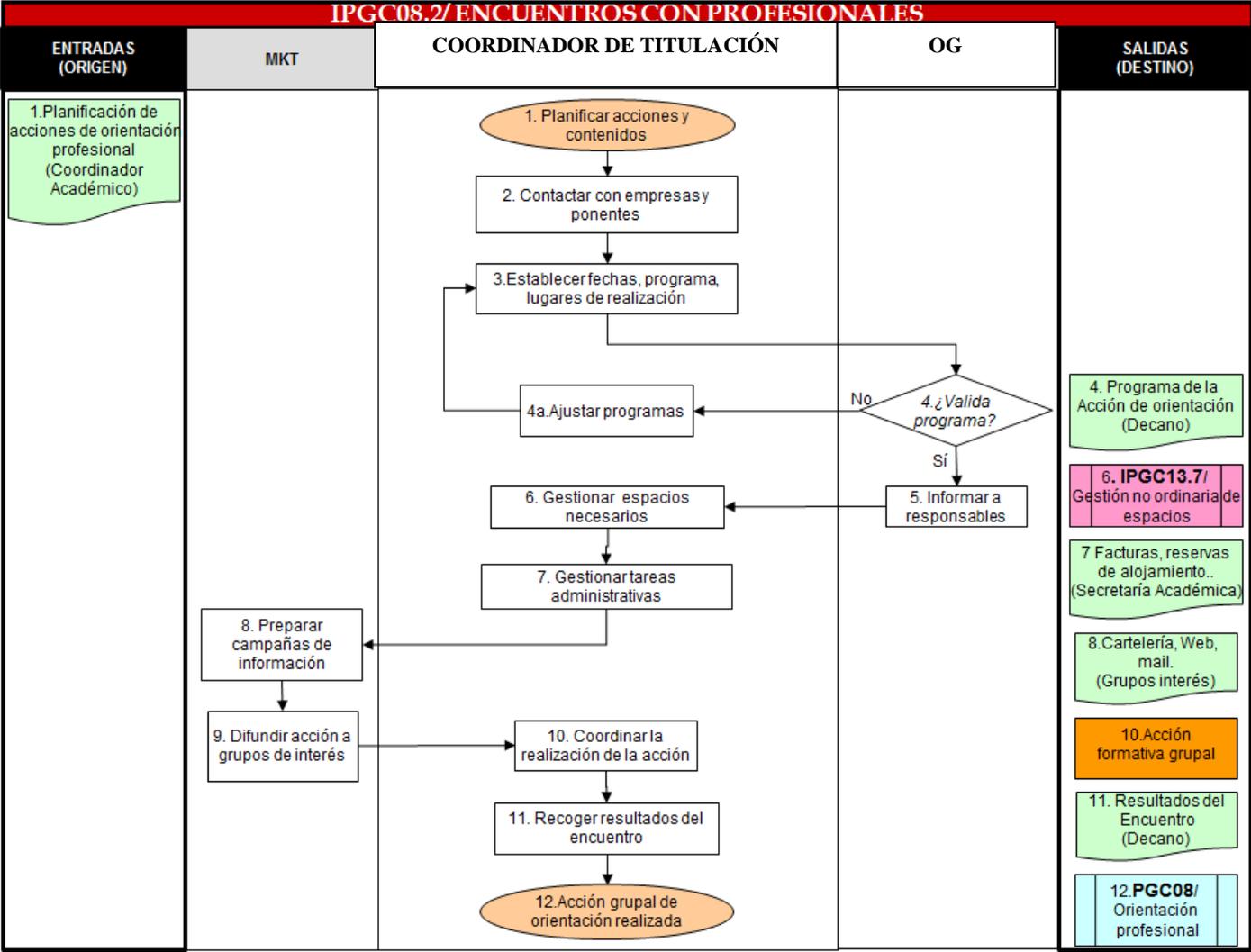
Tras la realización de cualquiera de las acciones de orientación profesional explicadas en el presente procedimiento, se recogen los resultados de la satisfacción de los grupos de interés que son posteriormente analizados por el AC según el **PGC19/Satisfacción de los Grupos de Interés**, y de los indicadores que se hayan propuesto. Anualmente, el Gabinete de Orientación al Empleo elabora un informe que recoge las actividades que han llevado a cabo durante el año y los resultados obtenidos. Una copia del informe es enviada al AC y servirá de entrada en la **PGC22/Revisión del Sistema**.

El CGC comunicará las acciones de mejora que considere oportunas al Gabinete de Orientación al Empleo para que las tenga en cuenta en las futuras planificaciones.

6. DIAGRAMA DEL PROCESO



**7. DIAGRAMA DE INSTRUCCIÓN DE PROCESO**



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 8 de 10
	PGC08/ORIENTACIÓN PROFESIONAL	EDICIÓN 02

## 8. COMUNICACIÓN

El canal empleado para la comunicación es principalmente la página web de la Universidad, en la que se informa sobre los servicios que ofrece el GOE, así como de sus datos de contacto.

Además, a través de la página web [www.uem.trabajando.es](http://www.uem.trabajando.es) se informa de las diferentes ofertas de empleo y prácticas en empresas para nuestros estudiantes y ex alumnos.

En concreto, para los antiguos alumnos, la página web de *alumni* ([www.alumni.universidadeuropea.es](http://www.alumni.universidadeuropea.es)), está especialmente dirigida para ellos, informando de ofertas de empleo, información de interés para emprendedores y acciones de *Networking* entre antiguos alumnos.

También se utiliza el CV, la Newsletter de alumnos y antiguos alumnos, el correo electrónico e incluso los mensajes de texto al correo electrónico.

## 9. INDICADORES

PGC08-IND01: % de titulados que encuentran empleo en menos de 1 año.

~~PGC08-IND02: % de titulados que han recibido asesoramiento de carrera profesional personalizado.~~

PGC 08-IND02: Satisfacción de los egresados con la formación recibida

PGC08-IND03 Emprendimiento: % egresados que han emprendido su propio Negocio.

PGC08-IND05: Satisfacción con la orientación que recibe el estudiante con respecto a las salidas profesionales de su titulación.

## 10. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Gabinete de Orientación al Empleo.

- Participantes en el proceso:

- Comité de Dirección:
  - ✓ Aprobación del presente procedimiento.
- Gabinete de Orientación al Empleo:
  - ✓ Detectar necesidades y recoger las propuestas de las Facultades y Escuelas en materia de orientación profesional.
  - ✓ Elaborar programas destinados a la orientación profesional de los estudiantes de la UEC.
  - ✓ Coordinar la programación, publicitación, preparación y ejecución de las acciones de orientación profesional a grupos y de los encuentros profesionales.
  - ✓ Realizar actividades de orientación profesional individuales y grupales junto con las Facultades y Escuelas.
  - ✓ Aplicar las acciones de mejora que se deriven de la revisión de las acciones de orientación profesional.
  - ✓ Asesorar individualmente a los estudiantes con el objetivo de adecuar su perfil profesional y competencial a las diferentes opciones de realizar la asignatura o módulo de prácticas profesionales.

Coordinador de titulación

- ✓ Estudiar, y cuando lo considere, aceptar las propuestas de actividades planteadas por el Gabinete de Orientación al Empleo para sus estudiantes y colaborar con ellos en la planificación y realización de acciones grupales.
- ✓ Aprobar los programas de encuentros profesionales promovidos.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 9 de 10
	<b>PGC08/ORIENTACIÓN PROFESIONAL</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

- ✓ Aprobar los planes y programas de actividades destinadas a la orientación profesional de los estudiantes, valorando la adecuación de los mismos a la realidad del mercado laboral y las demandas de los grupos de interés implicados en el proceso.
  - ✓ Colaborar con el Gabinete de Orientación al Empleo para asegurar la realización de las acciones de orientación grupales según la planificación.
  - ✓ Realizar un informe con los resultados de las acciones de orientación profesional y comunicar los resultados al AC.
- Profesores:
    - ✓ Realizar las entrevistas académicas de estudiantes de nuevo ingreso.
  - Área de Calidad:
    - ✓ Recoger datos relativos a la satisfacción de los grupos de interés con las acciones emprendidas por la UEC relativas a la orientación profesional comunicarles los resultados del desarrollo de los programas de prácticas.
    - ✓ Estudiar los resultados de las acciones de orientación profesional y establecer planes que permitan la mejora de las mismas.

## **11. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

El seguimiento de este proceso se lleva a cabo de manera continua por el AC, y a través de los indicadores contenidos en el POBJ, actualizándolo cuando se considere necesario. Asimismo, en las reuniones del CGC se evalúan los resultados obtenidos en el presente procedimiento, incluidos los de los indicadores y objetivos planteados, y se obtienen conclusiones sobre la adecuación de los programas de orientación profesional a los estudiantes de la UEC.

Asimismo, a partir de dichas conclusiones el CGC establecerá los planes de mejora que estime oportunos para seguir mejorando continuamente este proceso, comunicándoselos a los agentes implicados.

## **12. REGISTRO**

Los siguientes registros, generados por el presente procedimiento y que evidencian la efectiva implantación del mismo, se gestionan según el **PGC18/Control de Registros**.

<b>REGISTROS</b>			
<b>NOMBRE REGISTRO</b>	<b>QUIÉN ARCHIVA</b>	<b>SOPORTE</b>	<b>TIEMPO CONSERVACIÓN</b>
Planificación de acciones de orientación profesional	Gabinete de Orientación al Empleo	Papel/Informático	3 años
Facturas, albaranes...	<b>Operaciones</b>	Papel/Informático	5 años
Planificación entrevistas de orientación profesional estudiantes	Gabinete de Orientación al Empleo	Papel/Informático	3 años

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 10 de 10
	<b>PGC08/ORIENTACIÓN PROFESIONAL</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

Mails de comunicación de acciones grupales	Gabinete de Orientación al Empleo	Papel/Informático	1 año
Programa de la Acción de Orientación Profesional	Gabinete de Orientación al Empleo	Papel/Informático	3 años
Programa del Encuentro Profesional	<a href="#">Coordinador de titulación</a>	Papel/Informático	3 años
Informes de encuentros profesionales	<a href="#">Coordinador de titulación</a>	Papel/Informático	3 años
Informe anual de resultados de acciones de orientación profesional	Gabinete de Orientación al Empleo	Papel/Informático	3 años

### **13. ANEXOS**

No aplica

 Universidad Europea Canarias <small>LAUREAT INTERNACIONAL DE UNIVERSITIES</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 6
	<b>PGC09/DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

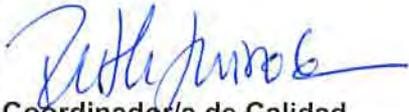
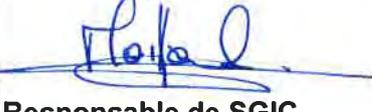
COPIA CONTROLADA N°:

**ÍNDICE.**

	Pág.
1. OBJETO.	2
2. ALCANCE.	2
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE.	2
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.	2
5. DESARROLLO DEL PROCESO.	3
6. DIAGRAMA DEL PROCESO.	4
7. COMUNICACIÓN	6
8. INDICADORES	6
9. RESPONSABILIDADES.	6
10. SEGUIMIENTOS Y MEDICIÓN.	6
11. REGISTRO.	6
10. ANEXOS.	7

MODIFICACIONES			
VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PÁGINAS
01	12/02/2013	VERSIÓN INICIAL	5
02	01/10/2015	Adaptación del procedimiento	
03			
04			
05			

Elaborado por:  Coordinador/a de Calidad Fecha: 1-10-15	Revisado por:  Responsable de SGIC Fecha: 28-10-15	Aprobado por:  Director/a General Fecha: 28-10-15
---	---	---

 Universidad Europea Canarias <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITY</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 6
	PGC09/DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS	EDICIÓN 02

## 1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer los mecanismos necesarios para recoger y valorar las necesidades relativas a la gestión de recursos humanos de la UEC y elaborar una Política de Recursos Humanos, marco del desarrollo de los programas de [reclutamiento y selección](#), [formación](#), [gestión del talento y movilidad interna](#) y [gestión del desempeño del personal docente y no docente](#), asegurando los mecanismos de toma de decisiones relativas a los Recursos Humanos de la Universidad Europea de Canarias, [orientada a lograr la satisfacción de las personas de la organización en relación a sus necesidades y expectativas](#).

Todas las referencias a puestos o personas para los que en este procedimiento se utiliza la forma de masculino en genérico deben entenderse aplicables, indistintamente, a mujeres y hombres.

## 2. ALCANCE

El alcance de este procedimiento abarca todas las acciones emprendidas por la UEC en relación a su Política de Recursos Humanos y a los resultados sobre el grado de cumplimiento de la misma y [comunicación](#). Este procedimiento será de aplicación para la definición de la Política de Recursos Humanos.

## 3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGALMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Manual de Garantía Interna de Calidad (MAGIC).
- ✓ **PGC10**/Reclutamiento y Selección.
- ✓ **PGC11**/Formación del Personal [docente y no docente](#).
- ✓ **PGC12**/Gestión del talento y de la [movilidad interna](#).
- ✓ **PGC13**/Gestión del desempeño del personal [docente y no docente](#).
- ✓ **PGC16**/Análisis y [Evaluación](#) de resultados.
- ✓ **PGC19**/Satisfacción de los [grupos de interés](#).
- ✓ Política y Objetivos de calidad y Política de medioambiente y PRL.
- ✓ Plan Estratégico de la Universidad.
- ✓ UNE-EN ISO 9001:2008.
- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices.
- ✓ 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.
- ✓ Convenio Colectivo de Universidades Privadas, Centros Universitarios Privados y Centros de Formación de Postgraduados.
- ✓ Normas de organización y funcionamiento de la Universidad Europea de Canarias.

## 4. DEFINICIONES

- ✓ **AC**: Área de Calidad.
- ✓ **CGC**: Comité de Garantía de Calidad.

 Universidad Europea Canarias <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITY</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 6
	PGC09/DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS	EDICIÓN 02

- ✓ **Personal Docente:** Personal de los cuerpos docentes universitarios que desarrolla actividad docente e investigadora.
- ✓ **Personal No docente:** Personal laboral no docente que configura la estructura administrativa, de gestión y de servicios de la Universidad.
- ✓ **Política de Personal:** Conjunto de directrices que marcan las intenciones y orientación de una organización con respecto a la selección, promoción y formación del personal. Está en relación directa con el Plan Estratégico de la Universidad.
- ✓ **PRL:** Prevención de Riesgos Laborales.
- ✓ **RRHH:** Recursos Humanos.
- ✓ **SGIC:** Sistema de Garantía Interna de Calidad.
- ✓ **UEC:** Universidad Europea de Canarias.

## 5. DESARROLLO DEL PROCESO

Este procedimiento será de aplicación tanto para la definición inicial de la Política de Recursos Humanos como para sus revisiones.

El Responsable del Área de RRHH, elabora una [propuesta del borrador](#) de política a partir de su conocimiento y experiencia en la gestión de personas y de las propuestas del Decano, [Directores de Escuela](#), responsables [académicos](#) y de los departamentos, desde la óptica de las funciones que desarrollan y la información recibida por parte de sus colaboradores.

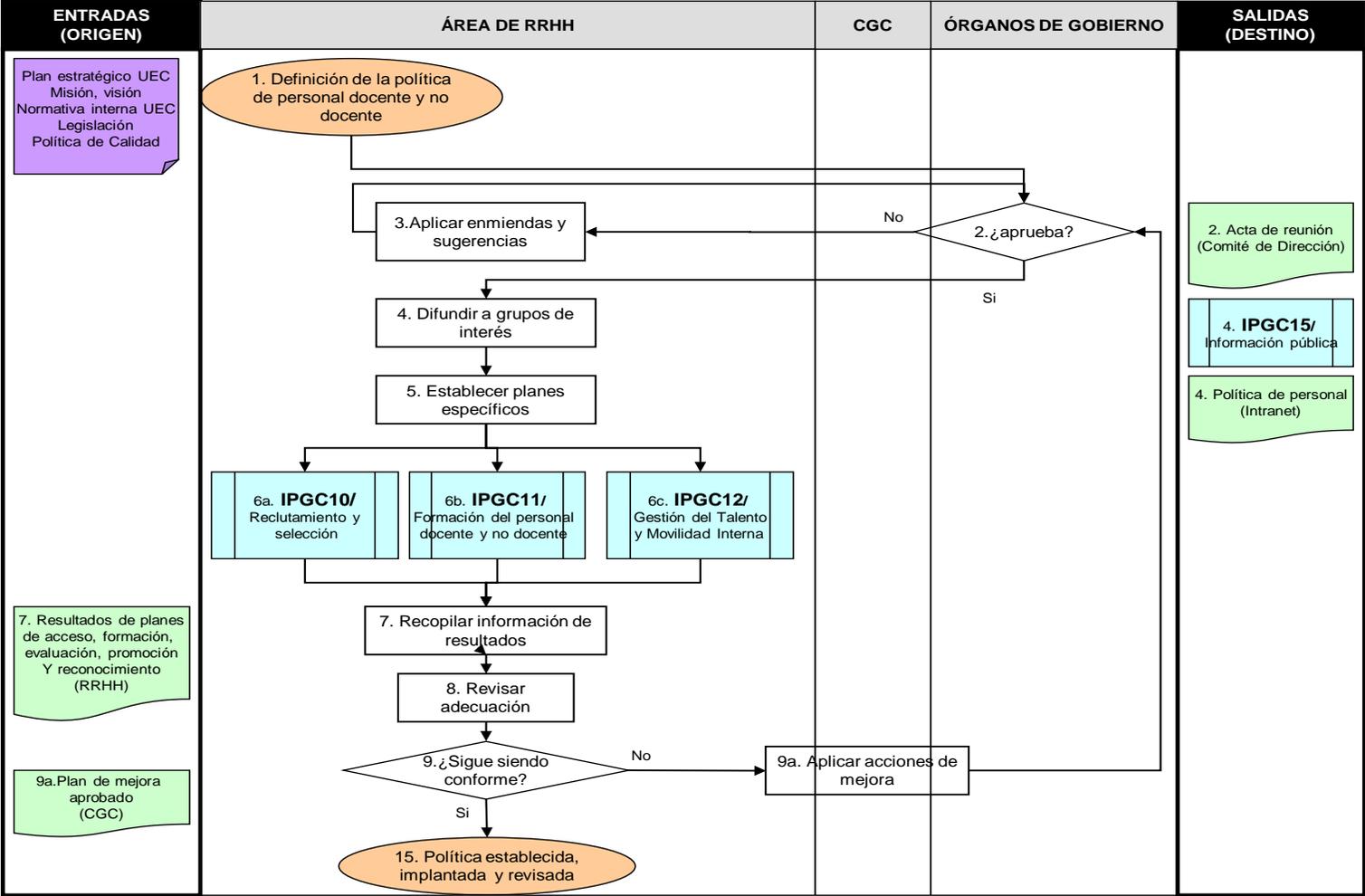
Asimismo, tiene en cuenta el resto de documentos estratégicos de la UEC, ya que el propio Plan Estratégico de la Universidad considera un factor crítico de éxito, las acciones encaminadas a mejorar la calidad de su personal docente y no docente, [así como su modelo académico](#).

Por ello, una vez elaborada la propuesta, ésta deberá contar con la aprobación del Órgano de Gobierno, en el que están representadas las áreas docentes y no docentes de la UEC.

Una vez elaborada y aprobada, una copia de la misma estará disponible en la Intranet para que todo el personal sea consciente del compromiso de la UEC con la calidad de la gestión de RRHH.

La Política de Recursos Humanos sirve como marco de referencia para establecer los planes de reclutamiento y selección (PGC10/Selección y Desarrollo), formación del personal docente y no docente (PGC11/Formación del personal docente y no docente), gestión del talento y movilidad interna (PGC12/Gestión del talento y movilidad interna) y gestión del desempeño del personal docente y no docente (PGC13/Gestión del desempeño del personal docente y no docente) que se desarrollan según los procedimientos asociados, y cuyos resultados son estudiados en conjunto para determinar en qué medida la Política de Recursos Humanos cumple con los objetivos [marcados por la estrategia de la organización y su modelo académico](#), de modo que, en caso de no alcanzar los resultados previstos, se apliquen las acciones de mejora recomendadas por el CGC.

**6. DIAGRAMA DEL PROCESO**



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 6
	<b>PGC09/ DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

## **7. COMUNICACIÓN**

El consenso sobre la política de RRHH que se desarrolla en la organización se realiza en el seno de los órganos de gobierno. Se analizan las necesidades de la Universidad y cómo alcanzar el máximo nivel de eficiencia en cuanto a su estructura de la organización.

Una vez consensuada, la política de RRHH está disponible en la Intranet de la UE para conocimiento de todo el personal de la Universidad.

## **8. INDICADORES**

No se estima necesario establecer indicadores permanentes asociados a este procedimiento.

## **9. RESPONSABILIDADES**

- Propietario del proceso: Responsable del Área de RRHH.

- Participantes en el proceso:

- Órganos de Gobierno:
  - ✓ Revisar la adecuación de la propuesta de Política de Recursos Humanos con el Plan Estratégico y la Política de Calidad de la UEC, aprobándola cuando la considere adecuada.
  - ✓ Revisar la Política de Recursos Humanos paralelamente a las revisiones del Plan Estratégico.
- Responsable del Área de RRHH:
  - ✓ Establecer una propuesta de Recursos Humanos que defina el compromiso de la universidad con sus empleados docentes y no docentes y que describa los valores que estima fundamentales en relación a su gestión.
  - ✓ Desarrollar planes de acceso, formación, evaluación, promoción y reconocimiento del personal de la UEC, con base en la Política de Personal.
  - ✓ Evaluar los resultados alcanzados en los distintos planes que se desarrollan a partir de la Política de Recursos Humanos y definir mejoras ante posibles deficiencias.
  - ✓ Revisar y actualizar la Política de RRHH, si se precisa.

## **10. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

El seguimiento de este proceso se realiza anualmente en las reuniones del CGC y periódicamente por la Dirección de RRHH. Además, al ser un documento de carácter estratégico, se realizarán evaluaciones periódicas en los periodos marcados de revisión del plan estratégico. No se estima necesario establecer indicadores permanentes asociados a este procedimiento.

## **11. REGISTRO**

<b>REGISTROS</b>			
<b>NOMBRE REGISTRO</b>	<b>QUIÉN ARCHIVA</b>	<b>SOPORTE</b>	<b>TIEMPO CONSERVACIÓN</b>
Política de Recursos Humanos	Responsable del Área de RRHH	Papel/Informático	3 años

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 6
	<b>PGC09/ DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

Acta de Reunión de los Órganos de Gobierno.	Secretaría General	Papel/Informático	3 años
---	--------------------	-------------------	--------

## **12. ANEXOS**

No aplica



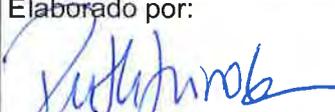
COPIA CONTROLADA N°:

**ÍNDICE.**

	Pág.
<b>1. OBJETO.</b>	<b>2</b>
<b>2. ALCANCE.</b>	<b>2</b>
<b>3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE.</b>	<b>2</b>
<b>4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.</b>	<b>2</b>
<b>5. DESARROLLO DEL PROCESO.</b>	<b>3</b>
5.1. Planificación Estratégica y definición de necesidades.	3
5.2. Solicitud de nueva incorporación.	4
5.3. Selección de profesorado.	5
5.4. Selección de personal de gestión.	6
5.5. Decisión final y cierre de la selección.	7
<b>6. DIAGRAMA DEL PROCESO.</b>	<b>8</b>
<b>7. DIAGRAMA DE INSTRUCCIONES DE PROCESO.</b>	<b>9</b>
7.1. Planificación de captación de personal (IPGC10.1).	9
7.2. Selección de personal de gestión (IPGC10.2).	10
7.3. Selección de profesorado (IPGC10.3).	11
<b>8. COMUNICACIÓN.</b>	<b>14</b>
<b>9. INDICADORES.</b>	<b>14</b>
<b>10. RESPONSABILIDADES.</b>	<b>14</b>
<b>11. SEGUIMIENTOS Y MEDICIÓN.</b>	<b>13</b>
<b>12. REGISTROS.</b>	<b>14</b>

<b>MODIFICACIONES</b>			
<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>MOTIVO MODIFICACIÓN</b>	<b>PÁGINAS</b>
01	12/02/2013	VERSIÓN INICIAL	14
02	01/10/2015	Adaptación del procedimiento y de los flujogramas	14
03			
04			
05			

Elaborado por:  Coordinador/a de Calidad Fecha: 1-10-15	Revisado por:  Responsable de SGIC Fecha: 28-10-15	Aprobado por:  Director/a General Fecha: 28-10-15
---	--	---

 <b>Universidad Europea Canarias</b> <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 15
	<b>PGC10/RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

## 1. OBJETO

El objeto del presente proceso consiste en establecer el modo en que las diferentes áreas de la universidad junto con el Área de Recursos Humanos, realizan los procesos de reclutamiento y selección de personal tanto de profesores como del personal de gestión y área no docente, incrementando la eficacia y garantizando la selección del mejor nuevo empleado en el menor tiempo posible.

Todas las referencias a puestos o personas para los que en este procedimiento se utiliza la forma de masculino en genérico deben entenderse aplicables, indistintamente, a mujeres y hombres.

## 2. ALCANCE

El presente documento es de aplicación a la información relativa a todos los procesos de reclutamiento y selección que surjan en las diferentes áreas de la Universidad.

## 3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Manual de Garantía interna de Calidad (MAGIC).
- ✓ Plan Estratégico UEC.
- ✓ Política de personal.
- ✓ **PGC09**/Definición de la Política de personal Docente y no Docente.
- ✓ **PGC15**/Información Pública.
- ✓ **PGC16**/Análisis y Medición de Resultados.
- ✓ **PGC19**/Satisfacción de los Grupos de Interés.
- ✓ Perfiles de puestos.
- ✓ Convenio Colectivo de Universidades Privadas, Centros Universitarios Privados y Centros de Formación de Postgraduados.
- ✓ Tablas salariales.
- ✓ Convenios con proveedores de selección (consultoras y head hunter).
- ✓ Convenios con ETT.
- ✓ UNE-EN ISO 9001:2000.
- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices.
- ✓ Modelo de Competencias UEC.
- ✓ Política de Acogida para Nuevos Empleados.
- ✓ Guía de Entrevista "**Puesto: Profesor**".

## 4. DEFINICIONES

- ✓ **ARRHH**: Administración de Recursos Humanos.
- ✓ **Candidatos**: Solicitantes del puesto que sí cumplen los requisitos mínimos solicitados en la descripción del puesto.
- ✓ **Carta de compromiso**: Escrito formal a modo de pre-contrato que recoge la negociación económica acordada entre la empresa y el finalista seleccionado, donde figura el puesto ofrecido, paquete económico y fecha de incorporación, como mínimo.

 <p>Universidad Europea Canarias <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small></p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 15
	PGC10/RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	EDICIÓN 02

- ✓ **Competencia:** Es la interacción armoniosa de las habilidades, conocimientos, valores, motivaciones, rasgos de personalidad y aptitudes propias de cada persona que determinan y predicen el comportamiento que conduce a la consecución de los resultados u objetivos a alcanzar en la organización. Es un conjunto de atributos que una persona posee y le permiten desarrollar acción efectiva en determinado ámbito.
- ✓ **CV:** Curriculum Vitae.
- ✓ **Entrevista de incidentes críticos (BEI del inglés: Behavioral Event Interview):** Entrevista altamente estructurada, profunda y detallada del desempeño pasado del candidato, la cual permite identificar y medir el grado de recurrencia, consistencia y solidez de las competencias del sujeto, evidenciadas en el repertorio de comportamientos que éste ha desplegado en su actuación exitosa como titular de un cargo en particular.
- ✓ **ETT:** Empresas de Trabajo Temporal.
- ✓ **Finalista:** aquel candidato que, además de cumplir los requisitos mínimos, se encuentra en condiciones de poder realizar el trabajo y las funciones descritas en el perfil de puesto ofertado.
- ✓ **Manager:** responsable de departamento docente o no docente.
- ✓ **Perfil del puesto:** Información sobre el puesto (funciones y competencias), y los requisitos necesarios para poder determinar qué persona se adecuará mejor al mismo.
- ✓ **Personal Docente:** Personal de los cuerpos docentes universitarios y de régimen general o enseñanza reglada, que desarrolla actividad docente e investigadora.
- ✓ **Personal No docente:** Personal no docente que configura la estructura administrativa, de gestión y de servicios de la universidad.
- ✓ **Plan de acogida:** Conjunto de actuaciones dirigido a nuevos empleados y que pretende establecer un marco sistemático de recepción e incorporación de los nuevos profesionales a la organización, favoreciendo así la rápida integración del nuevo empleado y acompañamiento durante este proceso.
- ✓ **Portal del Manager:** Espacio de la Intranet en la que el manager gestiona los procesos de RRHH.
- ✓ **R&S:** Reclutamiento y Selección.
- ✓ **Selección de Talento:** Área de RRHH
- ✓ **RRHH:** Recursos Humanos.
- ✓ **Solicitantes:** Personas que solicitan participar en el proceso de selección del puesto ofertado.
- ✓ **Solicitud de puesto:** Solicitud que contiene todas las especificaciones del puesto, y en concreto los requisitos mínimos que son necesarios indicar, para que el Área de Recursos Humanos pueda realizar un proceso efectivo de búsqueda y selección de candidaturas.

## 5. DESARROLLO DEL PROCESO

### 5.1 PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA Y DEFINICIÓN DE NECESIDADES

La planificación de la adquisición de nuevo personal se establece a corto plazo en relación a las necesidades operativas del negocio y a medio/largo plazo, según los objetivos estratégicos de la organización, alineándose al plan estratégico de la UEC en su conjunto.

En el primer trimestre del año, el [Coordinador/a de Titulación](#) / Director/a del departamento docente y el responsable del Área no docente presentarán una primera previsión de las necesidades de personal para el año académico siguiente, que serán comunicadas al Área de RRHH quien establecerá las recomendaciones y pautas más oportunas teniendo en cuenta las necesidades de personal, la productividad y el presupuesto, buscando la máxima eficiencia.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 15
	PGC10/RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	EDICIÓN 02

Una vez valoradas y acordadas las vacantes y aprobadas por el Responsable de RRHH, se iniciará el trabajo de reclutamiento, ajustándose a la programación de cada Facultad/Escuela o Área no docente.

En el caso de los cursos de postgrados, el Coordinador Académico, definirá el horario del mismo incluyendo a profesores laborales y, en su caso, mercantiles de la universidad.

## 5.2 SOLICITUD DE NUEVA INCORPORACIÓN

El proceso de R&S se iniciará con la Solicitud de una Vacante, que es una función que brinda el portal del Manager, a través de la Intranet, y a la que tienen acceso y permiso para esta función sólo los responsables de departamento.

La solicitud ha de llegar al área de SELECCIÓN DE TALENTO tras su validación por:

- Responsable del área.
- Dirección ARH.

Dicha solicitud contiene todas las especificaciones del puesto y, en concreto, requerimientos específicos de conocimiento, investigación y gestión, experiencia y todos aquellos aspectos que se considere necesario incluir a los efectos de realizar un efectivo proceso de búsqueda y selección.

En los Postgrados, el Coordinador Académico cumplimentará el “Alta de Profesionales” con los datos del profesor mercantil que impartirá en Postgrado. Esa solicitud será validada por:

- Responsable del área.
- Dirección ARH.
- Área de Selección y Desarrollo, los que además revisarán que el CV del docente de postgrado cumple con los requisitos mínimos y deseados.

Además, este documento se completa con un CV y la copia del título académico superior que posea dicho docente.

Una vez validada la solicitud de “Alta de Profesionales” se procederá al alta del docente en el Postgrado correspondiente.

### 5.2.1 Perfil del puesto

Una vez recibida la solicitud, el Área de RRHH comprueba si se ha definido previamente el perfil del puesto solicitado, paso imprescindible para iniciar este procedimiento. En caso de que el perfil del puesto solicitado no exista, se desarrollará, entre el manager y SELECCIÓN DE TALENTO, validando el perfil con el miembro del Consejo de Gobierno. Así, se incluirá en el Inventario de Puestos de la UE y se valorará el puesto de cara a su inclusión en el Mapa de Puestos de UE.

En el caso de solicitud de puesto “Profesor”, no sólo se tendrá en cuenta el perfil de puesto, cuyas competencias clave se nutren del Modelo de Competencias de la UEC, sino también la Guía de Entrevista “Puesto: Profesor”, herramienta clave del proceso.

### 5.2.2. Concreción de las fuentes del reclutamiento

El Área de RRHH, de acuerdo a las necesidades y características del puesto definirá las vías de comunicación de la oferta, y el uso de las herramientas más adecuadas para reclutar el mayor número posible de candidatos, acordes a las demandas de la oferta de puesto.

Las fuentes de reclutamiento son variadas, y en algunos casos, específicas dependiendo del puesto, pueden ser:

- Currícula recepcionada en el Área de RRHH.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 15
	<b>PGC10/RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

- Curricula recibida a través de la Jobsite de la UEC: <http://canarias.universidadeuropea.es/trabaja-con-nosotros>
- Búsqueda directa de candidatos.
- Publicación de la oferta en ~~la web de la universidad, prensa o Internet (portales de empleo)~~ portales de empleo específicos y generalistas y/o redes sociales.
- Portales especializados del área docente: colegios profesionales, organismos oficiales, portales de empleo específicos, etc.
- Red de contactos de la Universidad (Networking).
- Agencias externas (ETT, consultoras de selección y head hunters).

Para iniciar un proceso de selección será necesario:

- 1) La solicitud de puesto y la correspondiente aprobación del puesto por RRHH, en base al cumplimiento del presupuesto de personal asignado.
- 2) El perfil del puesto.
- 3) Concreción de las fuentes de reclutamiento.

### 5.3 SELECCIÓN DE PROFESORADO

En esta fase trabajarán de manera conjunta, como responsables del proceso, el Responsable de RRHH, el [Coordinador/a de Titulación / Director/a de Departamento correspondiente](#) y [el área de RRHH](#).

#### 5.3.1 Filtrado candidatos

El [Responsable de RRHH](#) identificará candidatos acordes al perfil según el Perfil de Puesto "Profesor" y todos aquellos requerimientos específicos solicitados (ej. conocimiento y experiencia sobre materias a impartir). Además, realizarán una preselección curricular procedente de fuentes de reclutamiento específicas, que posteriormente enviará al [Coordinador/a de Titulación / Director/a de Departamento](#) para su valoración.

Las fuentes de reclutamiento pueden proceder directamente del [Coordinador/a de Titulación / Director/a de Departamento](#) a través de sus redes de contactos profesionales. En estos casos, el [Coordinador/a de Titulación / Director/a de Departamento](#), estaría en condiciones de poder identificar las candidaturas para la vacante en cuestión, por lo que él/ella podría realizar la primera fase de preselección curricular.

#### 5.3.2 Realización de entrevistas y pruebas adicionales

El [Coordinador/a de Titulación / Director/a de Departamento](#) realizará el contacto telefónico y la primera entrevista telefónica con los candidatos, valorando así la adecuación de su perfil académico a las necesidades a cubrir. Asimismo, confirma su motivación e interés por el puesto, su disponibilidad y todos aquellos aspectos críticos del CV que considere necesarios. Una vez confirmada telefónicamente la adecuación del CV al puesto, el [Coordinador/a de Titulación / Director/a de Departamento](#) convocará a los candidatos preseleccionados a una primera entrevista personal en la Universidad.

La entrevista personal se ajustará a los criterios de calidad exigidos y al Perfil de Puesto "Profesor", para ello el [Coordinador/a de Titulación / Director/a de Departamento](#) utilizará como herramienta el modelo de competencias UE para evaluar las competencias clave del puesto así como los conocimientos específicos, la capacidad pedagógica, la investigadora y la de gestión.

Finalizada la entrevista personal de los candidatos, el [Coordinador/a de Titulación / Director/a de Departamento](#) cumplimentará [el informe](#) de Evaluación de Candidatos, donde podrá puntuar objetivamente las competencias detectadas en base a ~~losas conductas y comportamientos~~

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 15
	<b>PGC10/RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

evaluados durante la entrevista. Esta herramienta permite objetivar el proceso de selección adecuando los candidatos al perfil docente de la UEC.

Cuando se considere oportuno, por la limitada experiencia docente de los candidatos, el [Coordinador/a de Titulación / Director/a de Departamento](#) podrá realizar una prueba, consistente en una [simulación de docencia presentación académica](#) en la que se evalúan las habilidades comunicativas, pedagógicas, etc. del candidato. Asimismo, la prueba de nivel de inglés podrá realizarse en una primera fase del proceso, en aquellos casos en que el idioma sea un requisito mínimo para el puesto. En otros casos, esta prueba se realizará en el momento de su incorporación. [El docente que vaya a impartir en inglés, realizará prueba de nivel a través de un sistema de evaluación online propiedad del Language Center, y tendrá que tener un nivel en dicho idioma de al menos C1 según CEFR \(Common European Framework of References for Languages\).](#)

El área de RRHH realizará entrevista personal a los candidatos preseleccionados por el [Coordinador/a de Titulación / Director de Departamento/a](#), y le remitirá un informe de evaluación de resultados para que éste, junto con el Responsable de RRHH, tome la decisión sobre el candidato finalista.

En el caso de profesores para los programas de postgrado, puede pedirse al profesor que imparta una “MasterClass” para que el Director del Programa de Postgrado pueda comprobar las capacidades docentes del profesor.

El orden de las fases establecido para la selección de profesorado podrá modificarse bajo la responsabilidad del Responsable del Proceso.

## 5.4 SELECCIÓN DE PERSONAL DE GESTIÓN O NO DOCENTE

En el caso de solicitudes de personal de gestión, pueden externalizarse las primeras fases del proceso, realizándose a través de empresas [especialistas en reclutamiento y selección de personal](#). En los casos en los que la concreción de fuentes estime necesaria esta colaboración, el área de Selección de Talento se pondrá en contacto con ellas y gestionará la contratación de sus servicios, incluyendo la definición de la/s etapa/s que correrá/n a cargo de dichas empresas y cómo éstas se integrarán en el proceso interno de la UEC.

### 5.4.1. Filtrado de candidatos

El primer paso del proceso pretende separar los candidatos que cumplen los requisitos mínimos de los que no. Para ello, el área de RRHH realiza un primer filtro de las solicitudes recibidas, a través del estudio de los CVs que se reciban. Si el perfil es el adecuado, se realizará además una entrevista telefónica de verificación de requisitos mínimos, para reconfirmar la adecuación detectada en el filtrado curricular.

Una vez confirmada telefónicamente la adecuación CV/puesto, se convocará a los candidatos a una primera entrevista personal en la [Universidad](#).

	<b>Entrevista RRHH</b>	<b>Entrevista área</b>
<b>¿Quién la realiza?</b>	Selección de Talento / Responsable de RRHH	Responsable del área solicitante
<b>¿Qué presentamos?</b>	La empresa	El puesto

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 7 de 15
	<b>PGC10/RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

<b>¿Qué preguntamos?</b>	Sobre competencias (entrevista por incidente crítico)	Sobre aspectos más técnicos
<b>¿Qué evaluamos?</b>	Adecuación persona/puesto/equipo	Conocimientos técnicos y adecuación persona/puesto
<b>¿Qué obtenemos?</b>	Valoración competencial y motivacional del candidato	Valoración sobre conocimientos técnicos del candidato

RRHH elaborará un informe de evaluación de candidatos presentados y lo trasladará al responsable del área solicitante para que, junto a su valoración tras sus entrevistas, tome la decisión final.

Por último, aunque a todo el personal de nueva incorporación con contrato laboral se le realiza una prueba de inglés para determinar su nivel, cuando se determine que el nivel de inglés es una competencia más a cumplir por el candidato, esta prueba se realizará como parte del proceso de selección.

## 5.5 DECISIÓN FINAL Y CIERRE DEL PROCESO

El Área de RRHH es quien contacta con el finalista seleccionado para realizarle la oferta económica correspondiente al puesto conociendo la banda salarial en la cual podrá moverse para realizar la negociación económica con el candidato seleccionado.

En caso de que el finalista seleccionado no acepte la oferta, se replantea la elección de otro finalista o iniciar nuevamente el proceso de R&S.

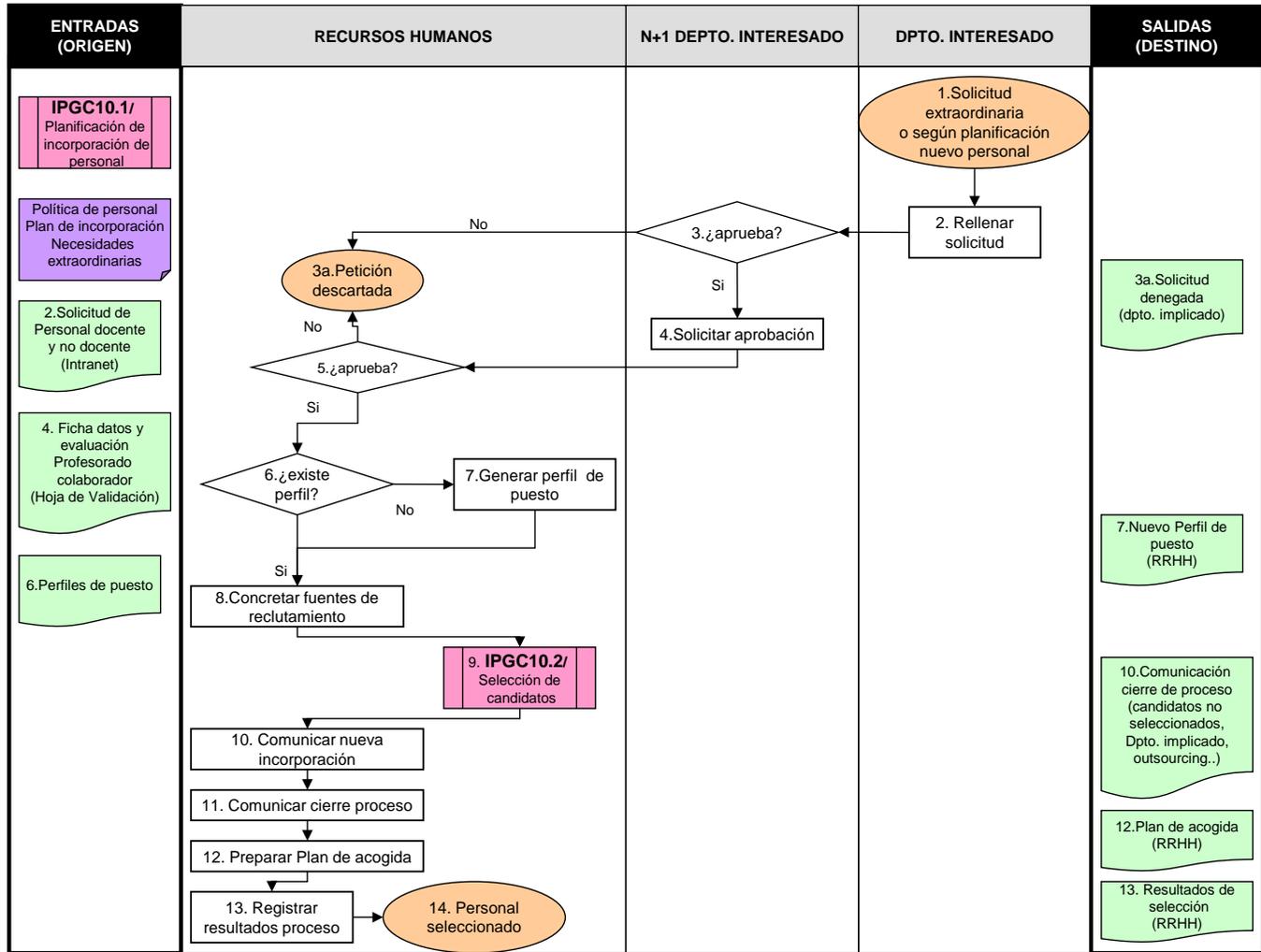
Para aquellos candidatos que una vez aceptada la propuesta económica, no puedan o no vayan a incorporarse al puesto en los próximos 15 días, se podrá proceder a la firma, por ambas partes, de una carta de compromiso.

Una vez que el finalista seleccionado acepta la oferta, el área de RRHH comunicará el cierre del proceso al resto de candidatos finalistas y a otras partes interesadas, como empresas subcontratadas. En el caso de selección de profesorado, el [Coordinador/a de Titulación / Director/a de Departamento](#) contactará con los candidatos participantes en el proceso para comunicarles el cierre del mismo.

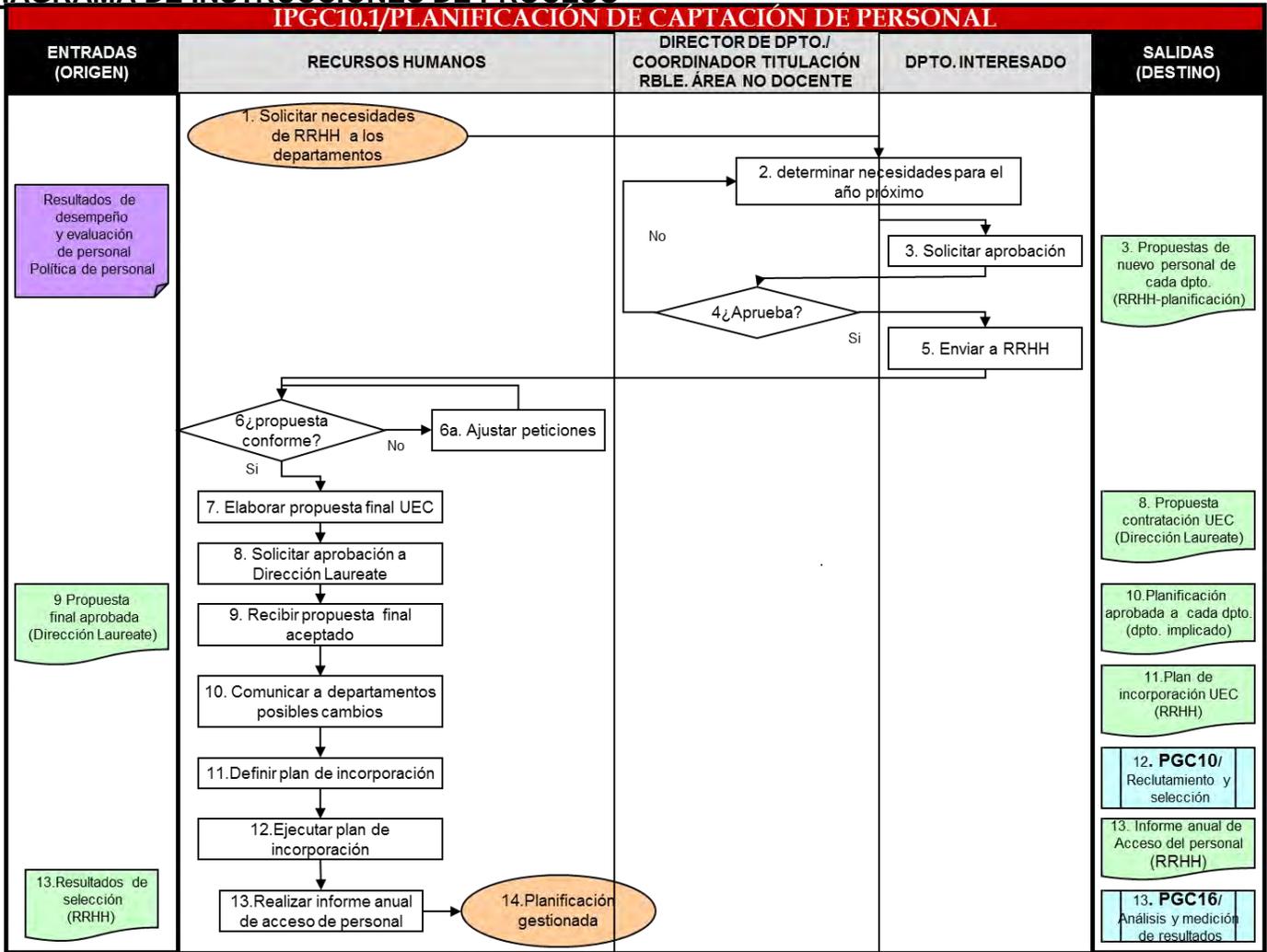
El equipo de RRHH solicita al candidato seleccionado la documentación necesaria para la contratación.

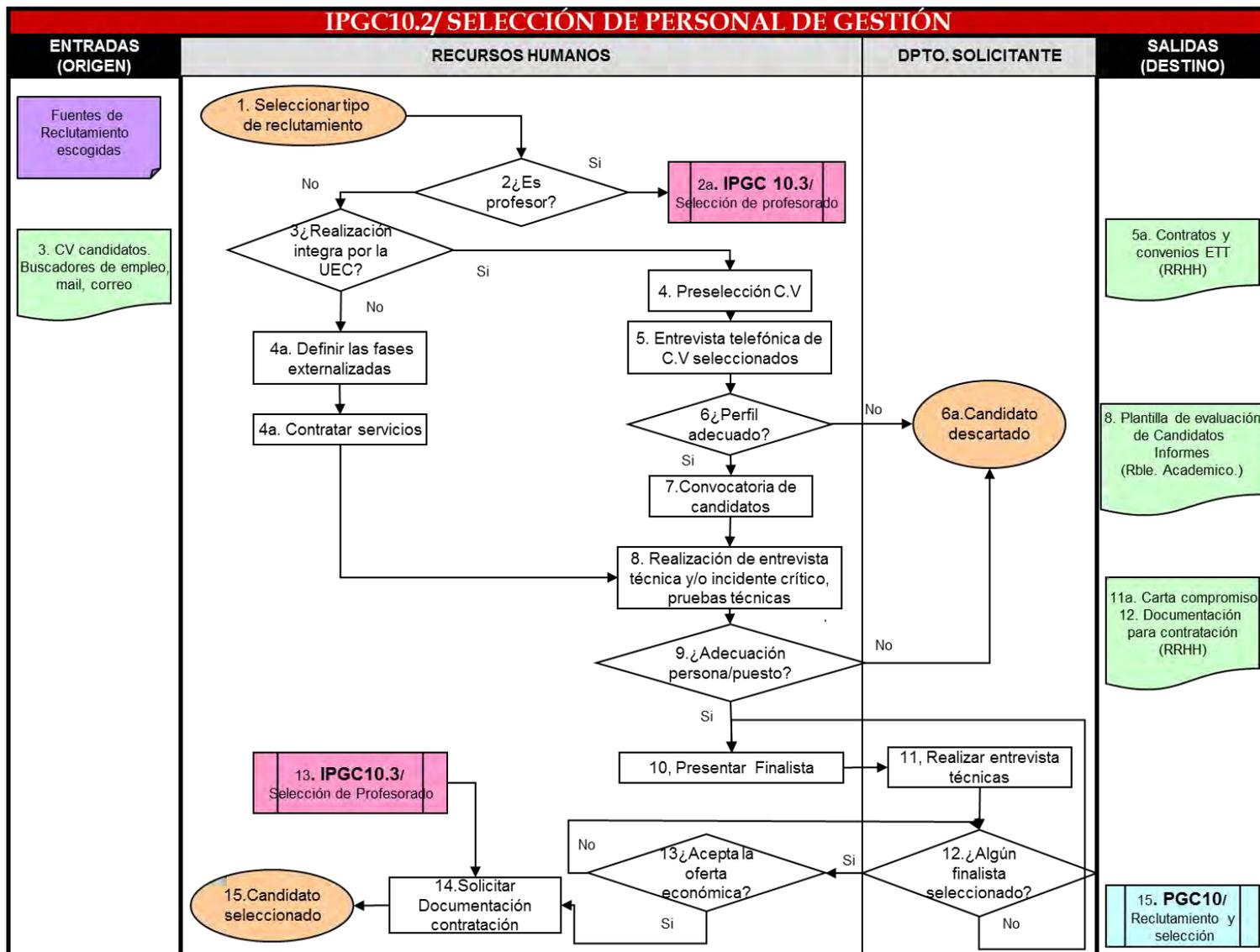
Finalmente se prepara el Plan de Acogida del nuevo miembro de la UEC de acuerdo a la Política de Acogida para Nuevos Empleados.

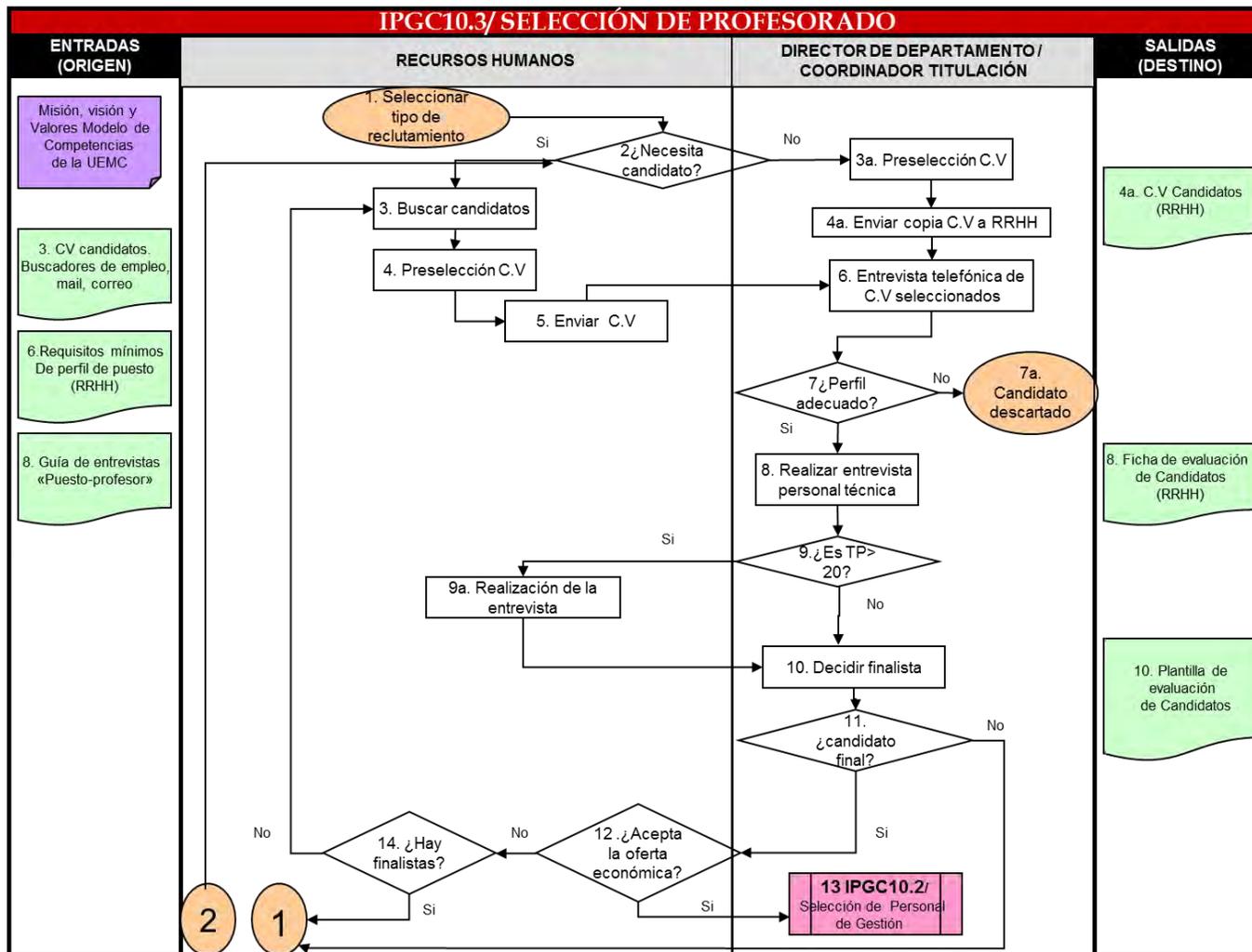
## 6. DIAGRAMA DEL PROCESO

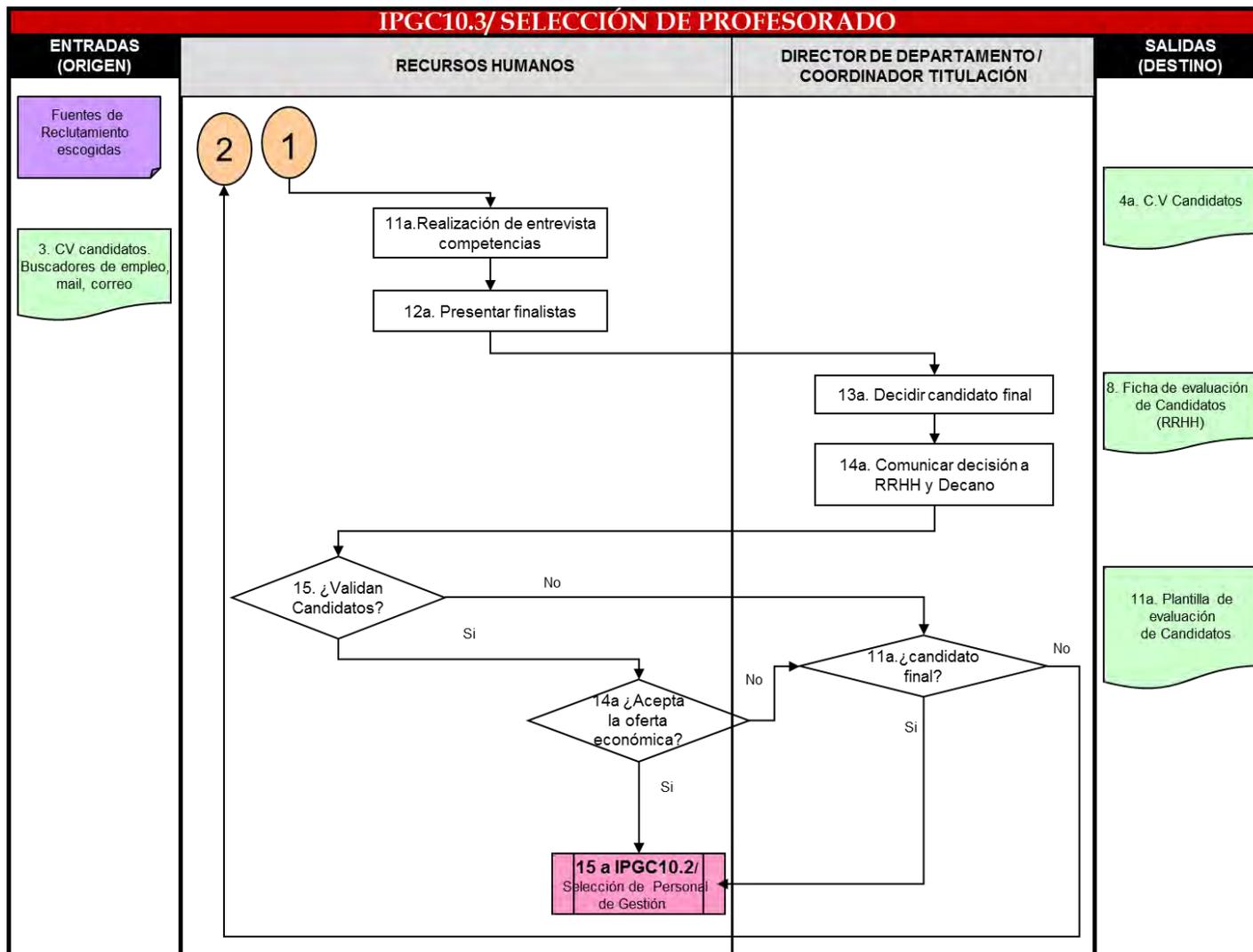


**7. DIAGRAMA DE INSTRUCCIONES DE PROCESO**









	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 13 de 15
	PGC10/RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	EDICIÓN 02

## 8. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Área de Recursos Humanos.

- Participantes en el proceso:

- **Rector/Director/a General:**
  - ✓ Centralizar las necesidades de contratación de la **Universidad** para el año académico en cuestión.
  - ✓ Aprobar las solicitudes de puesto enviadas por el Director/a de Departamento.
- **Coordinador de titulación/Director/a de Departamento:**
  - ✓ Detectar las necesidades de personal vacantes, creación de un nuevo puesto de trabajo, salida de un trabajador, imprevistos derivados de bajas, accidentes o enfermedad, motivos estructurales y de planificación).
  - ✓ Preseleccionar candidaturas y realizar entrevistas de selección por competencias.
  - ✓ Gestionar el proceso de selección, de manera coordinada con el área de RRHH.
  - ✓ Decidir finalista seleccionado.
- **Responsable de Área no Docente:**
  - ✓ Detectar las necesidades de personal de sus áreas (vacantes, creación de un nuevo puesto de trabajo, salida de un trabajador, imprevistos derivados de bajas, accidentes o enfermedad, motivos estructurales y de planificación).
  - ✓ Colaborar en la definición de nuevos perfiles.
  - ✓ Realizar entrevistas técnicas y, si aplica, filtros previos.
  - ✓ Decidir finalista seleccionado.
- **Área de Recursos Humanos:**
  - ✓ Verificar si las solicitudes de puesto recibidas se corresponden con las que han sido pactadas con el Decano/a y responsables de áreas no docentes.
  - ✓ Coordinar la planificación de recursos humanos.
  - ✓ Gestionar el proceso de selección, incluyendo determinar fuentes de reclutamiento, reclutar solicitudes, filtrar candidatos, convocar, entrevistar y presentar los finalistas.
  - ✓ Realizar preselección curricular, apoyar el proceso y realizar entrevistas de competencias para profesorado de TP≥20horas.
  - ✓ Verificar que el proceso de selección realizado por parte del **Coordinador/a de Titulación / Director/a de Departamento** se lleva a cabo conforme al procedimiento, mediante la revisión de las fichas de evaluación de candidatos.
  - ✓ Definir la banda salarial para el puesto de la solicitud y realizar la propuesta económica con el finalista seleccionado.
  - ✓ Coordinar el plan de acogida de los nuevos empleados.

## 9. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El seguimiento de este proceso se lleva a cabo de manera continua por el Área de Calidad, y a través de indicadores contenido en el POBJ. Asimismo, en las reuniones del CGC se evalúan los resultados obtenidos en el presente procedimiento, incluidos los de los indicadores y objetivos

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 14 de 15
	<b>PGC10/RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

planteados y se obtienen conclusiones sobre la adecuación de la captación y reclutamiento de personal de la UEC. A partir de dichas conclusiones, el AC junto a las áreas implicadas en este proceso establecerán los planes de mejora que estime oportunos para seguir mejorando continuamente su gestión de recursos.

## **10.COMUNICACIÓN**

La comunicación de los diferentes departamentos con RRHH es continua, de manera que las necesidades de personal y los perfiles de selección estén claros antes de comenzar el proceso de búsqueda. Una vez identificada la persona más adecuada para cubrir la necesidad de la organización por parte del departamento, se comunicará a RRHH para proceder a su contratación.

Asimismo, se utilizarán los diferentes canales de comunicación para dar a conocer la oferta de plazas que se necesitan cubrir en la Universidad. Para ello, se utilizan diferentes canales, como es la página web de la Universidad, diferentes portales de empleo especializados, la búsqueda a través de consultoras de selección, head-hunter y ETTs, incluso a partir de las propias personas de la organización (referidos).

## **11.INDICADORES**

- PGC10-IND01: % de profesores que hablan inglés (n>=C1).
- PGC10-IND02: % de profesores con doctorado (HC/FTE)
- PGC10-IND03: % de profesores acreditados. (HC/FTE)
- PGC10-04: N° de empleados y equivalentes a tiempo completo (HC/FTE)

## **12.REGISTROS**

Los siguientes registros, generados por el presente procedimiento y que evidencian la efectiva implantación del mismo, se gestionan según el **PGC18/Control de Registros**.

<b>REGISTROS</b>			
<b>NOMBRE REGISTRO</b>	<b>QUIÉN ARCHIVA</b>	<b>SOPORTE</b>	<b>TIEMPO CONSERVACIÓN</b>
Perfil del puesto	RRHH	Papel/Informático	Indefinido
Plantilla Solicitud Puesto no Docente	RRHH	<del>Papel</del> /Informático	5años
Plantilla Solicitud Puesto Docente	RRHH	<del>Papel</del> /Informático	5años
Ficha de Datos y Evaluación Profesor Colaboración. (hoja de validación)	RRHH	Papel/Informático	5años
Carta de Compromiso	RRHH	Papel/Informático	indefinido
Planificación de RRHH	RRHH	Papel/Informático	1año

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 15 de 15
	<b>PGC10/RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

Informe de Evaluación del Candidato/Plantilla	RRHH	Papel/Informático	1año
Informe Anual de Resultados	RRHH	Papel/Informático	5años
Contratos y convenios	RRHH	Papel/Informático	2años
CV y documentación asociada a candidatos	RRHH	Papel/Informático	Indefinido
CV y documentación asociada a candidatos contratados	RRHH (expediente empleado)	Papel/Informático	Indefinido

### **13. ANEXOS**

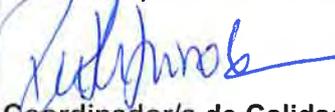
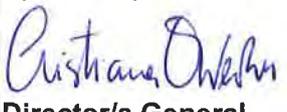
No aplica

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 10
	<b>PGC11/FORMACIÓN DEL PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

COPIA CONTROLADA N°:

**ÍNDICE.**

	Pág.
1. OBJETO.	2
2. ALCANCE.	2
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE.	2
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.	2
5. DESARROLLO DEL PROCESO.	3
5.1. Detección de necesidades de formación y planificación de las acciones formativas.	3
5.2. Desarrollo del plan de formación de personal.	3
5.3. Revisión y mejora de las acciones formativas.	4
6. DIAGRAMA DEL PROCESO.	5
7. DIAGRAMA DE INSTRUCCIÓN DE PROCESO.	6
7.1. Desarrollo del plan de formación de personal (IPGC11.1).	6
8. RESPONSABILIDADES.	7
9. SEGUIMIENTOS Y MEDICIÓN.	7
10. COMUNICACIÓN	9
11. INDICADORES	9
12. REGISTROS.	9
13. ANEXOS.	10

MODIFICACIONES			
VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PÁGINAS
01	12/02/2013	VERSIÓN INICIAL	8
02	02/10/2015	Modificación procedimiento	10
03			
04			
05			
Elaborado por:  Coordinador/a de Calidad Fecha: 2-10-15		Revisado por:  Responsable de SGIC Fecha: 27-10-15	
Aprobado por:  Director/a General Fecha: 28-10-15			

 <b>Universidad Europea Canarias</b> <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 10
	<b>PGC11/FORMACIÓN DEL PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

## 1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática para la ~~detección de necesidades formativas~~ elaboración, desarrollo y evaluación de la formación del personal docente y no docente y elaborar, a partir de ellas, un Plan de Formación cuya idoneidad se evalúa una vez realizado. Este plan se realiza atendiendo a las necesidades estratégicas y pedagógicas de los empleados de la Universidad.

Todas las referencias a puestos o personas para los que en este procedimiento se utiliza la forma de masculino en genérico deben entenderse aplicables, indistintamente, a mujeres y hombres.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación para todas las actividades de formación del personal docente y no docente detectadas. Igualmente recoge la elaboración, difusión, ejecución y evaluación del Plan de Formación.

## 3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Manual de Garantía Interna de Calidad (MAGIC).
- ✓ **PGC09/Política de Recursos Humanos.**
- ✓ **PGC12/Evaluación, Promoción y Reconocimiento del Personal.**
- ✓ **PGC16/Análisis y Medición de Resultados.**
- ✓ **PCG19/Satisfacción de los Grupos de Interés.**
- ✓ Política y Objetivos de Calidad y Política de Medioambiente.
- ✓ Política de Recursos Humanos.
- ✓ Plan estratégico de la Universidad.
- ✓ UNE-EN ISO 9001:2008.
- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices.
- ✓ Convenio de Universidades Privadas, Centros Universitarios Privados y Centros de Formación de Postgraduados.
- ✓ Plan Estratégico UEC.
- ✓ Perfiles de puestos.
- ✓ Modelo de competencias de la UEC.

## 4. DEFINICIONES

- ✓ **AC:** Área de Calidad.
- ✓ **CGC:** Comité de Garantía de Calidad.
- ✓ **Formación específica:** Formación especializada asociada a necesidades específicas de cualquier área docente o no docente y vinculada a la adquisición o actualización de conocimientos.

 <b>Universidad Europea Canarias</b> <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 10
	<b>PGC11/FORMACIÓN DEL PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

- ✓ **Formación estratégica:** Formación de importancia crítica para la universidad orientada al desarrollo de habilidades.
- ✓ **NetUEM:** Campus Virtual.
- ✓ **Personal Docente:** Personal de los cuerpos docentes universitarios que desarrolla actividad docente e investigadora.
- ✓ **Personal No docente:** Personal que configura la estructura administrativa, de gestión y de servicios de la universidad.
- ✓ **Plan de formación:** Se entiende por plan de formación al conjunto de actividades formativas dirigidas a cubrir las necesidades de formación del personal docente y no docente que se realizarán durante el curso académico.
- ✓ **RRHH:** Recursos Humanos.
- ✓ **SGIC:** Sistema de Garantía Interna de Calidad.
- ✓ **UEC:** Universidad Europea de Canarias.

## 5. DESARROLLO DEL PROCESO

Una de las prioridades de la UEC es la de mantener, actualizar y potenciar el desarrollo de conocimientos y competencias de las personas que forman parte de la organización a través de la formación. Para ello, desde RRHH se desarrolla el programa formativo dirigido al personal docente y no docente.

### 5.1. DETECCIÓN DE NECESIDADES DE FORMACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS

El Plan de Formación incluye programas adaptados a las necesidades de la organización. Pretende proporcionar los conocimientos y las competencias que necesitan los empleados en función del puesto de trabajo.

La oferta formativa se estructura en 4 bloques:

1. Formación Estratégica: Orientada al desarrollo de habilidades y con el foco en distintas áreas de impacto, como son: dirección de personas, impacto e influencia, liderazgo, trabajo en equipo, innovación, orientación al cliente, gestión y negocio y, orientación a resultados, entre otros.
2. **Plan de Desarrollo del Claustro:** ~~Formación Pedagógica:~~ Dirigida a docentes y que se centra en desarrollar competencias docentes y como mentores, la innovación docente en el aula, el uso de metodologías activas, de las tecnologías para la docencia, entre otras temáticas. Todo ello, buscando reforzar el modelo académico. Esta formación es obligatoria para el personal docente y su duración dependerá de la vinculación del docente con la Universidad (tiempo completo o parcial, en función de las horas a la semana que marque su contrato).
3. Formación Específica: Es decir, formación especializada centrada en la actualización y adquisición de conocimientos que incluye acciones en función del área.
4. Idiomas: Priorizando el inglés como lengua clave e imprescindible.

La detección de necesidades formativas se realiza de la siguiente manera:

- Las necesidades de formación son detectadas a partir de las decisiones que toman los Órganos de Gobierno en relación a la estrategia, de las encuestas de satisfacción, de la información que obtiene el Defensor Universitario, entre otros. Asimismo, se recogen las necesidades particulares de cada área de manera conjunta por el Área de Recursos Humanos junto con el Director/a de Departamento (docente o no docente). Estas necesidades se clasifican en función del colectivo al que va dirigido (colaborador, *manager* o *senior manager*), y el tiempo que lleva el empleado en el puesto, distinguiéndose formación de inicio o básica, formación de desarrollo y formación avanzado o de experto.

 Universidad Europea Canarias <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 10
	<b>PGC11/FORMACIÓN DEL PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

- Las necesidades específicas son identificadas dentro del propio área, bien por el empleado, bien por el Director/a de Departamento (docente o no docente) principalmente a raíz de los resultados de la evaluación del desempeño, conforme al **PGC12/Evaluación, Promoción y Reconocimiento del Personal Docente y no Docente**. Las necesidades estratégicas son identificadas por RRHH, quien plantea anualmente planes de formación especiales para las distintas áreas.

Las necesidades de formación identificadas por las distintas áreas y aprobadas por el Director/a de Departamento son comunicadas a RRHH.

## 5.2. PLANIFICACIÓN DE LAS ACCIONES

Desde RRHH se elabora un Plan Director bienal en el que se establecen las directrices de formación para los próximos dos años. Para la aplicación de este Plan, se realiza el Plan de formación anual, en el que se especifican las acciones concretas que se van a realizar durante el año en curso.

## 5.3. DESARROLLO Y EVALUACIÓN DEL PLAN DE FORMACIÓN DE PERSONAL

Una vez determinado el plan formativo, el Área de RRHH planifica y programa las acciones formativas, designa para cada una de ellas proveedores externos o formadores internos para su diseño e impartición, y ejecuta la impartición de las acciones formativas según el calendario previsto.

Todo el proceso de inscripción, registro y seguimiento de la formación se realiza a través de una herramienta informática (que se encuentra en la intranet). A esta herramienta tienen acceso todos los empleados a través del Portal del Empleado, que es una aplicación Web donde pueden gestionar distintas tareas de Recursos Humanos, entre las que se encuentra las acciones formativas. A través de este portal pueden inscribirse a cursos, hacer seguimiento de las solicitudes de formación solicitadas, consultar la formación recibida, o solicitar certificados de formación. Cada curso será visible sólo a los colectivos a los que vaya dirigido. Una vez hecha la solicitud, ésta ha de ser validada por su responsable.

Tras la realización de la acción formativa, RRHH gestiona los datos de la evaluación del curso en cuestión, y revisa la adecuación de la acción formativa. Asimismo, mide la satisfacción de los participantes con la acción formativa. Cuando la acción de desarrollo no cumple con los objetivos planteados o los niveles de calidad esperados, se llevan a cabo acciones inmediatas para mejorar futuras ediciones de la misma acción. Cuando se estime necesario, se abrirán No Conformidades y emprenderán Acciones Correctivas, según establece el **PGC21/No Conformidades y Acciones Correctivas**.

Tras la ejecución de la acción formativa se procederá a actualizar la base de datos de formación y a registrar la ejecución de la acción formativa.

### 5.3.4. REVISIÓN Y MEJORA DE LAS ACCIONES FORMATIVAS

El plan formativo es revisado periódicamente incluyendo aquellas modificaciones que puedan ser necesarias como consecuencia de la percepción de los participantes o por nuevas necesidades que puedan detectarse.

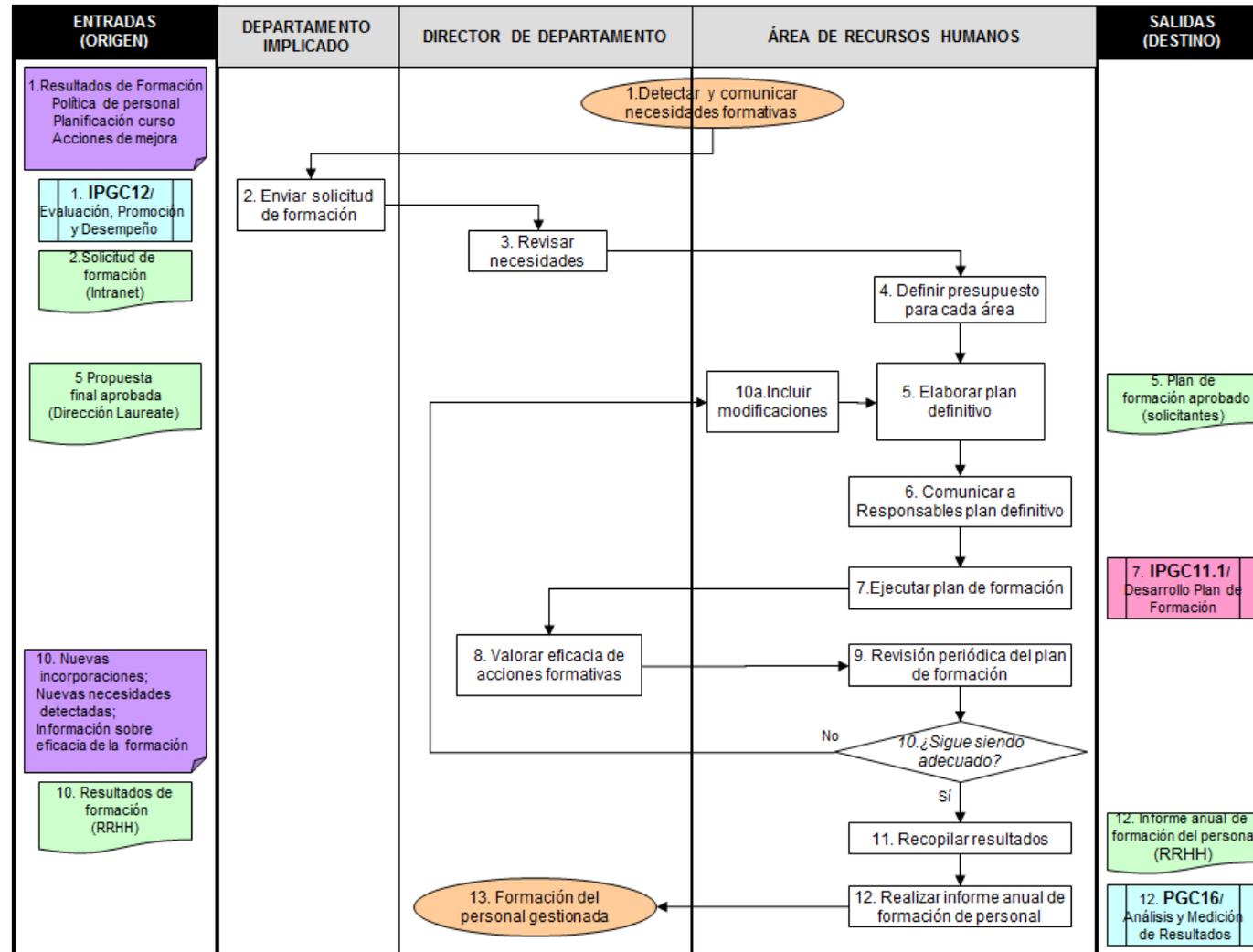
Además, todos los resultados de las acciones formativas realizadas cada año son recopilados y utilizados para la elaboración de un informe que sirve de entrada para el **PGC16/Análisis y Medición de Resultados**. Además, se pueden elaborar informes específicos de cada uno de los programas formativos críticos para la organización.

Las conclusiones extraídas del estudio de los resultados y de la satisfacción de los grupos de interés medidos por el AC conforme al **PGC19/Satisfacción de los Grupos de Interés**, sirven para determinar la adecuación del plan formativo y pueden dar lugar a planes de acción que son planteados por el CGC y comunicados a los agentes implicados en este proceso para que realicen

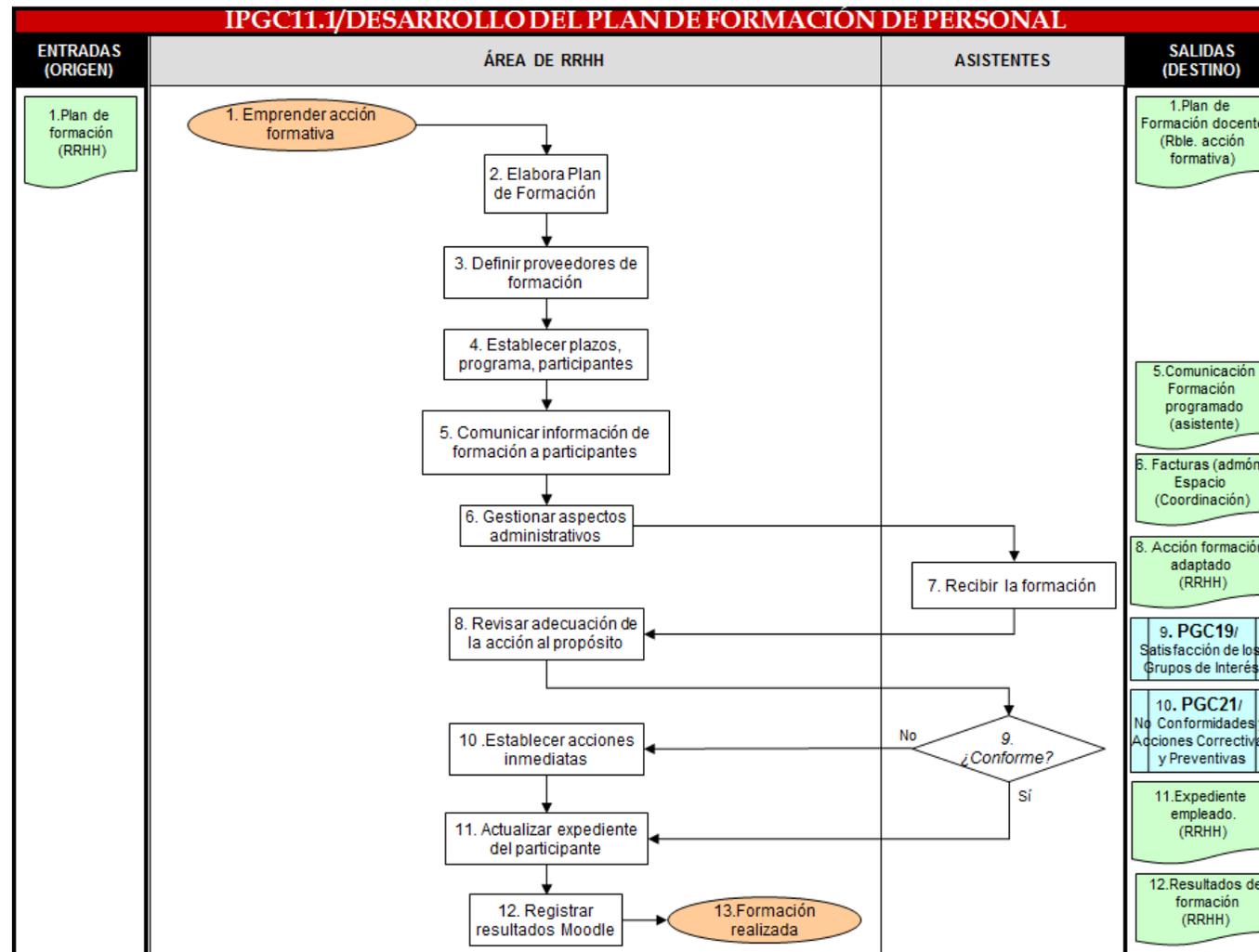
 Universidad Europea Canarias LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 10
	<b>PGC11/FORMACIÓN DEL PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

las modificaciones oportunas en el mismo mejorando de manera continua los mecanismos de formación del personal docente y no docente.

## 6. DIAGRAMA DEL PROCESO



## 7. DIAGRAMA DE INSTRUCCIÓN DE PROCESO



 Universidad Europea Canarias <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 8 de 10
	<b>PGC11/FORMACIÓN DE PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

## 8. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Responsable del Área de RRHH.

- Participantes en el proceso:

- Director/a de Departamento (docente y no docente):
  - ✓ Definir el presupuesto de formación que se solicita a la Dirección de Laureate y ajustar las solicitudes de formación al presupuesto final aprobado.
  - ✓ Comunicar a la Dirección de RRHH el presupuesto de formación autorizado.
  - ✓ Detectar necesidades de formación y rellenar solicitudes de formación.
  - ✓ Valorar la eficacia de las acciones de formación impartidas al personal docente de su área de responsabilidad, con respecto a los objetivos marcados.
  - ✓ Evaluar los resultados alcanzados en los distintos planes que se desarrollan a partir de la Política de Personal.
- Área de RRHH:
  - ✓ Estudiar las propuestas de formación, aprobar las que se consideren adecuadas y definir el plan de formación con las que sean viables y prioritarias.
  - ✓ Comunicar las acciones formativas aprobadas y supervisar su realización según el programa.
  - ✓ Impulsar y coordinar las actividades formativas dirigidas al personal docente y no docente.
  - ✓ Proponer periódicamente actividades formativas.
  - ✓ Coordinar los espacios, tiempos y logística necesaria para la realización de la actividad formativa.
  - ✓ Gestionar la contratación de proveedores de formación, las tareas administrativas asociadas a las acciones formativas y la evaluación de la idoneidad de la acción con los objetivos marcados, estableciendo las medidas oportunas para corregir desviaciones.
  - ✓ Recopilar los resultados obtenidos con los programas de formación y realizar un informe anual que es revisado por el CGC en sus reuniones.
- Área Financiera:
  - ✓ Evaluar junto al Responsable del Área de RRHH, la viabilidad económica de las propuestas de formación, con el fin de incluirlas en el presupuesto de la UEC y presentarlo a la Dirección de Laureate.

## 9. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El seguimiento de este proceso se lleva a cabo de manera continua por el AC, y a través de indicadores contenido en el POBJ. Asimismo, en las reuniones del CGC se evalúan los resultados obtenidos en el presente procedimiento, incluidos los de los indicadores y objetivos planteados y se obtienen conclusiones sobre la adecuación de la formación del personal docente y no docente de la UEC. A partir de dichas conclusiones el AC junto a los implicados en este proceso establecerán los planes de acción que estimen oportunos para seguir mejorando continuamente los planes de formación de la Universidad.

 Universidad Europea Canarias <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 9 de 10
	<b>PGC11/FORMACIÓN DE PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

El plan de formación es revisado, con una periodicidad trimestral, los cursos de formación pedagógica y anual, los cursos pertenecientes a las otras tres áreas formativas, incluyendo aquellas modificaciones detectadas a partir de la evaluación de la satisfacción de los participantes con los cursos o por nuevas necesidades que se hayan podido detectar.

Trimestralmente, RRHH envía a los coordinadores de titulación / directores de departamento un informe con el nivel de consecución de los objetivos de formación alcanzados. Por otra parte, destacar que en la Intranet los empleados pueden ver en todo momento la formación solicitada, recibida y el seguimiento de los objetivos.

## **10.COMUNICACIÓN**

Anualmente, el Coordinador/a de Titulación / Director/a de Departamento comunica al responsable de RRHH las necesidades formativas detectadas entre el personal a su cargo. La oferta de cursos para cada año se publica en la Intranet y se abre la inscripción para los participantes.

El departamento de formación elabora un informe de resultados en el que se incluyen los indicadores clave del rendimiento del proceso y los resultados de satisfacción de los participantes.

## **11.INDICADORES**

- % profesores que hayan cumplido su objetivo formativo.
- Nº de horas de formación ofertados (estratégica, pedagógica, específica, inglés) / empleado.

## **12.REGISTRO**

Los siguientes registros, generados por el presente procedimiento y que evidencian la efectiva implantación del mismo, se gestionan según el **PGC18/Control de Registros**.

<b>REGISTROS</b>			
<b>NOMBRE REGISTRO</b>	<b>QUIÉN ARCHIVA</b>	<b>SOPORTE</b>	<b>TIEMPO CONSERVACIÓN</b>
Solicitud de Formación	Área de RRHH	Papel/Informático	3 años
Presupuesto de Formación	Área de Finanzas	Papel/Informático	3 años
Plan de Formación	Área de RRHH	Papel/Informático	3 años
Programas de formación	Área de RRHH	Papel/Informático	3 años
Documentación asociada a cada acción formativa	Área de RRHH	Papel/Informático	3 años
Bases de datos de formación	Área de RRHH	Papel/Informático	Indefinido
Informe Anual de Resultados de Formación	Área de RRHH	Papel/Informático	3 años



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 11
	<b>PGC12/ GESTIÓN DEL TALENTO Y MOVILIDAD INTERNA</b>	<b>EDICIÓN 01</b>

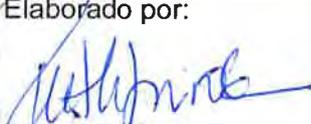
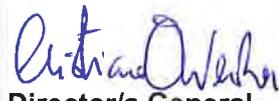
COPIA CONTROLADA N°:

**ÍNDICE.**

	Pág.
<b>1. OBJETO</b>	2
<b>2. ALCANCE</b>	2
<b>3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE</b>	2
<b>4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS</b>	2
<b>5. DESARROLLO DEL PROCESO</b>	2
5.1. Itinerarios profesionales y planes de carrera	2
5.2. Gestión del talento y desarrollo profesional	3
5.3. Cobertura de vacantes, movilidad interna y promoción	4
5.4. Plan de carrera docente.	5
<b>6. DIAGRAMA DEL PROCESO</b>	7
<b>7. COMUNICACIÓN</b>	8
<b>8. INDICADORES</b>	8
<b>9. RESPONSABILIDADES</b>	9
<b>10. SEGUIMIENTOS Y MEDICIÓN</b>	9
<b>11. REGISTRO</b>	9
<b>12. ANEXOS</b>	10

MODIFICACIONES			
VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PÁGINAS
01	02/10/2015	Nuevo procedimiento, se divide en dos el anterior	11
02			
03			
04			
05			

Elaborado por:  <b>Coordinador/a de Calidad</b> Fecha: 2-10-15	Revisado por:  <b>Responsable de SGIC</b> Fecha: 28-10-15	Aprobado por:  <b>Director/a General</b> Fecha:
--	---	---

 <b>Universidad Europea Canarias</b> <small>UNIVERSITY OF EUROPEAN STUDIES</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 11
	<b>PGC12/ GESTIÓN DEL TALENTO Y MOVILIDAD INTERNA</b>	<b>EDICIÓN 01</b>

## **1. OBJETO**

El objeto del presente procedimiento es definir la sistemática de la identificación y gestión del talento interno, así como la gestión de la movilidad interna y planes de carrera.

Todas las referencias a puestos o personas para los que en este procedimiento se utiliza la forma de masculino en genérico deben entenderse aplicables, indistintamente, a mujeres y hombres.

## **2. ALCANCE**

Este procedimiento es de aplicación para todas las actividades de evaluación, promoción y reconocimiento del personal docente y no docente de la UEC.

## **3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGALMENTACIÓN APLICABLE**

- ✓ Manual de Garantía Interna de Calidad (MAGIC).
- ✓ **PGC16**/Análisis y Medición de Resultados.
- ✓ **PCG19**/Información Pública.
- ✓ Plan de estudios.
- ✓ Plan de Carrera Docente.
- ✓ Política de Personal.
- ✓ Plan Estratégico de la Universidad.
- ✓ Misión y Visión UEC.
- ✓ UNE-EN ISO 9001:2008.
- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices.
- ✓ Convenio Colectivo Nacional de Universidades Privadas, Centros Universitarios Privados y Centros de Formación de Postgraduados.

## **4. DEFINICIONES**

- ✓ **AC:** Área de Calidad.
- ✓ **ACCUEE:** Agencia Canaria de Calidad Universitaria y Evaluación Educativa
- ✓ **CGC:** Comité de Garantía de Calidad.
- ✓ **Personal Docente:** Personal de los cuerpos docentes universitarios que desarrolla actividad docente e investigadora.
- ✓ **Personal No docente:** Personal laboral no docente que configura la estructura administrativa, de gestión y de servicios de la Universidad.
- ✓ **RRHH:** Recursos Humanos.
- ✓ **SGIC:** Sistema de Garantía Interna de Calidad.
- ✓ **UEC:** Universidad Europea de Canarias.

## **5. DESARROLLO DEL PROCESO**

### **5.1. ITINERARIOS PROFESIONALES Y PLANES DE CARRERA.**

 Universidad Europea Canarias <small>UNIVERSITY OF EUROPEAN STUDIES</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 11
	<b>PGC12/ GESTIÓN DEL TALENTO Y MOVILIDAD INTERNA</b>	<b>EDICIÓN 01</b>

Se han establecido unos itinerarios profesionales para todos los puestos de la Universidad, a través de los cuales se desarrollan los Planes de Carrera. Todos los puestos de UEC se han agrupado en 5 grandes agrupaciones o Familias de puestos:

1. Desarrollo de Negocio: Marketing y Admisiones.
2. Servicio Interno: Operaciones, RRHH.
3. Gestión académica: Puestos de Consejo de Gobierno.
4. Servicios académicos: Atención al Estudiante, GOE, Matriculación, Secretaría Académica.
5. Docencia, investigación y e innovación: Profesores, Vicerrectorado.

Una vez agrupados los puestos en estas 5 familias, se han establecido criterios e itinerarios de movilidad intra e inter familia, es decir, dentro de la propia familia o entre familias distintas. De esta forma identificamos qué requisitos mínimos (experiencia previa, conocimientos, idiomas, titulación...) necesita cumplir un empleado para asumir otro puesto, ya sea dentro de su familia como en otra familia de puestos. Por tanto, dentro de la movilidad interna se establecen cuatro tipos de movimientos:

1. Ascendente: Promoción en la misma familia.
2. Lateral: Movimiento lateral dentro de la misma familia.
3. Transversal: Movimiento lateral a otra familia.
4. Ascendente-Transversal: Promoción en otra familia.

## 5.2. GESTIÓN DEL TALENTO Y DESARROLLO PROFESIONAL

Todos los empleados seguirán los planes de formación y desarrollo definidos para ayudarles a adquirir y/o desarrollar las habilidades, competencias y conocimientos críticos para desempeñar con éxito su actual puesto y capacitarles para asumir en un futuro puestos de mayor responsabilidad. En este sentido, los planes de formación y desarrollo se estructuran siguiendo los bloques presentados en el PGC11. Estos planes están orientados a garantizar la mejor cobertura de todos los puestos y la existencia de carreras profesionales que permitan realizar el mejor ajuste persona-puesto.

Una vez finalizado el proceso de gestión de desempeño, todos los empleados habrán obtenido una puntuación comprendida entre el 1 y el 5, siendo 3 la puntuación media, y los niveles 4 y 5 corresponde a los considerados como "Alto Desempeño".

Para aquellos empleados que hayan obtenido una evaluación de alto desempeño (4 o 5), la Universidad ha definido un proceso de identificación y gestión de talento crítico que ayuda a acelerar el desarrollo profesional de estos empleados, facilita la creación de un pool de futuros líderes y asegura la sucesión de las posiciones clave en la organización.

Los Coordinadores/as de Titulación / Directores/as de Departamento, con la ayuda del departamento de RRHH, son los responsables de liderar la identificación de empleados de alto desempeño y alto potencial y validar su inclusión en el pool de talento crítico. Estos mismos órganos de gobierno de la Universidad revisan anualmente la composición del pool de talento decidiendo los cambios que pueden ocurrir en el mismo (pueden añadirse nuevos empleados de talento o bien miembros del pool pueden salir de él).

El proceso sigue los siguientes pasos:

- Los Directores/as de Departamento / Coordinadores/as de titulación cumplimentan (tras la evaluación anual de desempeño) la "Herramienta de Evaluación de Potencial", que les facilita el departamento de RRHH. En dicha herramienta

 Universidad Europea Canarias <small>UNIVERSITY OF EUROPEAN STUDIES</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 11
	PGC12/ GESTIÓN DEL TALENTO Y MOVILIDAD INTERNA	EDICIÓN 01

evidencia comportamientos que persiguen evaluar tres dimensiones básicas del empleado: QUERER (motivaciones), Poder (capacidades/habilidades) y Saber (conocimientos). De esta forma se facilita al Manager la identificación del Nivel de Potencial que tiene la persona en ese momento (Bajo, medio o alto) y que identifica sus posibilidades de crecimiento profesional dentro de la organización (puestos a los que puede optar y plazo previsto).

- Una vez evaluado el potencial de los empleados, el departamento de RRHH cruza los resultados de la evaluación de desempeño con los de la evaluación del potencial obteniendo así una “matriz de talento”. Dicha matriz permite identificar los distintos colectivos de Talento, entre los que se encuentra el colectivo de Alto Potencial o High Potential , que lo componen los empleados con alto nivel de desempeño (puntuaciones 4 y 5) y alto potencial (valoración resultante como “alto” (High)).
- Identificado ya el colectivo de empleados “High Potential”, el departamento de RRHH realiza con todos ellos una entrevista basada en incidentes críticos destinada a identificar con más detalle fortalezas y áreas de mejora del empleado. Asimismo, se identifican sus expectativas de desarrollo.
- Posteriormente se lleva la propuesta que conformará el llamado “Pool de Talento” a los órganos de gobierno donde se evalúan todas las propuestas y se aprueba el Pool de Talento definitivo.
- Tras esta validación, RRHH se encarga de asignar un mentor para cada miembro del Pool que diseñará y supervisará su Plan de Desarrollo a lo largo del año, llevando a cabo con él acciones de desarrollo, acompañamiento y exposición, que le prepararán para asumir en un futuro alguno de los puestos a los que podrá optar.

Los miembros del *pool* de talento crítico participan en programas de formación y desarrollo diseñados y gestionados por RRHH en los que trabajan su autoconocimiento y reciben formación en competencias, habilidades y conocimientos clave. Este plan es consensuado con el jefe inmediato de la persona para garantizar que las metas de desarrollo seleccionadas son realistas y relevantes para el individuo y para la organización. El departamento de RRHH proporciona asesoramiento y apoyo a los empleados del pool de talento crítico con la finalidad de ayudarles a transformar en actividades de desarrollo concretas las prioridades identificadas en los planes.

La finalidad de los planes de desarrollo individual es la de prepararles para poder asumir mayores responsabilidades en el medio / largo plazo. De este modo se garantiza que la finalidad de estos programas de desarrollo van destinados a que los miembros del pool de talento conformen el Plan de sucesión de los puestos clave de la organización.

La ejecución del plan de desarrollo definido es responsabilidad del jefe inmediato de la persona. RRHH actúa como impulsor y asesor y se encargará de hacer un seguimiento de la ejecución de las acciones de desarrollo previstas.

### **5.3. COBERTURA DE VACANTES, MOVILIDAD INTERNA Y PROMOCIÓN**

Las vacantes que surjan a lo largo del año en la Universidad se intentarán cubrir con personal interno preferentemente, antes de abrir el proceso de selección externo. RRHH gestionará el proceso de selección garantizando la mejor adecuación persona-puesto. Se primará la cobertura de estas vacantes con aquellos empleados con buen desempeño y con potencial medio o alto.

Para la cobertura de puestos clave, siempre se contará con los candidatos identificados en el Pool de Talento, los cuales ya habrán realizado programas de formación, desarrollo y exposición que les habrán ido preparando para asumir puestos de mayor responsabilidad dentro de la organización.

 <b>Universidad Europea Canarias</b> <small>UNIVERSITY OF EUROPEAN STUDIES</small>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página 5 de 11
	<b>PGC12/ GESTIÓN DEL TALENTO Y MOVILIDAD INTERNA</b>	<b>EDICIÓN 01</b>

#### **5.4.PLAN DE CARRERA DOCENTE**

Con respecto a las categorías de Profesor Titular, Catedrático, Profesor Investigador y Profesor Emérito, la UEC ofertará una serie de plazas de acuerdo al siguiente procedimiento.

- En Consejo de Gobierno se decidirán si ese año se abrirá una convocatoria del Plan de Carrera Docente.
- Los órganos de gobierno valorarán el impacto organizativo y económico de la propuesta y será quienes, en última instancia, determinen el número de plazas que se convoquen.
- RRHH publicará en la Intranet la convocatoria general de plazas y comunicará a todos los empleados mediante una comunicación escrita.

##### **5.4.1. Convocatoria específica de cada una de las plazas propuestas.**

Cada Coordinador de Titulación / Director de Departamento propondrá a Consejo de Gobierno la composición del Tribunal de cada una de las plazas según el documento modelo "Convocatoria específica de plaza de Titular / Catedrático / Profesor Investigador / Profesor Emérito" así como la fecha de celebración del concurso.

El tribunal estará compuesto por tres miembros, dos de los cuales serán preferentemente profesores de la Universidad, y el tercero habrá de pertenecer a otra institución universitaria nacional o internacional. Todos ellos habrán de ser especialistas en el área objeto de la convocatoria o áreas afines y poseer, al menos, la categoría análoga a la de la plaza convocada. En el caso en que no hubiera profesores en la Universidad para constituir el tribunal, éste podrá estar formado por profesores externos en su totalidad.

Una vez aprobada la composición del tribunal y la ficha del concurso, los Coordinadores de Titulación / Directores de Departamento publicarán esta información en la Intranet a través del departamento de RRHH.

En el plazo establecido en la convocatoria, los candidatos deberán presentar la siguiente documentación a RRHH:

- a. Solicitud cumplimentada.
- b. CV normalizado.
- c. Documento de ANECA / ACCUEE que avale que el profesor está acreditado en la categoría de Profesor de Universidad Privada o Profesor Contratado Doctor.
- d. Declaración jurada de que lo expuesto en el CV es verdadero.

RRHH pondrá en conocimiento de cada Coordinador de Titulación / Director de Departamento las candidaturas recibidas.

Cada Coordinador de Titulación / Director de Departamento se pondrá en contacto con los miembros del tribunal y les remitirá las características de la convocatoria y el CV de los candidatos. Deberá garantizarse una antelación mínima de dos semanas previa a la celebración del concurso.

Si lo estiman oportuno, los miembros del tribunal podrán solicitar, a través del Coordinador de Titulación / Director de Departamento, los documentos originales que permitan comprobar la veracidad de los datos incluidos en el CV de los candidatos.

Los profesores interesados en la plaza presentarán sus méritos y proyectos académicos de futor al Tribuna en la fecha prevista para el concurso. Para ello, proporcionarán un documento en el que

 <b>Universidad Europea Canarias</b> <small>UNIVERSITAT EUROPEA DE CANARIAS</small>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Página 6 de 11</b>
	<b>PGC12/ GESTIÓN DEL TALENTO Y MOVILIDAD INTERNA</b>	<b>EDICIÓN 01</b>

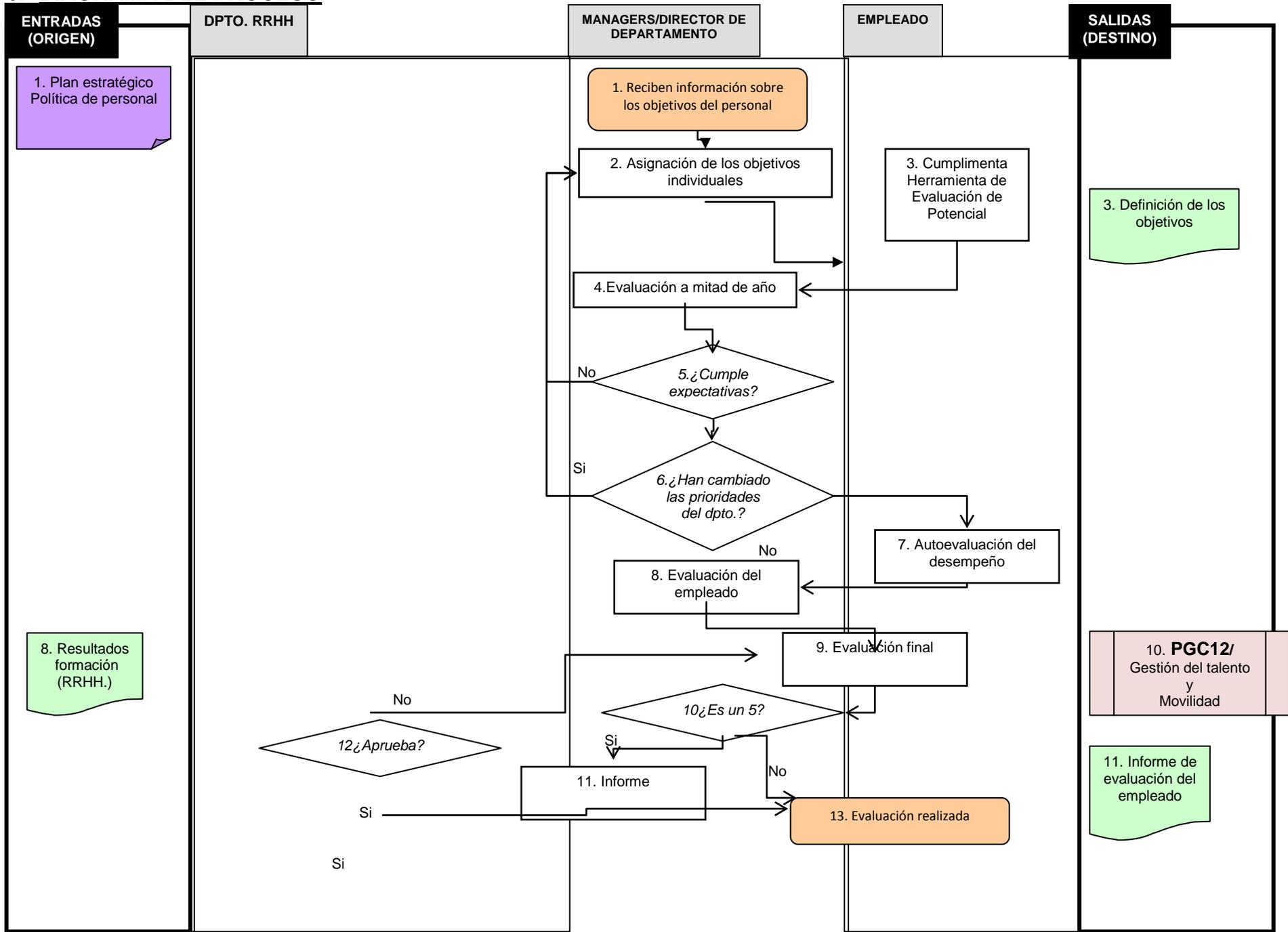
se describa su trayectoria profesional y sus propuestas, y realizarán una breve exposición oral de éstas (de no más de 30 minutos).

El Tribunal valorará el trabajo realizado y las propuestas planteadas de los candidatos en las tres áreas básicas de actuación definidas en la convocatoria específica (docencia, investigación y gestión) y procederá a la adjudicación de la plaza convocada al candidato más adecuado.

Una vez producido el acto de defensa de la plaza, cada uno de los miembros del tribunal elaborará un informe por escrito valorando la idoneidad del candidato final a la plaza. El tribunal firmará el acta de la defensa de la plaza.

A la luz del acta, los órganos de gobierno procederán al nombramiento formal del profesor, dando traslado de este nombramiento a RRHH.

## 6. DIAGRAMA DEL PROCESO



 Universidad Europea Canarias <small>LA RIQUEZA DE LOS CONOCIMIENTOS</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 8 de 11
	PGC12/ GESTIÓN DEL TALENTO Y MOVILIDAD INTERNA	EDICIÓN 01

## 7. COMUNICACIÓN

La comunicación al empleado se establece a través de la intranet (plan de carrera docente y vacantes internas).

## 8. INDICADORES

- N° de personas que han promocionado en el último año.

## 9. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Área de Recursos Humanos.

- Participantes en el proceso:

Director de Departamento / Coordinador de Titulación:

- ✓ Establecer los objetivos individuales de cada colaborador y hacer seguimiento de los mismos, estableciendo acciones ante resultados no esperados o cambios en las prioridades
- ✓ Proponer la creación de plazas en las convocatorias de profesores titulares y catedráticos a los Órganos de Gobierno
- ✓ Colaborar con RRHH en la ejecución de los programas de evaluación, promoción y reconocimiento del personal e informarles sobre la eficacia de los mismos.
- ✓ Proponer al Área de Recursos Humanos de la universidad así como los Órganos de Gobierno candidatos para el programa de talentos.
- ✓ Aprobar solicitudes de grados de Profesor Titular y/o Catedrático y elevar la propuesta a los Órganos de Gobierno
- Área de RRHH:
  - ✓ Definir metodología y procesos para los programas de evaluación, promoción y reconocimiento de personal.
  - ✓ Definir las herramientas de identificación de talento e impulsar programas de talento y desarrollar acciones concretas para el cumplimiento de los planes de desarrollo para cada uno de ellos, revisándolos anualmente, con el fin de aportar las mejoras identificadas, así como actualizar y validar la composición del pool de empleados de talento crítico.
  - ✓ Archivar los registros derivados del presente procedimiento como evidencia del mismo.
  - ✓ Implementar las acciones de mejora que se deriven del informe anual de resultados.
  - ✓ Realizar el seguimiento de la ejecución del Plan de Desarrollo del Programa de Gestión del Talento.
  - ✓ Llevar a cabo actividades de formación y asesoría relativas a la evaluación de desempeño.
  - ✓ Solicitar a los Órganos de Gobierno la aprobación de los Programas de Gestión del Desempeño, Gestión del Talento y Plan de Carrera Docente.
- Órganos de Gobierno
  - ✓ Realizar la identificación de empleados de talento crítico entre los managers que les reportan directamente.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 9 de 11
	<b>PGC12/ GESTIÓN DEL TALENTO Y MOVILIDAD INTERNA</b>	<b>EDICIÓN 01</b>

- ✓ Validar definitivamente los empleados que entran a formar parte del grupo de talento crítico, después de haber analizado y consolidado las propuestas presentadas por Consejo de Gobierno en el caso de las propuestas de candidatos docentes, y validar posterior a la evaluación de RRHH los candidatos propuestos por los managers del área no docente.
- ✓ Revisar anualmente los resultados de los Programas de Gestión del Talento.
- ✓ Seleccionar de la lista definitiva de convocados a las plazas de profesor titular y/catedrático los profesores a los que se les va a conceder el grado solicitado.
- ✓ Realizar la identificación de empleados de talento crítico entre sus colaboradores.
- ✓ Elevar la propuesta final de los profesores que han sido incluidos en la convocatoria anual de plazas para profesor titular y/o catedrático.
- ✓ Comunicar a la facultad/escuela los resultados de la convocatoria final de plazas.

## **10. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

El seguimiento de este proceso se lleva a cabo de manera continua por el AC a través de los indicadores contenidos en el Programa de Objetivos de Indicadores y de las conclusiones del Informe de resultado del programa formativo. Asimismo, en las reuniones del CGC se evalúan los resultados obtenidos en el presente procedimiento y se obtienen conclusiones sobre la adecuación de los programas de movilidad ofrecidos a los estudiantes y profesores de la UEC. A partir de dichas conclusiones se establecerán los planes de acción que se estime oportuno para seguir mejorando continuamente este proceso, comunicándoselos a los agentes implicados.

## **11. REGISTROS**

Los siguientes registros, generados por el presente procedimiento y que evidencian la efectiva implantación del mismo, se gestionan según el **PGC18/Control de Registros**.

<b>REGISTROS</b>			
<b>NOMBRE REGISTRO</b>	<b>QUIÉN ARCHIVA</b>	<b>SOPORTE</b>	<b>TIEMPO CONSERVACIÓN</b>
Documento de Fijación y Seguimiento de Objetivos Anuales (En aplicación online SuccessFactors)	Área de RRHH	Papel/Informático	Indefinido
	Coordinador de Titulación / Director de Departamento	Papel/Informático	Indefinido
Documento de Aprobación de Programas de Evaluación, Promoción y Reconocimiento	Dirección General	Papel/Informático	3 años
Convocatoria Anual de Plazas de Profesor Titular y Catedráticos	Dirección General	Papel/Informático	2 años
Base de Datos de Empleados de Talento Crítico	Área de RRHH	Papel/Informático	Indefinido
Informe Anual de Resultados de Evaluación, Promoción y	Área de RRHH	Papel/Informático	3 años

Reconocimiento del Personal			
-----------------------------	--	--	--

## 12. ANEXOS

### INFORME ENTREVISTA POTENCIAL 2015

Fecha de Entrevista	Movilidad Geográfica		
Nombre y Apellidos empleado evaluado	Departamento	EVALUADOR RR.HH	
DOCTORADO (solo para Académicos):	Fecha prevista finaliz.	Nivel de Inglés	
COMPETENCIAS (Evaluar teniendo presente los puestos a los que opta)	TIPO	Evaluación	Evidencias / Comentarios
1. ORIENTACIÓN CLIENTE	CORPORATIVAS		
2. INTERNACIONALIDAD			
3. EXCELENCIA			
4. FLEXIBILIDAD			
5. TRABAJO EN EQUIPO			
6. COMPROMISO MODELO UE			
7. CREATIVIDAD / INNOVACIÓN	FUNCIONALES (Docente/Técnico/Coordinador)		
8. INQUISITIVO			
9. ANALÍTICO			
10. INFLUENCIA	DE LIDERAZGO (Mgr, SL, Dirección)		
11. VISIÓN DE NEGOCIO			
12. PASIÓN			
RESUMEN PUNTOS FUERTES		RESUMEN ÁREAS DE MEJORA	

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 11 de 11
	PGC12/ GESTIÓN DEL TALENTO Y MOVILIDAD INTERNA	EDICIÓN 01

		(Especificar aquí Competencias y Conocimientos que ha de desarrollar y que ayudarán a definir su Plan de Formación y Desarrollo específico)
<b>ITINERARIOS DE CARRERA</b>	<b>MARCAR CON UNA "X" (pueden ser varias)</b>	<b>EJEMPLOS DE PUESTOS</b>
1. GESTIÓN ACADÉMICA		Director de Departamento, Director Académico, Director de Área, Decano
2. GESTIÓN NO ACADÉMICA		Managers /Sr Managers de áreas no académicas (Marketing y Admisiones, Operaciones, Finanzas, TIC, RR.HH)
3. SERVICIOS AL ESTUDIANTE		Rama de Servicios al Estudiante: Servicios al Estudiante en Facultades, Coordinación Académica, Atención al Estudiante, Matriculación, Secretaría Académica, GOE, Oficina Internacional...
4. DOCENTE		Docentes de Grado, Postgrado o CFGS
5. INVESTIGACIÓN Y/O INNOVACIÓN		Investigadores (Escuela Doctorado, OTRI) o VR de Calidad e Innovación Académica
6. ESPECIALISTA (NO DOCENTES)		Especializarse en su actual puesto o área, pero sin incrementar su nivel de responsabilidad (sin necesidad de promoción a puesto de nivel superior)
<b>PUESTOS A LOS QUE PODRÍA DESARROLLARSE</b>		
<b>INDICAR PUESTO: Completar al menos un puesto al que podría desarrollarse el empleado</b>	<b>PLAZO (seleccionar)</b>	<b>COMENTARIOS</b>
PUESTO 1:		
PUESTO 2:		
PUESTO 3:		
PUESTO 4:		
PUESTO 5:		
<b>VALORACIÓN FINAL</b>		

 Universidad Europea Canarias <small>LAUREATE INTERNACIONAL LA VEGETES</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 9
	<b>PGC13/ GESTIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

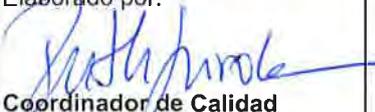
COPIA CONTROLADA N°:

**ÍNDICE**

<b>1. OBJETO</b> .....	<b>2</b>
<b>2. ALCANCE</b> .....	<b>2</b>
<b>3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE</b> .....	<b>2</b>
<b>4. DEFINICIONES</b> .....	<b>2</b>
<b>5. DESARROLLO DEL PROCESO</b> .....	<b>3</b>
5.1. Valoración del desempeño .....	3
5.2 Herramientas de gestión del desempeño .....	4
5.3 Revisión salarios.....	5
<b>6. SEGUIMIENTO</b> .....	<b>6</b>
<b>7. DIAGRAMA DEL PROCESO</b> .....	<b>7</b>
<b>8. COMUNICACIÓN</b> .....	<b>8</b>
<b>9. INDICADORES</b> .....	<b>8</b>
<b>8. RESPONSABILIDADES</b> .....	<b>8</b>
<b>9. REGISTROS</b> .....	<b>9</b>
<b>10. ANEXOS</b> .....	<b>9</b>

MODIFICACIONES			
VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
01	12/11/2015	Versión inicial	
	18/11/2015	Cambio de la numeración del procedimiento Responsables	

Elaborado por:  Coordinador de Calidad Fecha: 18-10-15	Revisado por:  Responsable de SGIC Fecha: 28-10-15	Aprobado por:  Director/a General Fecha: 28-10-15
--	--	---

 <b>Universidad Europea Canarias</b> <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITY</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 9
	<b>PGC13/ GESTIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

## 1. OBJETO

La UEC entiende la Gestión del desempeño de su personal como un aspecto estratégico dentro de su gestión académica y empresarial. Por ello, son los Órganos de Gobierno quien, a instancias del departamento de RRHH, establece la estrategia y objetivos para todo el personal docente y no docente para que esté alineado con la estrategia de la compañía.

Asimismo, es el encargado de validar los modelos que RRHH define para evaluar al personal, reconocer sus actividades y establece los criterios para la revisión salarial anual.

## 2. ALCANCE

La UEC cuenta con un modelo de gestión del desempeño, que permite valorar los resultados obtenidos por cada empleado y, en relación a los objetivos marcados de forma previa, impulsar la mejora profesional del empleado en todos sus ámbitos (formación técnica, pedagógica, de idiomas, desarrollo de competencias, mejora de la motivación,...etc.). De esta forma se puede valorar el grado de consecución de los objetivos marcados, la adecuación competencial al puesto y a la compañía, el compromiso y actitud del empleado y su potencial desarrollo futuro.

Las conclusiones obtenidas en el ciclo anual de desempeño permiten identificar necesidades de desarrollo individuales y departamentales, que conforman los planes de formación del personal Docente y No Docente. Además de esto sirven también como uno de los input de las decisiones de revisión salarial.

## 3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGALMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Manual de Garantía interna de Calidad (MAGIC)
- ✓ **PGC10/Selección y Desarrollo**
- ✓ **PGC09/Política de RRHH**
- ✓ ~~PGC16/Análisis y Medición de resultados~~
- ✓ Plan de carrera docente
- ✓ Procedimiento plan de carrera docente
- ✓ Política de RRHH
- ✓ Plan estratégico de la Universidad
- ✓ Misión y Visión UEC
- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices
- ✓ Estatutos de la Universidad
- ✓ VI Convenio Colectivo Nacional de Universidades Privadas

## 4. DEFINICIONES

- ✓ **Personal Docente:** Personal de los cuerpos docentes universitarios que desarrolla actividad docente e investigadora.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 9
	PGC13/ GESTIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE	EDICIÓN 02

- ✓ **Personal No docente:** Personal laboral no docente que configura la estructura administrativa, de gestión y de servicios de la Universidad.
- ✓ **Dpto.:** Departamento
- ✓ **CGC:** Comité de Garantía de Calidad
- ✓ **RRHH:** Recursos Humanos
- ✓ **SGIC:** Sistema de Garantía Interna de Calidad
- ✓ **UEC:** Universidad Europea de Canarias
- ✓ **AC:** Área de Calidad

## 5. DESARROLLO DEL PROCESO

### 5.1. Valoración del Desempeño

Existe un único ciclo temporal para la valoración de Desempeño tanto para empleados docentes como no docentes, coincidente con el año natural (enero - diciembre).

En el caso de los docentes, desde Rectorado se comunican los **objetivos** que los Coordinadores de Titulación / Directores de Departamento deberán asignar a los profesores de su departamento. De esta forma todo el colectivo docente tendrá asignados unos objetivos y competencias coherentes con el ADN del claustro y las prioridades del modelo académico. Para el colectivo no docente, el manager será el que establezca los objetivos individuales de cada uno de sus colaboradores. Todas las personas conocen sus objetivos en función de los que serán evaluados al finalizar el ciclo establecido.

El proceso de gestión del desempeño consta de varios pasos que son: la definición de objetivos, que se realiza al inicio del periodo definido, la autoevaluación y la evaluación de medio año, la autoevaluación del empleado y la evaluación del empleado por parte del manager al final del periodo.

El primer paso de **definición de objetivos** comienza cuando el responsable de cada uno de los departamentos, se reúne con sus colaboradores para definir los objetivos de cada uno de ellos, las competencias críticas para el desempeño del puesto y las metas de desarrollo del empleado.

A mediados de año, el colaborador y manager se reúnen para estudiar la evolución de los objetivos, con la finalidad de realizar una revisión formal de los avances de los proyectos y actividades. Es la ocasión para decidir medidas correctoras, en caso de desviaciones con respecto a los resultados esperados, para que los objetivos fijados puedan lograrse al final del ciclo de gestión del desempeño. En caso de producirse cambios en las prioridades del departamento, podrán aportarse modificaciones en los objetivos individuales del empleado.

Al final del ciclo anual de gestión del desempeño, se evalúan los resultados alcanzados por cada empleado. Como primer paso, el empleado autoevalúa los resultados de sus objetivos y las competencias. Posteriormente, es el manager el que le evalúa la consecución de los objetivos y competencias. Finalmente, jefe y colaborador realizan la reunión final de desempeño, en la cual analizan el desarrollo del trabajo realizado y el manager aporta al empleado las conclusiones finales de su evaluación así como su nota de evaluación final.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 9
	<b>PGC13/ GESTIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

Las conclusiones de la reunión pueden reflejar la necesidad de proporcionar formación al personal, para lo que se determinarán las necesidades formativas y se decidirán las acciones formativas.

Tanto las evaluaciones parciales de cada uno de los objetivos y de las competencias como la evaluación final se evalúa con las siguientes puntuaciones:

**5**-Claramente excede las expectativas.

**4**-Excede las expectativas.

**3**-Alcanza las expectativas.

**2**-Necesita mejorar.

**1**-No alcanza las expectativas.

**0**-Muy pronto para evaluar.

Las calificaciones de desempeño, a nivel global, deberán respetar la siguiente proporción:

CALIFICACIÓN	RATIO
5 - Claramente excede las expectativas	10%
4 - Alcanza o excede las expectativas	20%
3 - Alcanza las expectativas	60%
2 - Necesita mejorar	9%
1 - No alcanza las expectativas	1%
0 - Demasiado pronto o no aplica	---

En el caso de que el manager proponga una evaluación de 5- “Excede claramente las expectativas”, deberá elaborar un informe donde se indicarán los logros del colaborador que justifican dicha propuesta. Este informe deberá de ser validado por el responsable del área y posteriormente por los Órganos de Gobierno. Si esta propuesta no fuera validada, se establecerá un 4 – “Excede las expectativas” como evaluación final.

## 5.2. Herramienta de gestión del desempeño

La UEC utiliza una herramienta corporativa (Laureate), SuccessFactors, para realizar el proceso de gestión del desempeño.

Desde el Dpto. de RR.HH se llevan a cabo actividades de información específica del funcionamiento de la herramienta a través de la Intranet, donde hay información del proceso, vídeo explicativo de la Evaluación de Desempeño o calendario entre otros.

Una vez que el Coordinador de Titulación / Director de Departamento y el empleado han definido sus objetivos, competencias y actividades de desarrollo, es el empleado el encargado de registrarlos en el formulario de desempeño que se ha habilitado para ello y el manager los validará, también a través de la herramienta SuccessFactors.

El administrador de la aplicación SuccessFactors(RRHH) se encarga de hacer seguimiento global del proceso en el sistema, de manera que se supervise el que la totalidad del colectivo definido por RRHH, siguiendo los criterios aprobados por los Órganos de Gobierno, haya definido sus objetivos mediante la herramienta.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 9
	<b>PGC13/ GESTIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

A mitad del periodo, el Jefe y colaborador reflejan su evaluación de medio año en la aplicación, haciendo los cambios o correcciones que consideren oportunos.

Al final del ciclo anual de gestión del desempeño, el empleado autoevalúa en la aplicación online los resultados de sus objetivos y las competencias. Posteriormente, el manager evalúa a su vez en la aplicación online los objetivos y competencias y a la vez introduce la nota de evaluación final.

De nuevo, el administrador de la aplicación SuccessFactors (RRHH) se encarga de hacer seguimiento global del proceso de evaluación en el sistema.

### **5.3. Revisión salarial del personal docente y no docente**

El incremento salarial es de aplicación con efectos 1 de marzo, en la nómina de marzo, para el personal de la Universidad Europea de Canarias.

Los Coordinadores de Titulación / Directores de Departamento (n+1) son responsables de todas las propuestas de incremento salarial y estas se validarán por el responsable del área (n+2). Una vez el responsable del área ha validado las propuestas, estas son recopiladas por el departamento de RRHH, que validará la adecuación de las propuestas a las directrices establecidas y recomendación global de incremento, sometiendo dichas propuestas a la aprobación de los Órganos de Gobierno, obtenida la cual se autorizará la comunicación a los diferentes empleados/as.

Al igual que el proceso de Gestión del desempeño se utiliza la herramienta de SuccessFactors, en el módulo de Compensación, cada Coordinador de Titulación / Director de Departamento accederá a la relación de todos los empleados a su cargo, elegibles para revisión salarial, visualizando el detalle del puesto, antigüedad, salario actual y rango salarial en función de la valoración del puesto.

La herramienta dispone de un motor de cálculo que proporcionará, de forma automática y basado en una matriz de incremento, el porcentaje recomendado, que vendrá dado por los siguientes parámetros:

- La calificación obtenida en la evaluación del desempeño en la escala de 1 a 5.
- El rango salarial en que cada empleado está ubicado en función de la evaluación del puesto que ocupa.
- La posición del salario del empleado en el rango salarial.

El Coordinador de Titulación / Director de Departamento valorará el porcentaje sugerido por la herramienta y decidirá la confirmación o modificación del mismo introduciendo su propuesta definitiva.

Podrán proponerse adicionalmente incrementos promocionales o ajustes salariales en función de la justificación que se presente para cada caso y que deberán venir motivados por:

- Promoción a un puesto o nivel de puesto superior.
- Ajustes excepcionales por desviaciones salariales.

Los incrementos de carácter promocional, en su cantidad, fecha de implantación y razones de fondo que los impulsan, serán acordados con el Departamento de Recursos Humanos, y deberán estar aprobados por el responsable en los Órganos de Gobierno del área correspondiente. Estos posibles incrementos tienen que ser compatibles con el presupuesto disponible.

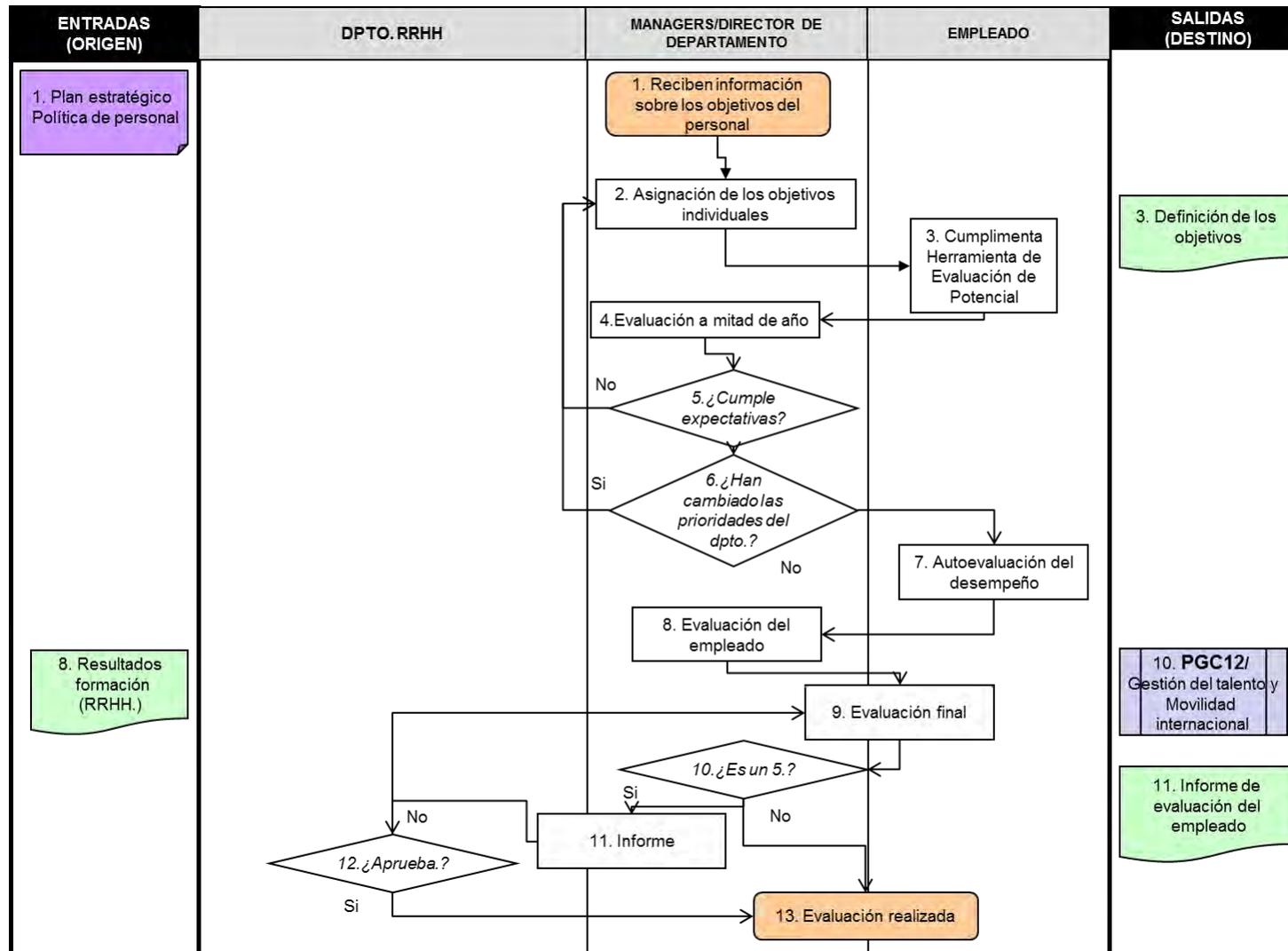
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 9
	<b>PGC13/ GESTIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

A efectos de información y control, la aplicación especificará el presupuesto disponible para incremento salarial, para que puedan visualizarse y adaptarse las desviaciones que se produzcan durante el ejercicio de propuesta salarial. Cualquier desviación del presupuesto asignado tendrá que ser justificada por el Coordinador de Titulación / Director del Departamento.

## **6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

El seguimiento de este proceso se lleva a cabo de manera continua por el Dpto. de RRHH a través de los indicadores de rendimiento identificados y de la información aportada por la dirección y el área de Marketing y Ventas. El modelo de gestión del desempeño es validado por los Órganos de Gobierno de la Universidad para analizar la validez del mismo o incluir las mejoras oportunas.

## 7. DIAGRAMA DE PROCESO



 Universidad Europea Canarias <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITY</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 8 de 9
	PGC13/ GESTIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE	EDICIÓN 01

## 8. COMUNICACIÓN

Los objetivos de cada empleado son consensuados conjuntamente entre el empleado y su superior directo. Estos objetivos se renovarán de forma anual y se evaluarán también de forma conjunta.

Desde el Departamento de RRHH se valorará la solicitud de revisión de salario enviada por los Coordinadores de Titulación / Directores de Departamento.

## 9. INDICADORES

- Número de personas que han sido valoradas con un 5.

## 10. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: *Departamento de Recursos Humanos.*

- Participantes en el proceso:

- **Manager / Coordinador de Titulación / Director de Departamento:**
  - ✓ Establecer los objetivos individuales de cada colaborador y evaluar el desempeño de su equipo.
  - ✓ Hacer seguimiento del desempeño del equipo, estableciendo acciones ante resultados no esperados o cambios en las prioridades del departamento.
  - ✓ Elaborar un informe de los empleados evaluados con un 5 – “Excede claramente las expectativas” donde se identifiquen los logros que justifican la propuesta de dicha calificación para su presentación a los Órganos de Gobierno.
  - ✓ Hacer las propuestas de subida salarial en base a las evaluaciones del desempeño, promoviendo la equidad salarial interna del departamento.
- **Miembro de los Órganos de Gobierno:**
  - ✓ Colaborar con RRHH en la ejecución de los programas de gestión del desempeño y de revisión salarial e informar sobre la eficacia de los mismos.
  - ✓ Validar los documentos de Gestión del Desempeño.
  - ✓ Validar las propuestas de evaluación con 5- “Excede claramente las expectativas”.
  - ✓ Validar los documentos de propuestas de revisión salarial.
- **Dpto. RRHH:**
  - ✓ Definir metodología y procesos para los programas de gestión del desempeño y revisión salarial anual.
  - ✓ Formar a la plantilla en el uso de la herramienta corporativa de *Laureate* para ambos procesos: SuccessFactors.
  - ✓ Identificar los colectivos que participan en cada uno de los procesos de gestión del desempeño y quienes son elegibles para revisión salarial.
  - ✓ Asesorar a toda la plantilla en relación al proceso de gestión del desempeño y a los managers en relación al proceso de revisión salarial.
  - ✓ Archivar los formularios de ambos procesos de desempeño y compensación de todos los procesos como evidencia de los mismos.

 Universidad Europea Canarias <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 9 de 9
	<b>PGC13/ GESTIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE</b>	<b>EDICIÓN 01</b>

- ✓ Llevar a cabo un seguimiento exhaustivo de la realización de cada uno de los pasos de los procesos de gestión del desempeño y de propuestas de revisión salarial para asegurar la realización de estos por el colectivo que se ha definido previamente.
- *Dirección RRHH:*
  - ✓ Solicitar a los Órganos de Gobierno la aprobación de los programas de gestión del desempeño.
  - ✓ Solicitar a los Órganos de Gobierno la aprobación de las directrices globales de revisión salarial y el presupuesto disponible.
  - ✓ Coordinar la gestión de ambos procesos.
- Órganos de Gobierno:
  - ✓ Validación de los programas de gestión del desempeño
  - ✓ Validación de las directrices globales de revisión salarial y el presupuesto disponible presentadas por RRHH.
  - ✓ Validación de las evaluaciones con un 5- "Excede claramente las expectativas".

## **11. REGISTROS**

Los siguientes registros, generados por el presente procedimiento y que evidencian la efectiva implantación del mismo, se gestionan según el **PGC18/** Control De Registros.

<b>REGISTROS</b>			
<b>NOMBRE REGISTRO</b>	<b>QUIÉN ARCHIVA</b>	<b>SOPORTE</b>	<b>TIEMPO CONSERVACIÓN</b>
Valoración de los objetivos de los empleados	BBDD/Dpto. RR.HH	Electrónico	2 años

## **12. ANEXOS**

No Aplica

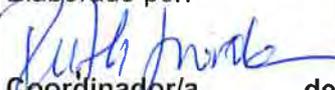
 Universidad Europea Canarias <small>EUROPEAN UNIVERSITY</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 26
	<b>PGC14/GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

COPIA CONTROLADA N°:

ÍNDICE.	Pág.
1. OBJETO.	2
2. ALCANCE.	2
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE.	2
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.	2
5. DESARROLLO DEL PROCESO.	3
6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.	13
7. DIAGRAMA DE INSTRUCCIONES DE PROCESO.	14
8.1.Planificación de recursos (IPGC/14.1).	15
8.2..Adquisición de recursos (IPGC/14.2).	16
8.3.Planificación e instalación de infraestructuras (IPGC/14.3).	18
8.4.Mantenimiento y modificación de infraestructuras (IPGC/14.4).	20
8.5.Gestión de incidencias en recursos (IPGC/14.5).	21
8.6.Gestión no ordinaria de espacios (IPGC/14.6).	22
8.7.Evaluación y selección de proveedores (IPGC/14.7).	23
8. COMUNICACIÓN	24
9. INDICADORES	25
10. RESPONSABILIDADES	25
11. REGISTRO.	26
11. ANEXOS.	26

MODIFICACIONES			
VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PÁGINAS
01	12/02/2013	VERSIÓN INICIAL	21
02	09/11/2016	Actualización del procedimiento. Indicadores	26
03			
04			

Elaborado por:  Coordinador/a de Calidad Fecha: 9-11-16	Revisado por:  Responsable de SGIC Fecha: 30-11-16	Aprobado por:  Director/a General Fecha: 1-12-16
---	--	--

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 26
	PGC14/GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	EDICIÓN 02

## 1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto definir las actividades realizadas por la UEC en materia de planificación, adquisición, explotación, mantenimiento, revisión y mejora de los recursos materiales e infraestructuras, que la UEC considera necesarios para adecuarse a las necesidades del proceso de enseñanza aprendizaje, así como garantizar la toma de decisiones en materia de recursos y las vías de comunicación de los resultados a los distintos grupos de interés.

Todas las referencias a puestos o personas para los que en este procedimiento se utiliza la forma de masculino en genérico deben entenderse aplicables, indistintamente, a mujeres y hombres.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento alcanza a todas las instalaciones y equipamiento, material científico, técnico, asistencial y artístico que la UEC emplea en las titulaciones de Grado y Máster Universitario que imparte y de las que ésta es responsable.

## 3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Manual de Garantía Interna de Calidad (MAGIC).
- ✓ UNE-EN ISO 9001:2008.
- ✓ Directrices para la elaboración de títulos universitarios de grado y máster establecidos por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.
- ✓ Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el EEES.
- ✓ 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.
- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices.
- ✓ Contratos y convenios asociados a la gestión de recursos materiales e infraestructuras de la UEC.
- ✓ [IPGC13.2/Evaluación de Proveedores.](#)
- ✓ [PGC15/Información Pública.](#)
- ✓ [PGC16/Análisis y Medición de Resultados.](#)
- ✓ [PGC18/Control de Registros.](#)
- ✓ [PGC19/Satisfacción de los Grupos de Interés.](#)
- ✓ [PGC22/Revisión del Sistema.](#)

## 4. DEFINICIONES

- ✓ **AC:** Área de Calidad.
- ✓ **CD:** Comité de Dirección.
- ✓ **CGC:** Comité de Garantía de Calidad.
- ✓ **EEES:** Espacio Europeo de Educación Superior.
- ✓ **Espacios:** Lugar considerado como apto para implantar cualquier tipo de docencia en la UEC y clasificado como tal en el inventariado de infraestructuras de Servicio Técnicos.

 <b>Universidad Europea Canarias</b> <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página 3 de 26
	<b>PGC14/GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

- ✓ **Help Desk:** Servicio de la UEC para atención de incidencias informáticas.
- ✓ **LIU:** Laureate International Universities.
- ✓ **Recurso material:** Instalaciones (aulas, salas de estudio, aulas de informática, laboratorios, salas de reunión, puestos de lectura en biblioteca) y equipamiento, recursos bibliográficos, material científico, técnico, asistencial y artístico que la Universidad necesita para llevar a cabo la prestación de su servicio.
- ✓ **Recursos bibliográficos:** Conjunto sistemático clasificado en colecciones en todos los formatos –libros, revistas, vídeos, CD-ROM, DVD, bases de datos, multimedia, etc.– y que responden a las necesidades derivadas de la docencia, investigación, actividades culturales y de las áreas no docentes.
- ✓ **SB:** Servicio de Biblioteca
- ✓ **SGIC:** Sistema de Garantía Interna de Calidad.
- ✓ **TIC:** Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- ✓ **UEC:** Universidad Europea de Canarias.

## **5. DESARROLLO DEL PROCESO**

### **5.1. INTRODUCCIÓN**

La gestión de recursos es un aspecto fundamental a tener en cuenta a la hora de proporcionar una oferta formativa de calidad. Por ello, el presente procedimiento describe de forma precisa la coordinación de todas las actuaciones que la Universidad Europea de Canarias lleva a cabo para emplear correctamente las instalaciones y equipos de los que dispone, tanto los que posee como propios, como aquellos que le son cedidos a través de convenios y contratos. Es el Responsable del Área de Finanzas quién junto a las áreas que dependen de él, llevan a cabo esta coordinación.

Esta gestión incluye:

- El modo en que se planifica la adquisición de recursos **y servicios** materiales conforme a la información obtenida desde los distintos grupos implicados, sobre necesidades de diseño, dotación y mantenimiento de las instalaciones y equipamientos y la forma en que se toman decisiones conforme a las mismas (**IPGC14.1/Planificación de Recursos**).
- Las pautas necesarias para solicitar y adquirir nuevos recursos, así como la verificación de la idoneidad de los mismos frente a los requisitos solicitados (**IPGC14.2/Adquisición de recursos y IPGC14.3/Planificación e Instalación de Infraestructuras**).
- Los mecanismos por los que la UEC asegura que sus recursos materiales son revisados y se mantienen en condiciones óptimas para llevar a cabo sus funciones (**IPGC14.4/Mantenimientos y Modificación de Infraestructura y IPGC 14.5 /Mantenimiento de Recursos Técnicos**).
- El modo en que se gestionan las incidencias que pueden surgir durante la explotación de los recursos de la Universidad Europea de Canarias (**IPGC14.6/Gestión de Incidencias en Recursos**).
- La sistemática utilizada ante las solicitudes de uso de espacios no planificados (**IPGC14.7/Gestión no Ordinaria de Espacios**).
- La metodología empleada para asegurar que los proveedores con los que cuenta la UEC, cumplen con las garantías necesarias para proporcionar productos acordes a los requisitos que se les especifican (**IPGC14.8/Evaluación de Proveedores**).

 Universidad Europea Canarias <small>LAJMWATE INTERNATIONAL UNIVERSITY</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 26
	PGC14/GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	EDICIÓN 02

Asimismo, como resultado del proceso de gestión de recursos, el AC obtiene información de la adecuación de sus recursos materiales al proceso de enseñanza aprendizaje a través del **PGC16/Análisis y Medición de Resultados** y sobre la satisfacción de los grupos de interés con la gestión de recursos materiales, como se describe en el **PGC19/Satisfacción de los Grupos de Interés** y, tras su análisis, determina posibles mejoras que son empleadas para adecuar el Plan de Recursos de la UEC a las necesidades de los clientes y usuarios. Finalmente, la universidad rinde cuentas a sus grupos de interés mediante la comunicación de los resultados obtenidos mediante los mecanismos descritos en el **PGC15/Información Pública**.

## 5.2 PLANIFICACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

Con carácter anual la UEC planifica sus recursos teniendo en cuenta que quede asegurada la suficiencia de los mismos para proporcionar una oferta formativa satisfactoria en todos sus campos de aplicación. Cada área (docente o no docente) evalúa sus necesidades de inversión y determina qué recursos consideran necesarios para cada una de las partidas que lo conforman. Las propuestas se elevan al ~~Decano~~ **Responsable del Área no docente**, quienes deciden si lo incluyen en la propuesta presupuestaria.

-En ocasiones, las áreas (docentes y no docentes) pueden proporcionar al Área de Operaciones su propuesta valorada en términos económicos, en cuyo caso, este área revisa si la propuesta es adecuada a las necesidades, incluyéndose, en caso afirmativo, en el presupuesto general. En el caso de no estar valorado, se procede a ello. Finalmente es añadido en el presupuesto destinado a gastos.

-El Responsable del Área Financiera elabora la propuesta final de presupuesto y la presenta al CD para su aprobación final y envía a la Dirección de LIU para su aprobación definitiva.

-Teniendo en cuenta las políticas de la universidad, las acciones de mejora derivadas de revisiones anteriores y las solicitudes de las distintas áreas en relación a los servicios, el Área de Operaciones identifica los servicios que la UEC va a requerir, y los objetivos de los mismos, incluyendo las acciones, responsables, plazos y recursos necesarios para su consecución. Esta estimación se realiza coincidiendo con la Planificación Anual de la UEC.

-El presupuesto final que se aprueba para la UEC desde la Dirección del LIU es remitido al Responsable del Área Financiera de la UEC quien, a su vez, lo pone en conocimiento de los responsables de cada área.

-Cada departamento será responsable de la adquisición de sus recursos o contratación de servicios con cargo a su centro de coste aprobado.

## 5.3 ADQUISICIÓN DE BIENES Y RECURSOS

La Universidad Europea de Canarias dispone de una Política de Compras ubicada en la Intranet conforme a la cual se rige el procedimiento de compras y cuyo fin último es:

- Mejorar la calidad de los productos y servicios comprados; y la optimización de nuestros recursos.
- Ofrecer una total transparencia en nuestro proceso de compras.

Ante una necesidad de compra, el área interesada se pondrá en contacto con el Responsable del Área de Operaciones, quien ~~estudia y negocia~~ **transmite la necesidad de compra al Departamento de Compras** quienes estudian y negocian en comunicación continua con el Responsable del Área de Operaciones las distintas opciones de

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 26
	PGC14/GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	EDICIÓN 02

proveedores y formalizan el pedido, para lo cual éste deberá ser previamente aprobado siguiendo un *work-flow* definido en función del área y del importe de dicho pedido.

Es responsabilidad del Área de Operaciones introducir en el Sistema de Registros y Gestión de Pedido el pedido a realizar, con todos los datos que el sistema solicite. [Todos los pedidos se realizan a través programa AGORA People Soft disponible desde el área de compra.](#)

Esta nueva aplicación del Sistema de Registros y Gestión de Pedidos integrada con el *work-flow* de aprobación de facturas, permite a sus usuarios realizar el registro y gestión de los pedidos que se soliciten, así como darles seguimiento hasta que se reciba y se pague la factura.

La política de compras permite:

- Asegurar que la UE tiene los óptimos niveles de calidad y precios alcanzados en procesos transparentes de Adjudicación.
- Asegurar que cada una de las empresas con las que trabajamos reúne las condiciones económicas, los recursos y la estructura suficiente para mantener su condición de proveedor.
- Asegurar que cada uno de nuestros proveedores está al corriente de sus obligaciones con la Administración Tributaria, Seguridad Social o cualquier otro organismo oficial
- Conformar un Registro de Proveedores que nos permita tener una base de información sólida en cualquier proceso de selección de proveedores para nuevos concursos, subastas o adjudicaciones
- Tener una visión de conjunto de los Grupos Empresariales con los que trabajamos, facilitando el desarrollo de Acuerdos-Marco y un mejor aprovechamiento de nuestra capacidad agregada de compra
- Asegurar que las empresas adjudicatarias cumplen las disposiciones de la Normativa General y Autonómica, sobre RIESGOS LABORALES, conforme a la última ley vigente en cada momento.
- Asegurar que los proveedores cumplen los protocolos de responsabilidad social y medioambiental que rigen en la UE relativos a derechos humanos, normas laborales y protección del medioambiente.

Una vez aprobado el presupuesto anual de un departamento, no se tramitarán compras de materiales o servicios no incluidos en el presupuesto sin la revisión previa del Departamento de Planificación Financiera y si fuera necesario, la autorización del Comité de Dirección.

Antes de la realización de cualquier compra, es necesario que el importe presupuestario y el importe total a negociar de la solicitud sean coherentes y suficientes para la contratación que se desea realizar y que la cuenta contable contra la que se realiza la compra tenga presupuesto disponible

#### 5.3.1. Compras de bienes o contratos de servicios puntuales:

Son las compras de bienes o servicios, considerando que dicha compra o contratación se realiza una única vez en el año o de manera no recurrente. [Esta tabla aplica para compras tácticas y estratégicas:](#)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 26
	<b>PGC14/GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

IMPORTE	ACCION A REALIZAR	AUTORIZADOR	HERRAMIENTAS
De 0 a 5.000€ - De 0 a 1300 USD (o el equivalente en la moneda local) *	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 1 presupuestos</li> <li>- Completar el proceso de alta de proveedor en el sistema de gestión GATACA People Soft (Solo proveedores nuevos)</li> <li>- Completar pedido en el sistema de gestión de pedidos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dtor. Departamento -</li> <li>- Marketing Manager</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema de Gestión de pedidos.</li> </ul>
de 5.001 a 50.000€ - De 1300 USD a 5200 USD (o el equivalente en la moneda local) *	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 3 2 presupuestos</li> <li>- Completar el proceso de alta de proveedor en el sistema de gestión GATACA People Soft (Solo proveedores nuevos)</li> <li>- Completar pedido en el sistema de gestión de pedidos</li> </ul>		
- Superior a USD 5200 (o el equivalente en la moneda local) * y hasta el monto umbral de compras estratégicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 3 presupuestos</li> <li>- Completar el proceso de alta de proveedor en el sistema de gestión GATACA People Soft (Solo proveedores nuevos)</li> <li>- Completar pedido en el sistema de gestión de pedidos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&lt; 50.000€</li> <li>Dtor. Departamento</li> <li>- Marketing Manager</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema de Gestión de pedidos</li> </ul>
de > 50.001€ a 250.000€	<p><b>Concurso / Licitación</b> en colaboración con el área de compras con la participación como mínimo de 3 proveedores y al menos las siguientes fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Selección y evaluación de proveedores</li> <li>- Pliego de petición de oferta</li> <li>- Negociación</li> <li>- Informe final de adjudicación.</li> <li>- Contrato o carta de adjudicación. (Contactar con Dpto. Legal)</li> <li>- Completar el proceso de alta de proveedor en el sistema de gestión GATACA People Soft (Solo proveedores nuevos)</li> <li>- Completar pedido en el sistema de gestión de pedidos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Miembro del Comité de Dirección de quien dependa el área</li> <li>CoE de Compras Estratégicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pliego de petición de oferta</li> <li>- Plantilla Informe de adjudicación</li> <li>- Sistema de Gestión de pedidos</li> </ul>

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 7 de 26
	<b>PGC14/GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

<p>&gt;250.000 €</p> <p>Valores por encima del umbral de compras estratégicas acordado en cada país o por bienes o servicios pertenecientes a categorías que deban ser gestionadas por el CoE de Compras Estratégicas (por ejemplo, bienes o servicios de capital para TI / telecomunicaciones)</p>	<p><b>Concurso / Licitación</b> en colaboración con el área de compras con la participación como mínimo de 3 proveedores y al menos las siguientes fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Selección y evaluación de proveedores</li> <li>- Pliego de petición de oferta (RFQ)</li>   <li>- Negociación</li> <li>- Informe final de adjudicación.</li> <li>- Contrato o carta de adjudicación. (Contactar con Dpto.Legal.</li>   <li>- Completar el proceso de alta de proveedor en el sistema de gestión GATACA People Soft (Solo proveedores nuevos)</li> <li>- Completar pedido en el sistema de gestión de pedidos</li> </ul>	<p><del>Directora General/ Rectora e informe al Comité de Dirección</del></p> <p>CoE de Compras Estratégicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pliego de petición de oferta</li> <li>- Plantilla Informe de adjudicación</li> <li>- Sistema de Gestión de pedidos</li> </ul>
---	---	---	--

\*Utilizar tipo de cambio definido como oficial para el Presupuesto del año en curso

### 5.3.2 Compras de bienes o contratación de servicios periódicos:

Cuando se dé la circunstancia de compras de bienes o servicios de suministro periódico o recurrente se realizará un único proceso para seleccionar al proveedor (Proveedor Homologado) que suministrará durante el periodo de duración del contrato (mínimo un año) la compra o servicio a tarifas previamente establecidas y autorizadas, sin necesidad de hacer un concurso para cada pedido. En este grupo se incluyen también los contratos marco de servicios.

IMPORTE	ACCION A REALIZAR	AUTORIZADOR	HERRAMIENTAS
<p>De 0 a 5.000€</p> <p>- De 0 a 1300 USD (o el equivalente en la moneda local) *</p>	<p><b>Concurso / Licitación</b> en colaboración con el área de compras con la participación como mínimo de 3 proveedores y al menos las siguientes fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Selección y Evaluación de proveedores</li> <li>· Negociación</li> <li>· Informe final de adjudicación.</li> <li>· Contrato o carta de adjudicación. (Dpto.Legal)</li> <li>· Completar el proceso de alta de proveedor en el sistema de gestión (Solo proveedores nuevos)</li> <li>· Completar pedido/s en el sistema de gestión de pedidos</li> </ul>	<p>&gt;50.000€ Dtor. Departamento - Marketing Manager</p> <p>&gt; 50.001€ CoE de Compras Estratégicas</p>	<p>Pliego de petición de oferta</p> <p>Plantilla Informe de adjudicación</p> <p>Sistema de Gestión de pedidos</p>
<p>5.001 a 50.000€</p> <p>- De 1300</p>	<p><b>Concurso / Licitación</b> en colaboración con el área de compras con la participación mínimo de 3 proveedores y al menos las siguientes fases</p>		

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 8 de 26
	<b>PGC14/GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

<p>USD a 5200 USD (o el equivalente en la moneda local) *</p>	<p>-Selección y Evaluación de proveedores</p>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Negociación</li> <li>· Informe final de adjudicación.</li> <li>· Contrato o carta de adjudicación. (Contactar con Dpto.Legal)</li> </ul> <p>Completar el proceso de alta de proveedor en el sistema de gestión (Solo proveedores nuevos) Completar pedido/s en el sistema de gestión de pedidos</p>		
<p>- Superior a USD 5200 (o el equivalente en la moneda local)* y hasta el monto umbral de compras estratégicas</p>	<p><b>Concurso / Licitación</b> en colaboración con el área de compras con la participación mínimo de 3 proveedores y al menos las siguientes fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Selección y Evaluación de proveedores</li> <li>· Pliego de petición de oferta</li> <li>· Negociación</li> <li>· Informe final de adjudicación.</li> <li>· Contrato o carta de adjudicación. (Dpto.Legal)</li> </ul> <p>Completar el proceso de alta de proveedor en el sistema de gestión (Solo proveedores nuevos) Completar pedido/s en el sistema de de pedidos</p>	<p>Miembro del Comité de Dirección de quien dependa el Área</p> <p>&gt;50.000€ Dtor. Departamento - Marketing Manager</p> <p>&gt; 50.001€ CoE de Compras Estratégicas</p>	
<p>&gt;250.000€ Valores por encima del umbral de compras estratégicas acordado en cada país o por bienes o servicios pertenecientes a categorías que deban ser gestionadas por el CoE de Compras Estratégicas</p>	<p><b>Concurso / Licitación</b> en colaboración con el área de compras con la participación como mínimo de 3 proveedores y al menos las siguientes fases:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Selección y Evaluación de proveedores</li> <li>· Pliego de petición de oferta</li> <li>· Negociación</li> <li>· Informe final de adjudicación.</li> <li>· Contrato o carta de adjudicación (Dpto.Legal)</li> </ul> <p>Completar el proceso de alta de proveedor en el sistema de gestión (Solo proveedores nuevos) Completar pedido/s en el sistema de gestión de pedidos</p>	<p>Directora General/ Rectora e informe al Comité de Dirección</p> <p>CoE de Compras Estratégicas</p>	

\*Utilizar tipo de cambio definido como oficial para el Presupuesto del año en curso

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 9 de 26
	PGC14/GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	EDICIÓN 02

### 5.3.3. Documentación y Expedientes

Es responsabilidad del Área de Compras ~~que realiza la compra~~ elaborar y custodiar la documentación de soporte a cada una de las compras, teniéndola a disposición de la UE para posibles auditorías.

### 5.3.4. Pedidos

Es responsabilidad del ~~área que realiza la compra~~ Solicitante de Órdenes de Compra del Área de Operaciones, introducir en el sistema de gestión de pedidos y facturas el registro del pedido a realizar con todos los datos que el sistema solicite.

Los pedidos se registrarán para todas las compras incluidas las de productos/servicios realizados a los proveedores homologados.

#### Recurso/servicio catalogado

Cuando se dé la circunstancia de compras de bienes o servicios de suministro periódico o recurrente (recurso/servicio catalogado), se realizará un único proceso para seleccionar al proveedor (proveedor homologado) que suministrará durante el periodo de duración del contrato (mínimo un año) la compra o servicio a tarifas previamente establecidas y autorizadas, sin necesidad de hacer un concurso para cada pedido. En este grupo se incluyen también los contratos marco de servicios.

#### Recurso/servicio no catalogado

Para compras de bienes o servicios no catalogados, considerando que dicha compra o contratación se realiza una única vez en el año o de manera no recurrente y que puede ofrecer variación de calidades, se realizará un concurso con un mínimo de proveedores establecido, en función del tipo de pedido, y con la finalidad de evaluar precio, calidad y servicio.

En caso de que el área solicitante tenga un proveedor no homologado que proponer y que por calidad y precio se ajuste a la política financiera de compras de la UEC, será propuesto al Área de Operaciones como posible proveedor.

Todos los proveedores no homologados son evaluados, según el presente procedimiento, antes de realizar cualquier pedido. De este modo, la UEC asegura que los productos adquiridos cumplen con las garantías necesarias.

El responsable de recibir el pedido es el Responsable del Área de Operaciones, quien, tras revisar que el pedido/servicio se ha entregado, confirma las condiciones pactadas y ~~le marca como recepcionado en la aplicación del Sistema de Registros y Gestión de Pedidos~~ ~~Agora,~~ rellena firma el "Formulario de Recepciones de Bienes y Servicios" y lo entrega junto con el "Albarán de Entrega de Productos o Servicios Prestados" a la persona encargada de registrar la recepción de los bienes entregados o servicios prestados en el sistema de gestión de pedidos, apareciendo desde ese momento como pedido recibido. Cuando la factura se recibe en la dirección de correo electrónico [e.servicecenter@laureate.net](mailto:e.servicecenter@laureate.net) o la factura física en la dirección postal European Service Center, Avenida de Fernando Alonso 8, 28100 Alcobendas Madrid, España, ésta se introduce en la aplicación y si coincide exactamente con el pedido que la originó, se aprueba de forma automática y pasa ser contabilizada y se pagará en los tiempos acordados entre la UEC y el proveedor. En caso de discrepancias, el sistema procede al bloqueo de la factura y la misma será revisada por el equipo de Compras que buscarán una solución para ello junto con el proveedor en cuestión. ~~a la vez que envía un aviso de bloqueo de la misma, a los efectos de que se tenga constancia de este hecho por parte del responsables.~~

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 10 de 26
	PGC14/GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	EDICIÓN 02

## 5.4 Recursos Bibliográficos

Hay dos grupos de recursos bibliográficos según su destino:

### a. Recursos bibliográficos de biblioteca:

Adquisición/suscripción de recursos bibliográficos para incorporar a las colecciones de biblioteca. Estos recursos son inventariados y corresponden a las bibliografías de los diferentes programas académicos, a las necesidades derivadas de la docencia, investigación, actividades culturales, y de las áreas no docentes.

La adquisición/suscripción de estos recursos debe estar autorizada por el responsable del área solicitante; la financiación corresponde al presupuesto anual de inversión de biblioteca.

### b. Recursos bibliográficos externos a biblioteca:

Adquisición/suscripción de recursos bibliográficos que no formarán parte de las colecciones de biblioteca.

La petición de recursos y su financiación debe ser autorizada por el responsable del área solicitante.

### 5.4.1 Recursos Tecnológicos

Si la compra corresponde a un recurso tecnológico, el responsable de cada área (docente o no docente) lo comunica al Responsable de Operaciones, quién rellena la Solicitud de Inversión Informática que puede encontrar en la Intranet para realizar la compra de cualquier componente Hardware (PC's, impresoras, scanners, etc.), relleno los datos que se solicitan. Posteriormente ~~se envía~~ ~~¿Quién lo envía?~~ [el Responsable de Operaciones envía la solicitud al Responsable del TIC](#), quien revisa los datos y comienza los trámites. Las compras que están fuera del presupuesto establecido, son remitidas al Responsable del Área Financiera para estudiar su propuesta en el CD.

Para el caso de recursos tecnológicos, es responsabilidad del Área de Operaciones gestionar la petición de herramientas tecnológicas de las distintas facultades, tales como pizarras digitales, etc. a través del Sistema de Registros y Gestión de Pedidos.

## 5.5 Mantenimiento de recursos laboratorios

El Área de Operaciones realizará periódicamente una revisión de los recursos de los laboratorios. En el caso de requerir mantenimiento por parte de una empresa externa, se comunicará al responsable del área dicha necesidad y, tras su aprobación, se establecerán los contratos o convenios necesarios para el mismo.

En cualquier caso, el Responsable de Operaciones establecerá el Plan de Mantenimiento Preventivo de los Recursos, y designará a los responsables para realizar dichas tareas. El resultado de las tareas realizadas se verá reflejado en las Fichas de Mantenimiento o en el registro equivalente que exista. El Responsable de Operaciones guardará dichas fichas como evidencia de las tareas realizadas

## 5.6 PLANIFICACIÓN, MODIFICACIÓN Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS

Las diferentes áreas (docentes y no docentes) identificarán necesidades de nuevas infraestructuras o de modificación de las existentes y las comunican al Responsable de Operaciones mediante distintas vías. Todas las propuestas son evaluadas y con aquellas que el Responsable de Operaciones considere prioritarias, [el Área de Servicio Técnico se](#)

 Universidad Europea Canarias <small>LA LINGUA INTERNATIONAL UNIVERSITY</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 11 de 26
	PGC14/GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	EDICIÓN 02

elabora una Lista de Planificación de Obras, y se solicita la aprobación del presupuesto al Área de Análisis Financiero.

Las obras que puede realizar el servicio de mantenimiento interno subcontratado son comunicadas al responsable de dicho servicio para que las gestione. Para el resto se establecen las relaciones comerciales necesarias para ejecutarlas en los plazos estimados y conforme a los requisitos definidos.

Cada mes el Departamento de Operaciones revisa junto [con el Departamento de Servicio Técnico](#) el progreso de las obras, ajustan los plazos y, si es necesario, adaptan la Lista de Planificación de Obras, incluyendo obras que hayan surgido y sean prioritarias, retrasando aquellas que pueden aplazarse, sin superar el presupuesto aceptado. Si alguna nueva obra incorporada necesitara de una aprobación de presupuesto extraordinaria, el Responsable de Operaciones se pondrá en contacto con el Área Financiera para evaluar si es o no factible y las condiciones de su aprobación con respecto a la planificación establecida.

#### 5.6.1 Gestión de infraestructuras

Dependiendo del alcance de las obras, el Área de Operaciones decide si la obra va a ser gestionada por la empresa de mantenimiento interna o por empresas externas especializadas. En el caso de empresas externas, el Área de Operaciones realiza las subcontrataciones, cumpliendo con la Política de Compras, y revisa periódicamente (según planificación) su estado hasta que la obra concluye, a fin de verificar la conformidad de las mismas con respecto a los requisitos iniciales planteados.

Las obras asignadas a la empresa interna de mantenimiento son gestionadas por el responsable de las mismas, quien se encarga de establecer las tareas dentro de su personal y verificar que todos los Partes de Mantenimiento se realicen.

Si la empresa de mantenimiento interno necesita comprar material solicita la aprobación de la compra al Área de Operaciones y después traslada el albarán de las compras realizadas.

#### 5.6.2 Gestión no ordinaria de espacios

Cuando la UEC realiza la planificación de los cursos para los distintos títulos ofrecidos, determina, junto con el Coordinador Académico, los espacios docentes que van a asignarse a cada uno de ellos. Aun así, y con el fin de prestar una formación de calidad, puede surgir la necesidad de contar con espacios durante el curso, no planificados inicialmente, que también es contemplada.

Gestionar eficientemente los espacios es un aspecto clave para la UEC, que es consciente de la importancia de un ambiente adecuado para el proceso de enseñanza aprendizaje. Por ello, la Universidad Europea de Canarias, desarrolla, como muestra la **IPGC13.7/Gestión no Ordinaria de Espacios**, una actuación sistemática a través de la cual el Coordinador Académico facilita el proceso a todo el personal de la UEC que necesite, de forma extraordinaria, un aula o espacio docente equivalente.

#### 5.7 Prestación de Servicios

El Área de Operaciones se pone en contacto con distintos proveedores para establecer junto con el Área Legal los contratos pertinentes. Para la elección de proveedores, el Área de Operaciones tiene en cuenta el procedimiento de Compras.

Parte de los servicios son gestionados directamente por la empresa de mantenimiento interno que la UEC tiene subcontratada. En el resto de los casos, la prestación de servicios se lleva a cabo por empresas externas subcontratadas. En cualquier caso, el Responsable

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 12 de 26
	PGC14/GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	EDICIÓN 02

del Área de Operaciones y las empresas subcontratadas firman los contratos de servicio permanente (mantenimiento, seguridad, limpieza...etc.) ~~o bajo petición (servicio de autobuses, catering...etc.)~~. En los contratos figuran las condiciones del servicio y el tiempo de duración del contrato, así como cualquier otra información que se considere conveniente para garantizar la prestación de los servicios conforme a los requisitos especificados. **En el caso de servicios puntuales, bajo petición no se firma ningún contrato, sino, la comunicación con el proveedor se lleva a cabo a través del intercambio de correos electrónicos.**

Los contratos y cualquier registro que evidencie la prestación de servicios son custodiados por el Área Legal. Estos registros son controlados según el PGC18/Control de Registros.

Las incidencias que puedan surgir durante la prestación de servicio serán resueltas por la empresa de mantenimiento interno, en aquellos casos en los que ésta es responsable. En caso contrario, el Área de Operaciones solicitará a la empresa externa la resolución de las deficiencias detectadas.

Al vencimiento de los contratos, es el Responsable de Operaciones quien se encarga de evaluar la calidad del servicio prestado y renovar o cesar el contrato con las empresas implicadas. También puede modificar aquellos anexos que considere necesarios para garantizar una prestación de servicio adecuada y, en consecuencia, la mejora continua de la gestión de servicios.

## 5.8 GESTIÓN DE INCIDENCIAS

El personal que detecte una deficiencia en alguno de los recursos de la Universidad lo pondrá en conocimiento del Responsable de Operaciones. Éste ~~anota~~ **anota y cumplimentará un** el parte de mantenimiento **en el listado de Incidencias UEC** que encontrará en la Intranet, a los efectos de que se pueda subsanar y de acuerdo con lo previsto en los epígrafes siguientes.

### 5.8.1 Incidencias en infraestructuras o recursos técnicos

El parte de mantenimiento cumplimentado por el Responsable de Operaciones se remitirá al responsable del servicio de mantenimiento para que lo asigne a sus operarios. En caso de ser necesario, lo remitirá a una empresa externa especializada.

### 5.8.2 Incidencias informáticas

El personal de la universidad que detecte una deficiencia informática, rellenará un Parte de Incidencia en la aplicación correspondiente en la Intranet. Esta incidencia es monitorizada permanentemente por el servicio de Help Desk, quien la prioriza, asigna y resuelve o escala, con el fin de solucionar dicha incidencia. En el caso de incidencias urgentes, podrá solicitar asistencia en la extensión telefónica que se asigna a estos efectos.

### 5.8.3 Incidencias en la prestación de servicio

Las incidencias que puedan surgir durante la Prestación de servicio serán resueltas por la empresa de mantenimiento interno, en aquellos casos en los que ésta es responsable. En caso contrario, el Dpto. de SSTT y/o el Dpto. de Operaciones solicitarán a la empresa externa la resolución de las deficiencias detectadas

### 5.8.4. Otras incidencias en recursos

Ante incidencias en recursos que no son gestionados por el departamento de SSTT, los responsables de departamento serán los que **ponen en conocimiento al Responsable de Operaciones sobre ello quién solicita** ~~soliciten~~ a empresas especializadas la resolución de las mismas, guardando los albaranes o partes entregados como evidencia del servicio realizado.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 13 de 26
	PGC14/GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	EDICIÓN 02

## 5.9 EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Todos los proveedores de recursos de la UEC se encuentran en la base de datos que administración el equipo del Centro de Servicios Compartidos emplea para las tareas de facturación compras. Todos ellos a los que la UEC ha solicitado un producto o servicio de manera recurrente, son considerados proveedores homologados. Estos proveedores serán evaluados periódicamente por el Responsable de Operaciones, en función del vencimiento del contrato/convenio que se tenga establecido. El resto de proveedores se consideran proveedores no homologados.

En el caso de los proveedores del Servicio de Biblioteca, la evaluación se realiza conforme a los criterios definidos en su sistema de gestión de calidad interno.

Periódicamente, cada uno de los responsables realiza la reevaluación de los proveedores homologados. Si un proveedor produce un incumplimiento en servicio, calidad, precio, entrega en relación a la adquisición de recursos materiales, este podrá ser eliminado de la lista.

~~La evaluación de proveedores homologados da lugar a dos categorías: proveedores A o proveedores B, en función de una serie de criterios establecidos ¿?¿?¿?¿?. Ante una nueva necesidad de compra o servicio se escogerá, siempre que sea posible, proveedores del grupo A antes que B.~~

En los casos en los que se utilice un proveedor no homologado, éste será evaluado en el momento de la negociación, pudiendo ser incluido en la Lista de Proveedores Homologados junto al resto, teniendo en cuenta, para ello, los resultados de las dos primeras compras/subcontrataciones realizadas.

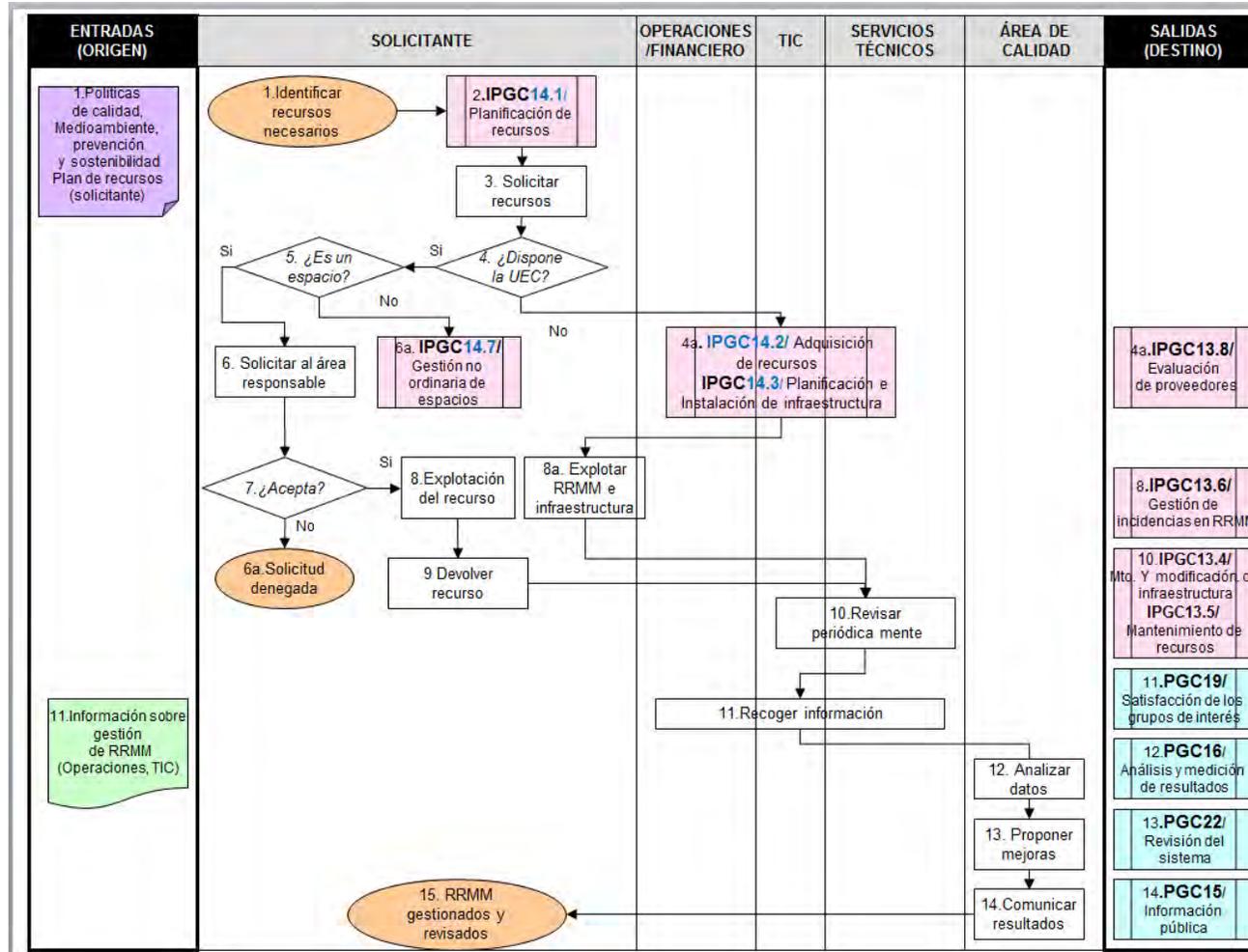
Periódicamente, cada uno de los responsables realiza la reevaluación de los proveedores homologados, asegurándose de que todos están correctamente clasificados. Si un proveedor incurre en incumplimientos referidos al servicio, calidad, precio o entrega en relación a la adquisición de recursos materiales, puede ser eliminado de la lista.

## 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Tras la ejecución de los servicios se recogen los resultados de los mismos. Los resultados obtenidos son analizados por los diferentes departamentos que participan en este procedimiento (Dpto. de Compras, Dpto. de Operaciones, SSTT o cualquier departamento que haya hecho una compra o contratación de servicio). Asimismo, el AC recoge la satisfacción de los grupos de interés con la prestación de servicio, conforme al PGC19/Satisfacción de los grupos de interés.

Tras el análisis de resultados, el Dpto. de Operaciones evaluarán la adecuación de los servicios a las necesidades de la UEC, implantando las mejoras que pueden surgir del estudio de los resultados obtenidos.

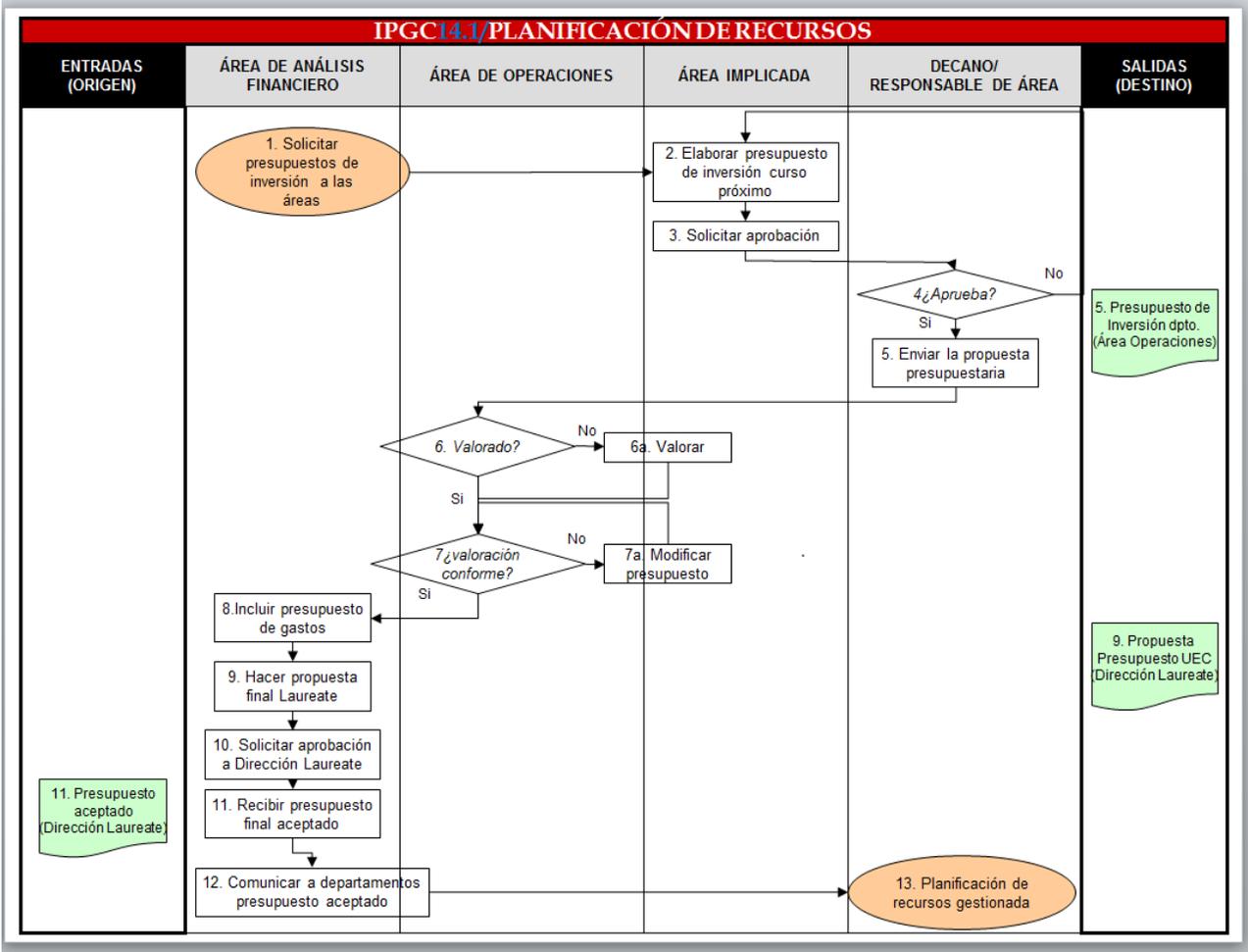
## 7. DIAGRAMA DEL PROCESO



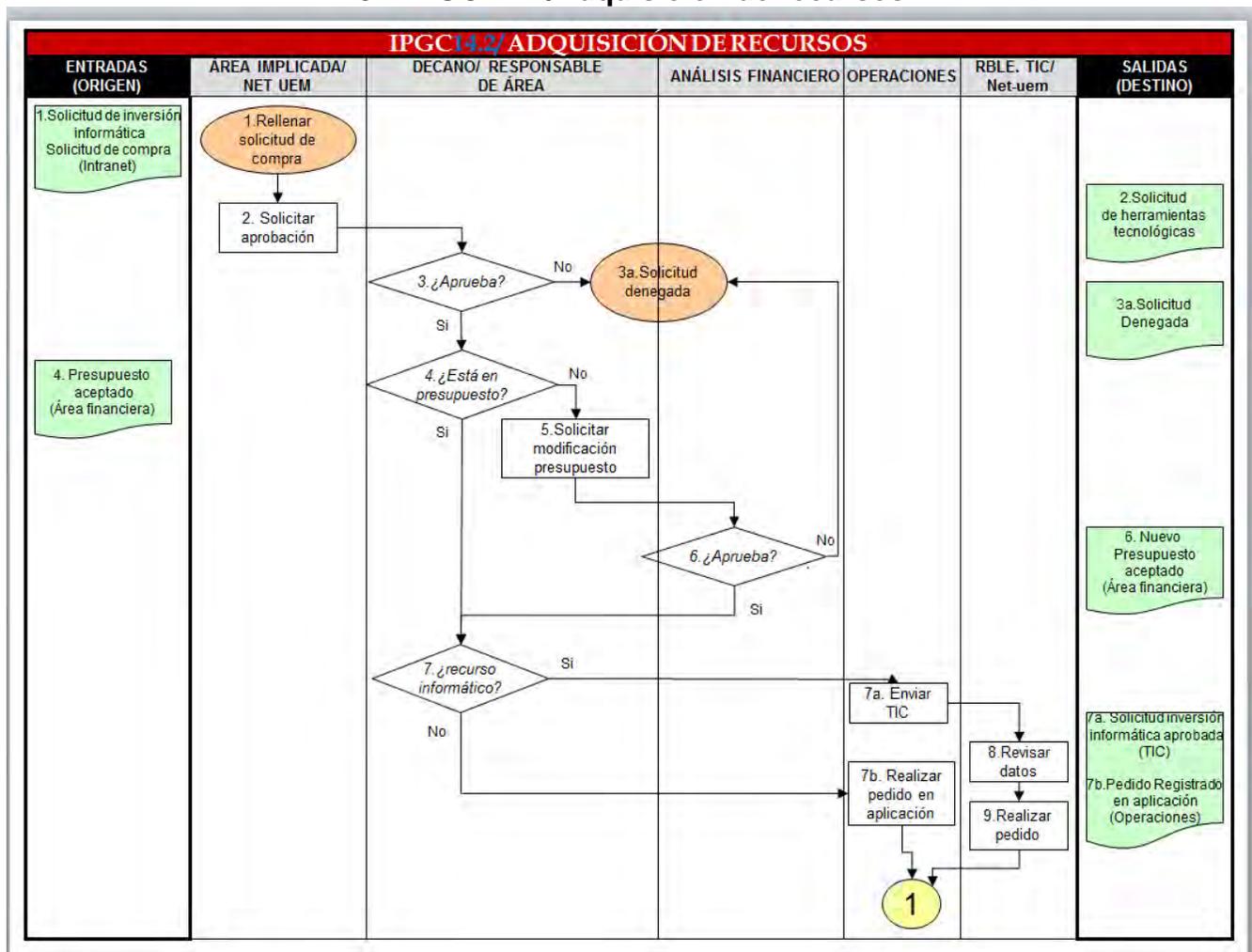
8.

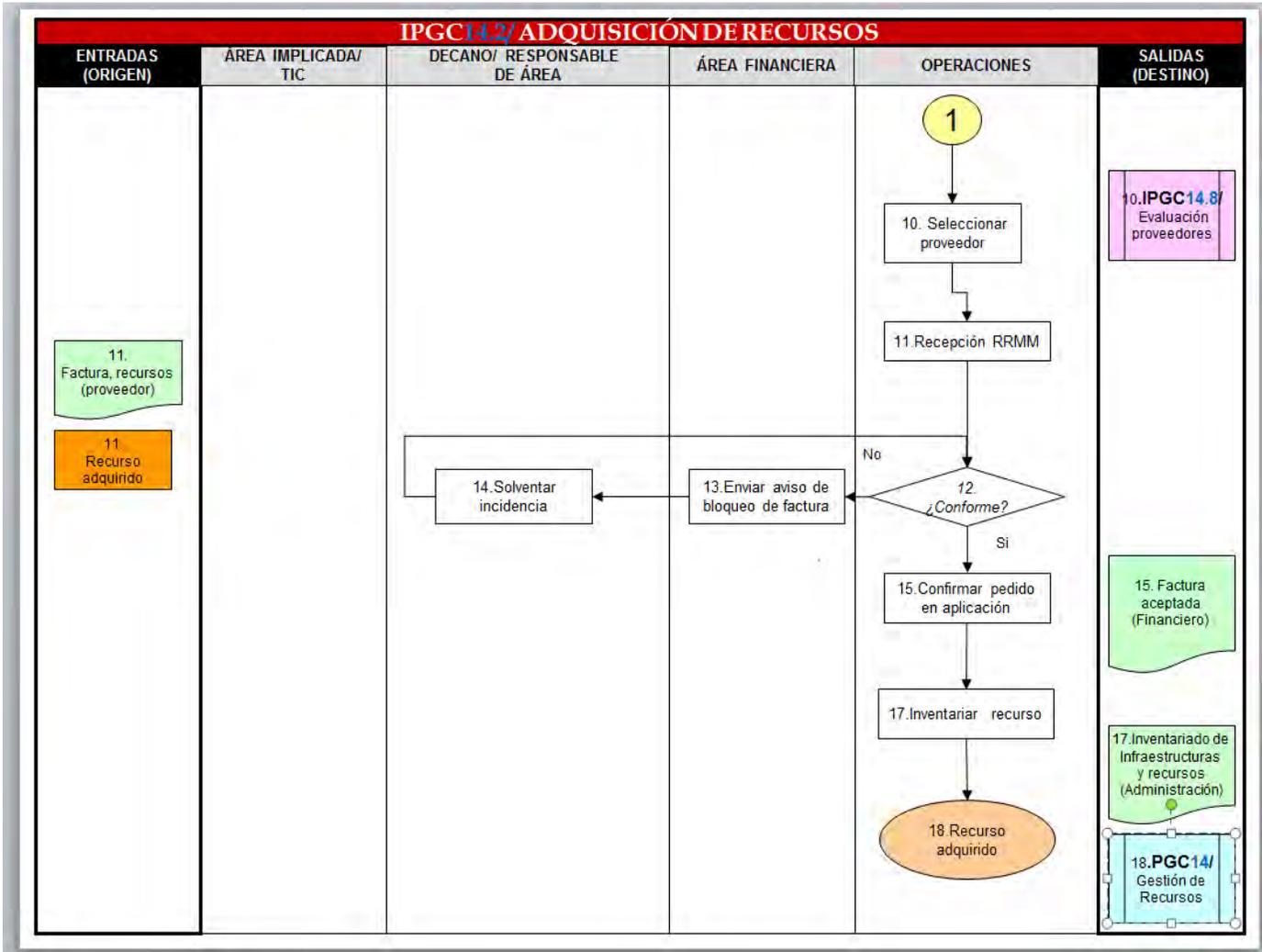
**8. DIAGRAMA DE INSTRUCCIONES DE PROCESO**

**8.1. IPGC 14.1/Planificación de recursos**

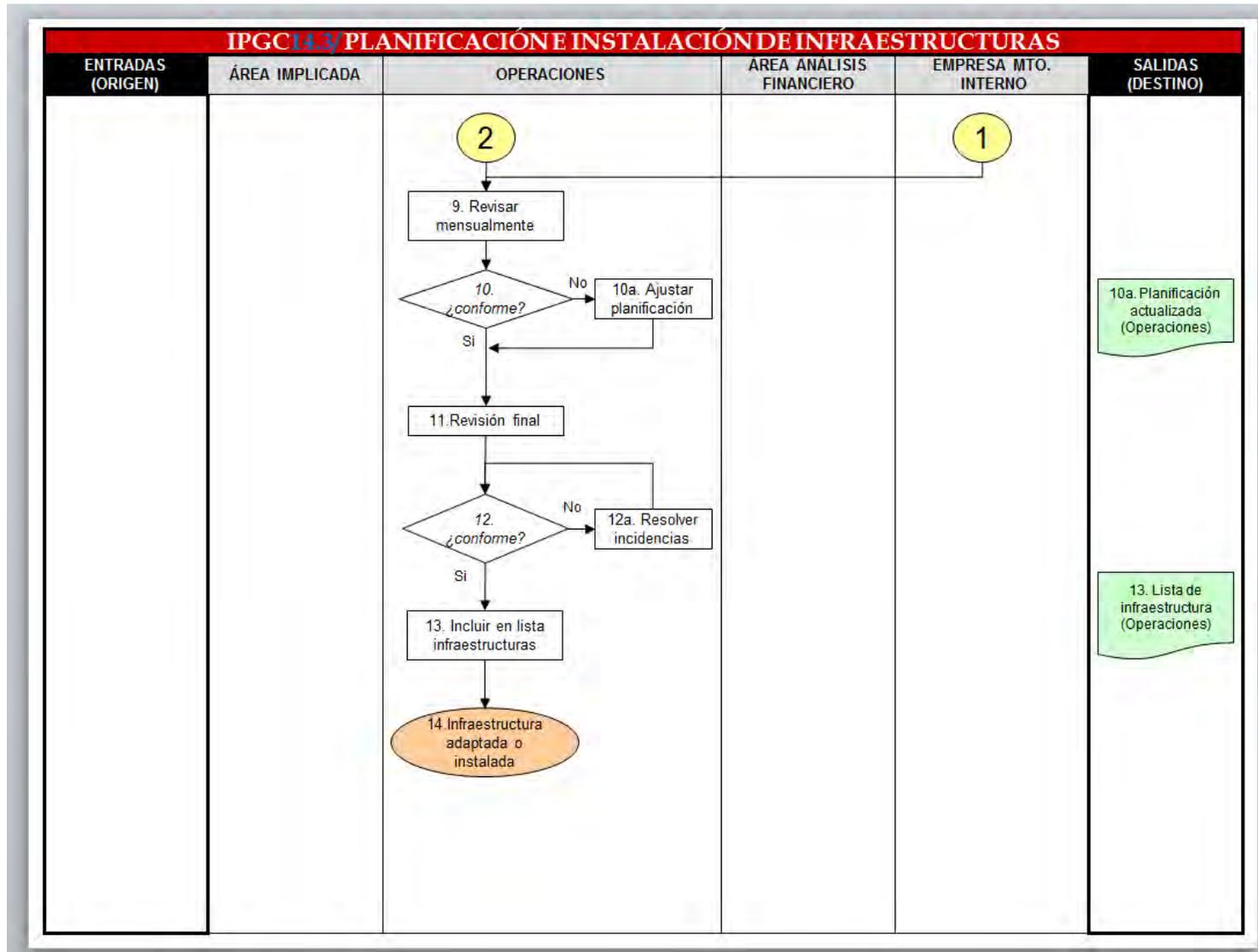


### 8.2 IPGC 14.2/Adquisición de recursos

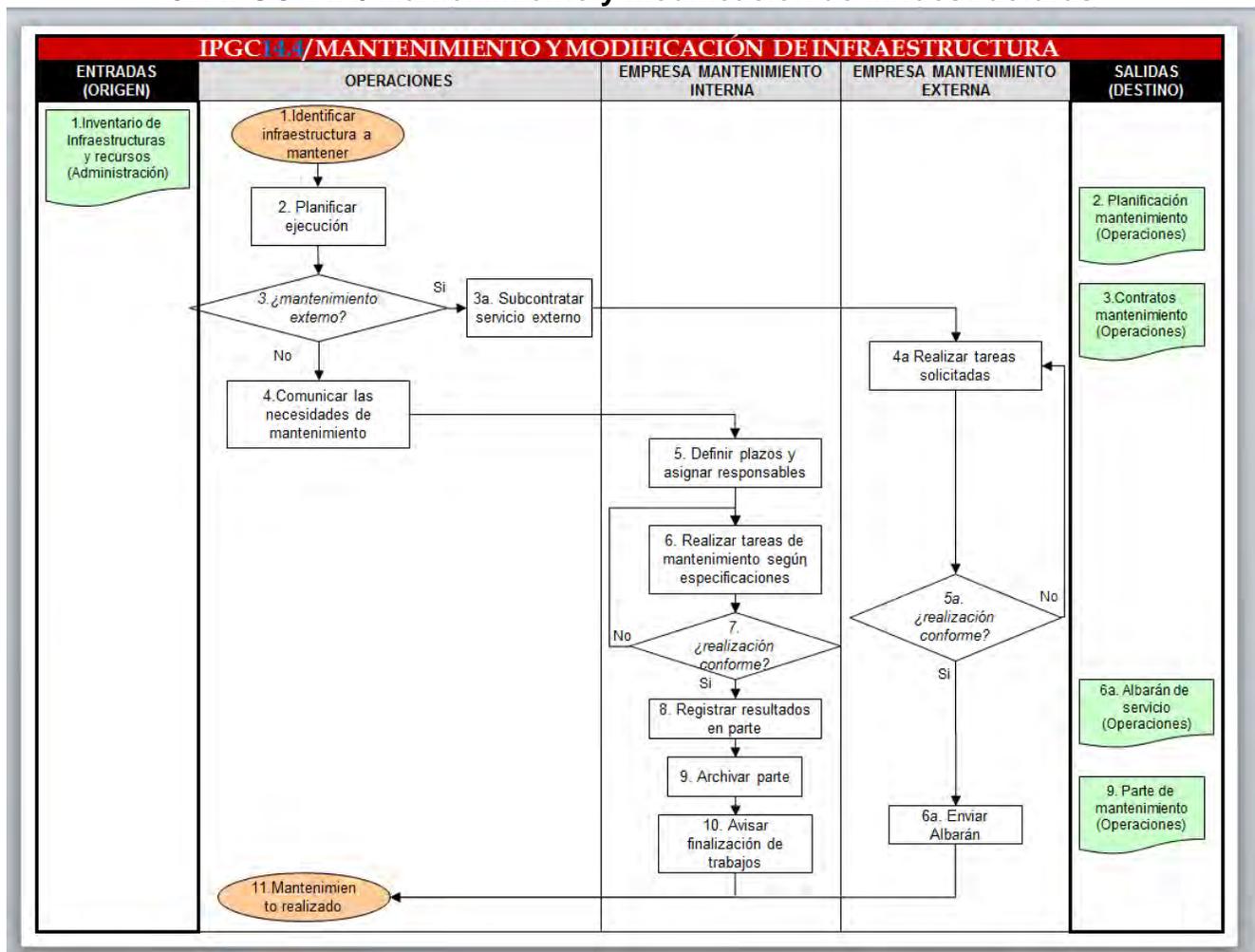




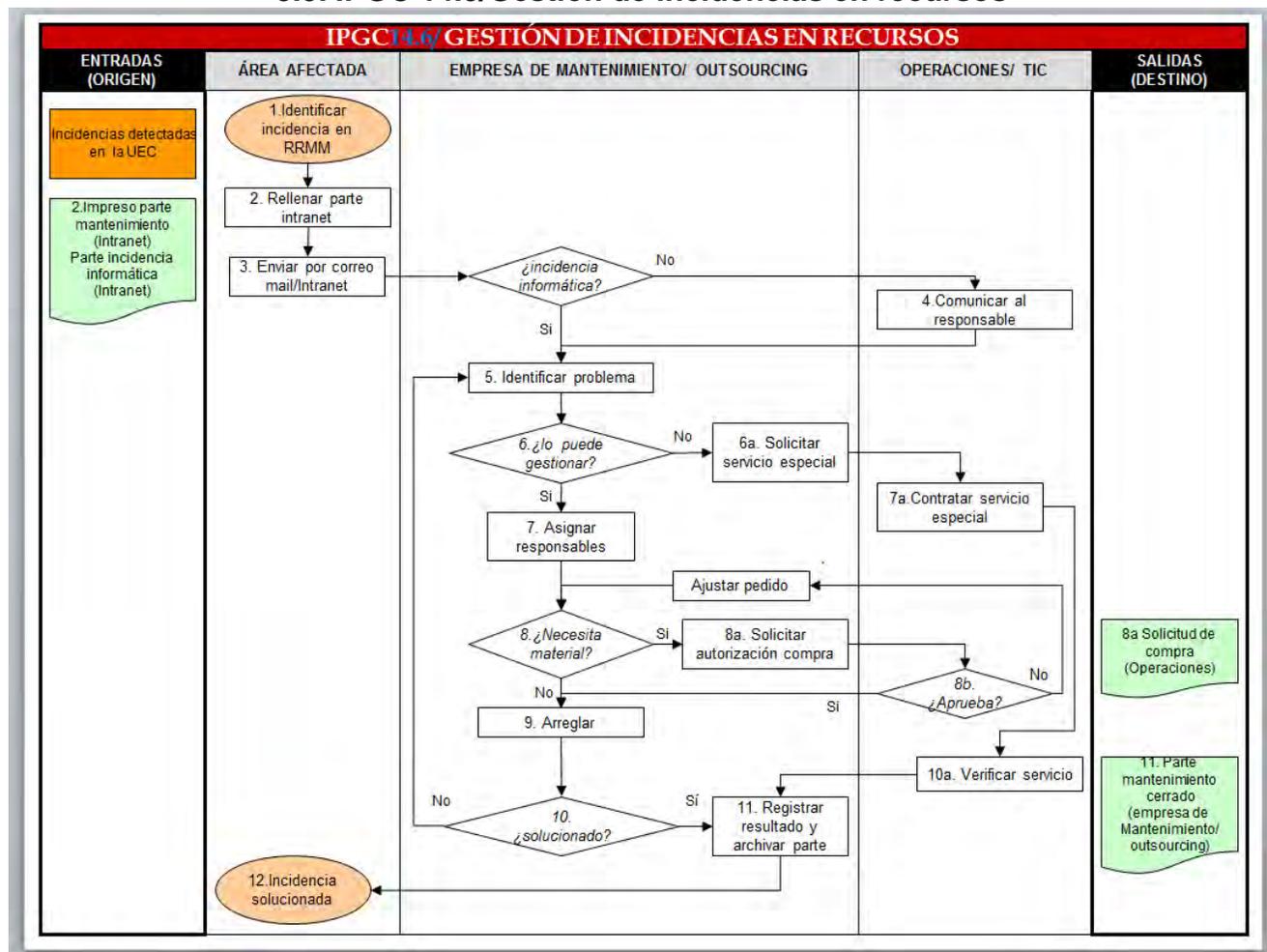




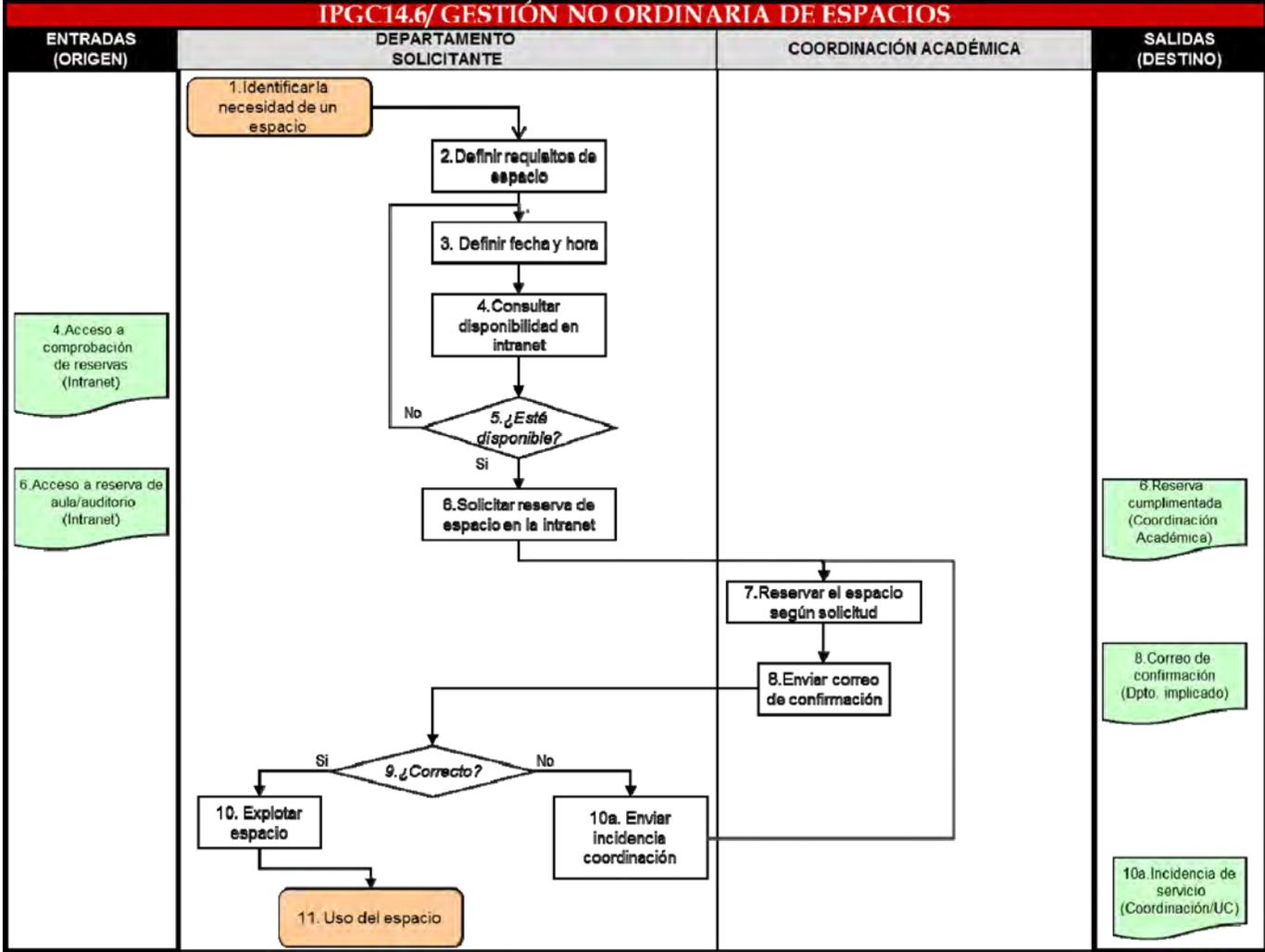
### 8.4 IPGC 14.4/ Mantenimiento y modificación de infraestructuras



### 8.5. IPGC 14.5/Gestión de incidencias en recursos

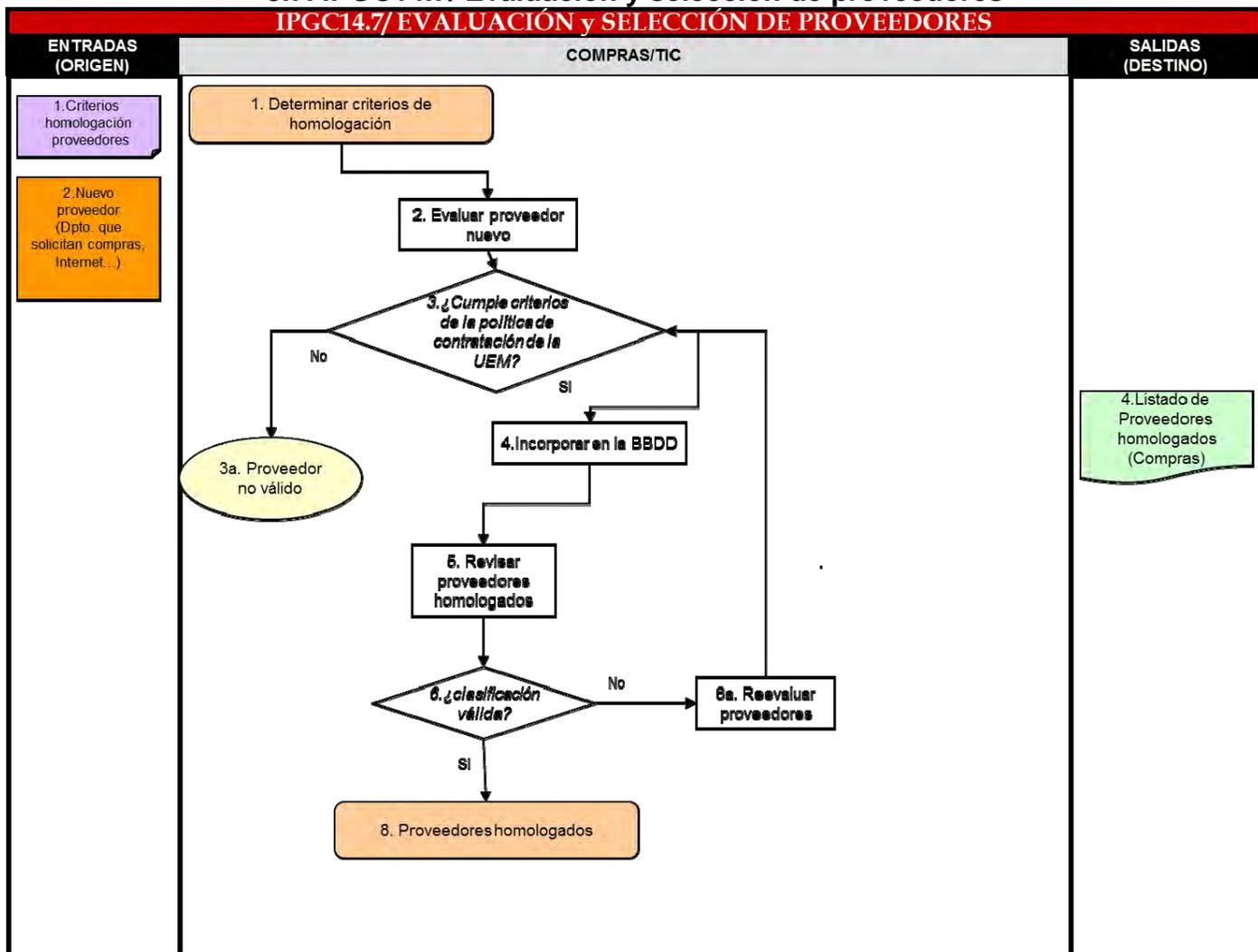


**8.6 IPGC 14.6/ Gestión no ordinaria de espacios**



### 8.7. IPGC14.7/ Evaluación y selección de proveedores

#### IPGC14.7/ EVALUACIÓN y SELECCIÓN DE PROVEEDORES



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 24 de 26
	PGC14/GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	EDICIÓN 02

## 9. Comunicación

Una vez realizado el presupuesto por cada departamento, es aprobado por el Dpto. Financiero para poder realizar los pedidos tanto de recursos y servicios necesarios.

Una vez aprobado el presupuesto, ~~cada departamento es responsable de sus pedidos~~, el Solicitante de Órdenes de Compras del Área de Operaciones se encarga de pedir los materiales o servicios a los proveedores en los tiempos establecidos, tal como se lo comunican los responsables de cada área ~~cada departamento es responsable de sus pedidos~~, así como de guardar ~~las facturas~~ las diferentes cotizaciones para posteriores justificaciones.

## 10. Indicadores

PGC14 - 01 Número de incidencias de mantenimiento de infraestructuras y retrasos en la resolución de las mismas.

PGC14 – 02 Satisfacción global con los servicios del campus

## 11. Responsabilidades

- Propietario del proceso: Responsable de Operaciones.

- Participantes en el proceso:

- Comité de Dirección:
  - ✓ Aprobar del presente procedimiento.
  - ✓ Evaluar y aprobar los presupuestos finales que van a ser solicitados a la dirección de Laureate International Universities.
- Responsable de SGIC:
  - ✓ Actuar como nexo de conexión entre el CD y el AC en lo referente al presente procedimiento y sus resultados.
  - ✓ Obtener información del proceso, incluidos los indicadores establecidos y el grado de satisfacción de los distintos grupos de interés asociados al mismo.
  - ✓ Revisar la adecuación del proceso con la realidad, estableciendo acciones de mejora frente a desviaciones potenciales o reales.
  - ✓ Asegurar que el presente procedimiento es conocido y entendido por todos los que en él participan y que las copias del mismo se controlan según el **PGC17/Control de Documentos**.
- Coordinador Académico:
  - ✓ Coordinar y optimizar el calendario de los programas a la disponibilidad de aulas, laboratorios y medios audiovisuales.
  - ✓ Coordinar los elementos logísticos, tales como los espacios necesarios para el desarrollo de la actividad docente.

Responsable de Operaciones:

- ✓ Evaluar las necesidades de recursos materiales e infraestructuras, solicitándolo mediante los cauces establecidos.
- ✓ Planificar el mantenimiento preventivo de sus equipos y supervisar que los mantenimientos externos se realicen correctamente.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 25 de 26
	PGC14/GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	EDICIÓN 02

- ✓ Aprobar las solicitudes de recursos.
  - ✓ Proponer y ejecutar los presupuestos asignados a las distintas áreas y colaborar en la valoración de los mismos con el Área Financiera.
  - ✓ Establecer una negociación previa con proveedores no homologados para la obtención de condiciones mejores de calidad/precio.
  - ✓ Gestionar la correcta realización de compras de recursos a través del Sistema de Registros y Gestión de Pedidos.
  - ✓ Evaluar los proveedores de recursos.
  - ✓ Gestionar las distintas actuaciones que realiza la UEC en relación a las infraestructuras.
  - ✓ Supervisar las contrataciones externas de servicios para obras y las tareas que realizan.
  - ✓ Evaluar a los proveedores/subcontratistas asociados a la gestión de infraestructuras.
- Responsable de TIC:
    - ✓ Gestionar las compras de recursos informáticos.
    - ✓ Evaluar los proveedores de recursos informáticos.
    - ✓ Coordinar la gestión de incidencias informáticas.
    - ✓ Gestionar la petición de herramientas tecnológicas.
  - Responsable de Biblioteca:
    - ✓ Firmar y aprobar el presupuesto.
    - ✓ Gestionar los recursos de Biblioteca.
  - Responsable del Área Financiera:
    - ✓ Aprobar la propuesta final de presupuesto.
    - ✓ Valorar las solicitudes que están fuera de los presupuestos y elevarlas al CD para su decisión final.
    - ✓ Valorar los presupuestos de las distintas áreas y priorizar las partidas asignadas a cada una.

## **9. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

El seguimiento de este proceso se lleva a cabo de manera continua por el AC. Asimismo, en las reuniones del CGC se evalúan los resultados obtenidos en el presente procedimiento, incluidos los de los posibles indicadores y objetivos planteados y se obtienen conclusiones sobre la adecuación de los recursos materiales de la UEC. Asimismo, a partir de dichas conclusiones, el CGC establecerá los planes de acción que estime oportunos para seguir mejorando continuamente su gestión de recursos.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 26 de 26
	PGC14/GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS	EDICIÓN 02

## 11. REGISTRO

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Solicitud de compra	Sistema gestión pedidos	Documento Electrónico	5 años
Plan de mantenimiento preventivo	FERROSER (Facility Management)	Documento impreso	5 años
Ficha de mantenimiento	FERROSER	Documento electrónico	3 años
Lista de planificación de obras	SSTT	Documento electrónico	3 años
Partes de mantenimiento	SSTT	Documento Electrónico	3 años
Parte de incidencia informática	TIC	Base de datos	5 años
Lista de proveedores homologados	Administración	Base de	2 años
		datos	
Solicitud de adquisición/suscripción bibliográfica (por tipología)	Biblioteca	Digital	3 años
Registro de facturas de los recursos bibliográficos adquiridos/suscritos para las colecciones de la Biblioteca CRAI	Biblioteca	Digital	3 años
Facturas	Dpto Responsable/ Administración	Documento Electrónico	3 años
Contratos y convenios con empresas externas	Dpto. Legal	Documento impreso	3 años
Memoria de Actividades de Responsabilidad Social	Área de Cultura y Compromiso Social	Informático (web)/ Papel	3 años
Planificación de los servicios	Dpto. SSTT Dpto. Operaciones	Documento Electrónico	2 años
Informe de seguimiento en servicios	Dpto. SSTT Dpto. Operaciones	Documento Electrónico	3 años
Contratos de servicios	Dpto. Legal	Papel	3 años
Partes de servicios	Aplicación de gestión de servicios	Papel	6 meses

## 10. ANEXOS

No aplica

 <b>Universidad Europea Canarias</b> <small>LAIBERATE INTERNACIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 7
	<b>PGC15/INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

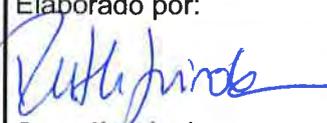
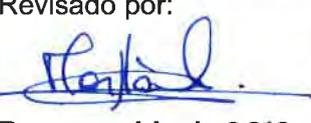
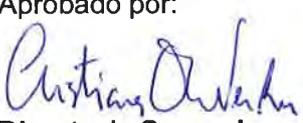
COPIA CONTROLADA Nº:

## ÍNDICE.

	Pág.
1. OBJETO.	2
2. ALCANCE.	2
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE.	2
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.	2
5. DESARROLLO DEL PROCESO.	2
5.1. Selección de información y responsables.	2
5.2. Obtención de la información, difusión y revisión.	3
6. DIAGRAMA DEL PROCESO.	5
7. COMUNICACIÓN.	6
8. INDICADORES.	6
9. RESPONSABILIDADES.	6
10. SEGUIMIENTOS Y MEDICIÓN.	6
11. REGISTROS.	7
10. ANEXOS.	7

MODIFICACIONES			
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PÁGINAS
01	12/02/2013	VERSIÓN INICIAL	6
02	14.09.2015	Actualización del procedimiento	
03			
04			
05			

Elaborado por:  <b>Coordinador/a</b> <b>Calidad</b> Fecha: 14-9-15	de <b>Responsable de SGIC</b> Fecha: 28-10-15	Revisado por:  <b>Revisado por:</b> Fecha: 28-10-15	Aprobado por:  <b>Director/a General</b> Fecha: 28-10-15
---	---	---	---

 <b>Universidad Europea Canarias</b> <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITY</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 7
	<b>PGC15/INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

## 1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer el modo en el que la UEC obtiene y hace pública la información actualizada relativa a las titulaciones y programas que imparte para el conocimiento de sus grupos de interés.

Todas las referencias a puestos o personas para los que en este procedimiento se utiliza la forma de masculino en genérico deben entenderse aplicables, indistintamente, a mujeres y hombres.

## 2. ALCANCE

El presente procedimiento alcanza a toda la información relativa a las titulaciones y resultados obtenidos por la UEC en el desarrollo de la actividad formativa.

## 3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGALMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Manual de Garantía interna de Calidad (MAGIC).
- ✓ Procedimientos del sistema.
- ✓ **PGC22**/Revisión del Sistema.
- ✓ UNE-EN ISO 9001:2008.
- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices.
- ✓ 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.
- ✓ Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y RD1720/2007, de 21 de Diciembre por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la LOPD.
- ✓ Real Decreto1393/2007, de 29 de Octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias Oficiales.

## 4. DEFINICIONES

- ✓ **AC:** Área de Calidad
- ✓ **CGC:** Comité de Garantía de Calidad
- ✓ **OG:** Órgano de Gobierno.
- ✓ **SGIC:** Sistema de Garantía Interna de Calidad
- ✓ **TIC:** Tecnologías de la Información y Comunicaciones
- ✓ **UEC:** Universidad Europea de Canarias

## 5. DESARROLLO DEL PROCESO

### 5.1 SELECCIÓN DE INFORMACIÓN Y RESPONSABLES DE DIFUSIÓN

El [Departamento de Márketing y Admisiones](#) es consciente de mantener informados a los distintos grupos de interés en, al menos, los siguientes aspectos:

- ✓ [URL de la página web](#)
- ✓ Universidad en la que se imparte

 Universidad Europea Canarias <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITY</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 7
	PGC15/INFORMACIÓN PÚBLICA	EDICIÓN 02

- ✓ Denominación del título.
- ✓ Centros en los que se imparte.
- ✓ Tipo de enseñanza.
- ✓ Área a la que pertenece el título
- ✓ Datos de interés del título: créditos ECTS, precio y duración
- ✓ Datos clave de la titulaciones:
  - Instalaciones
  - Plan de estudios
  - Calidad Académica
  - Salidas profesionales
  - Proceso de admisiones y ayudas
  - Empresas colaboradoras (posgrado)
  - Internacionalidad

Para la publicación de esta información, el Departamento de Marketing y Admisiones dispone de una plantilla que es cumplimentada por el AC tras recopilar los datos con los responsables de las áreas correspondientes.

Esta plantilla es diferente para los títulos de grado y de posgrado.

Además, en la página web se informará de aspectos clave y de especial relevancia para el estudiante. Para ello, hay una pestaña, siempre visible desde cualquier apartado de la página web, con el título “soy alumno”.

En este apartado podemos encontrar, entre otra, información acerca de los siguientes aspectos:

- ✓ Condiciones o pruebas de acceso especiales (si procede).
- ✓ Profesiones reguladas para las que capacita (si procede).
- ✓ Normativa de permanencia.
- ✓ Información sobre transferencia y reconocimiento de créditos.
- ✓ Las políticas de acceso y orientación de los estudiantes.
- ✓ Los mecanismos para realizar reclamaciones y sugerencias.
- ✓ Los resultados de la enseñanza, tanto de rendimiento (tasas de graduación, abandono y eficiencia) como de percepción (encuestas de satisfacción).

## 5.2 OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN, DIFUSIÓN Y REVISIÓN

La Facultad/Escuela son las que poseen la mayoría de la información y el Coordinador Académico en colaboración con los coordinadores de titulación/directores de departamento será responsable de cumplimentar la plantilla diseñada para cada titulación y de su envío al departamento de Marketing y Admisiones para que desde éste se dé traslado al departamento de TIC. El departamento de Marketing y el área de calidad son responsables del seguimiento de la web.

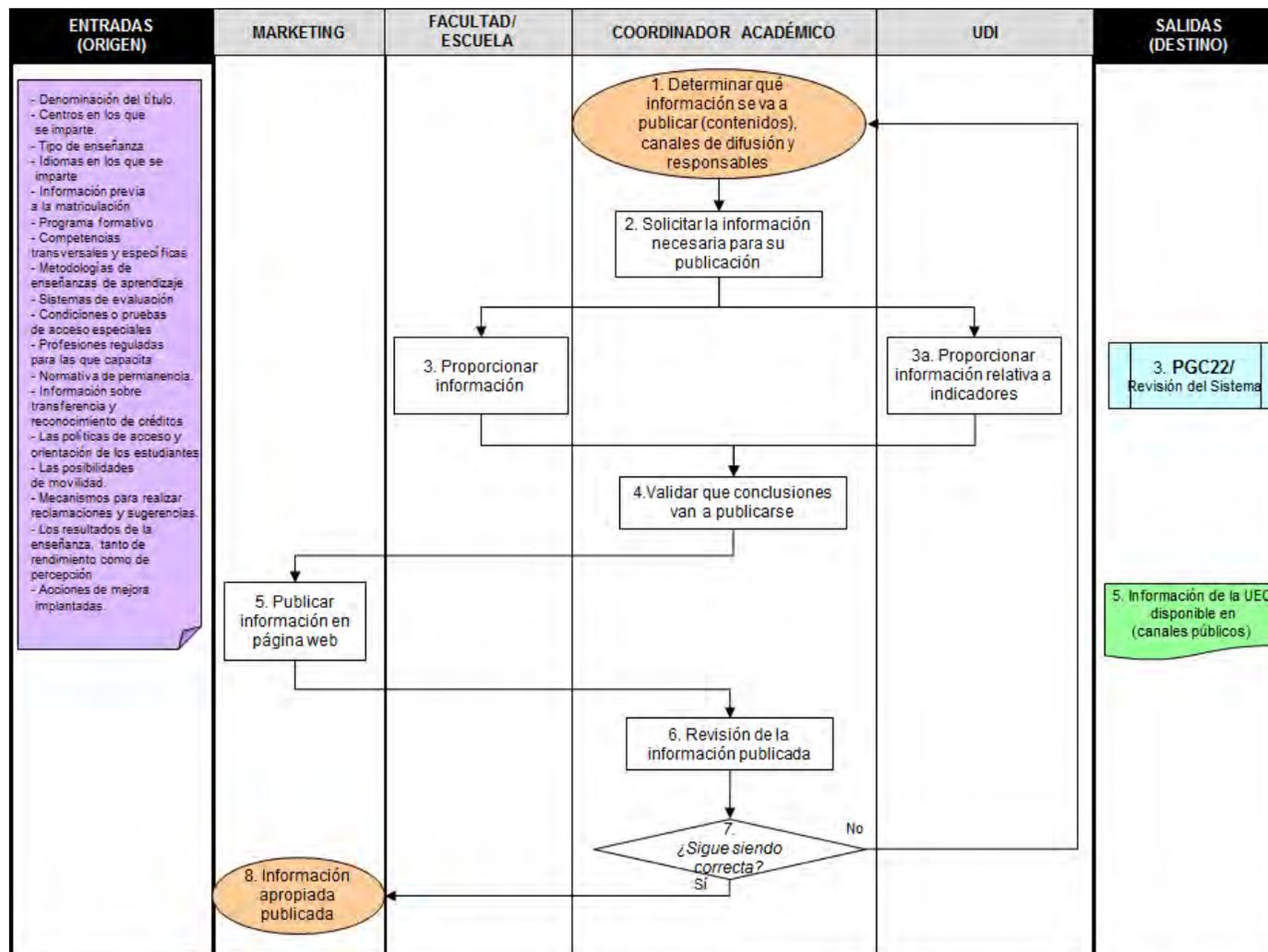
Además, de forma periódica, coincidiendo con el seguimiento de la titulación, tal y como se explica en el **PGC24/Verificación, Implantación, Seguimiento y Acreditación de títulos**, se revisa la información publicada en la página web y se procederá a su actualización en caso de ser necesario.

 <b>Universidad Europea Canarias</b> <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITY</small>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Página 4 de 7</b>
	<b>PGC15/INFORMACIÓN PÚBLICA</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

Así mismo, a través de la página web se trasladará a los diferentes grupos de interés los pilares del modelo académico de la Universidad, para asegurar de forma clara la transmisión de las prioridades de la Universidad en relación a nuestros estudiantes.

El Departamento de Marketing y Admisiones es el responsable de gestionar y coordinar la información que aparece en la página web, mientras que el departamento de TIC es el responsable de que aparezca la información en la página web.

## 6. DIAGRAMA DEL PROCESO



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 7
	PGC15/INFORMACIÓN PÚBLICA	<b>EDICIÓN 02</b>

## 7. COMUNICACIÓN

En relación a la obtención de la información relevante que debe ser publicada en la página web de la Universidad, se utilizan las plantillas diseñadas *ad hoc* por el departamento de Marketing y Admisiones.

Además, cada Facultad/Escuela identificará la información que debe ser publicada en la página web, para ello, utilizarán las plantillas diseñadas por el departamento de Marketing y Admisiones.

## 8. INDICADORES

No se establecen indicadores

## 9. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Departamento de Márketing y Admisiones

- Participantes en el proceso:

- Órganos de Gobierno:
  - ✓ Revisar y aprobar los contenidos generales de la Universidad y el contenido sobre el modelo académico.
- Coordinador académico/coordinadores de titulación:
  - ✓ Solicitar a Marketing la publicación de la información sobre las titulaciones correspondientes.
  - Aportar información a Marketing cuando así lo soliciten para publicar en la página web.
- AC:
  - ✓ Recopilar la información sobre el desempeño de los procesos del SGIC, la satisfacción de los grupos de interés y los resultados obtenidos en el cumplimiento de objetivos.
  - ✓ Asegurar que la información fiable y completa llega a los grupos de interés.
  - ✓ Revisar periódicamente el grado de actualización de la información publicada.
- Departamento de Márketing y Admisiones
  - ✓ Identificar información y necesidades de información de nuestros grupos de interés.
  - ✓ Coordinar la publicación de la información en la página web de la Universidad.
  - ✓ Revisar las plantillas para solicitar la información a los diferentes departamentos.
- Comité de Garantía de Calidad:
  - ✓ Colaborar en la selección y recopilación de la información que se va a comunicar a los grupos de interés.
- Departamento de TIC
  - ✓ Publicar en la página web la información que solicitan los diferentes agentes implicados.
  - ✓ Facilitar las plantillas de las titulaciones para modificar el contenido de la información publicada en la página web.

## 10. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El seguimiento de este procedimiento se lleva a cabo por el Departamento de Marketing y Admisiones, AC, TIC, y las Facultades/Escuelas, que revisan conjuntamente el contenido de las plantillas y el contenido de la página web para evaluar su adecuación y, en su caso realizar las propuestas de modificación oportunas.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 7 de 7
	PGC15/INFORMACIÓN PÚBLICA	<b>EDICIÓN 02</b>

## 11. REGISTROS

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Plantilla de titulación de grado	TIC	Documento electrónico	--
Plantilla de titulación de postgrado	TIC	Documento electrónico	--
Informes de autoevaluación para el seguimiento de los títulos	AC	Archivo electrónico	1 año
Información sobre la universidad	Áreas responsables	Papel/Informático	1 año

## 12. ANEXOS

No aplica.

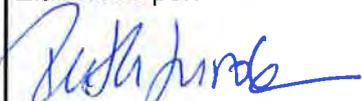
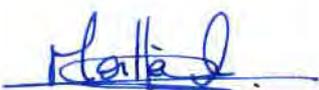
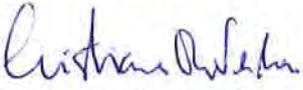
COPIA CONTROLADA N°:

**ÍNDICE.**

	Pág.
1. OBJETO.	2
2. ALCANCE.	2
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE.	2
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.	2
5. DESARROLLO DEL PROCESO.	2
5.1. Selección de resultados y definición de indicadores.	2
5.2. Obtención de resultados y conclusiones.	3
6. DIAGRAMA DEL PROCESO.	5
7. RESPONSABILIDADES.	7
8. SEGUIMIENTOS Y MEDICIÓN.	7
9. COMUNICACIÓN.	7
10. INDICADORES.	8
11. REGISTRO.	8
10. ANEXOS.	8

MODIFICACIONES			
VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PÁGINAS
01	12/12/2013	VERSIÓN INICIAL	8
02	14.09.2015	ACTUALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
03			
04			
05			

Elaborado por:  Coordinador/a de Calidad Fecha: 14-9-15	Revisado por:  Responsable de SGIC Fecha: 28-10-15	Aprobado por:  Director/a General Fecha: 28-10-15
---	--	--

 Universidad Europea Canarias <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITY</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 8
	PGC16/ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE RESULTADOS	EDICIÓN 02

## 1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es, por un lado, garantizar que la UEC mide y analiza los resultados significativos relativos a la formación, la inserción laboral y el desempeño de los procesos relativos al aprendizaje y al SGIC en su conjunto, y por el otro, asegurar los mecanismos de decisión relativos a las conclusiones obtenidas, con el fin de mejorar continuamente la calidad de sus titulaciones.

Todas las referencias a puestos o personas para los que en este procedimiento se utiliza la forma de masculino en genérico deben entenderse aplicables, indistintamente, a mujeres y hombres.

## 2. ALCANCE

El alcance de este procedimiento da cobertura a los procedimientos del SGIC y a los programas oficiales de Grado y Máster implantados en la UEC.

## 3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Manual de Garantía interna de Calidad (MAGIC).
- ✓ Procedimientos del sistema.
- ✓ **PGC03**/Actividades Académicas Complementarias
- ✓ **PGC04**/Desarrollo de la enseñanza
- ✓ **PGC08**/Orientación profesional
- ✓ **PGC09**/Política de RRHH,
- ✓ **PGC10**/Selección y Desarrollo,
- ✓ **PGC11**/Formación del personal docente y no docente
- ✓ **PGC12**/Gestión del talento y movilidad interna
- ✓ **PGC13**/Evaluación del desempeño
- ✓ **PGC19**/Satisfacción de los grupos de interés
- ✓ **PGC25**/Promoción de la cultura y la responsabilidad social
- ✓ **PGC22**/Revisión del sistema
- ✓ **PGC23**/Atención al Estudiante
- ✓ **PGC22**/Revisión del Sistema.
- ✓ Política y Objetivos de Calidad.
- ✓ Plan Estratégico de la Universidad.
- ✓ UNE-EN ISO 9001:2008.
- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices.
- ✓ 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.

## 4. DEFINICIONES

- ✓ **AC**: Área de Calidad.
- ✓ **OG**: Órganos de gobierno.
- ✓ **CGC**: Comité de Garantía de Calidad.
- ✓ **Indicador**: Expresión cualitativa o cuantitativa para medir hasta qué punto se consiguen los objetivos fijados previamente en relación a los diferentes criterios a valorar para un proceso determinado (cada criterio se puede valorar con uno o varios indicadores asociados).

 <p>Universidad Europea Canarias LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITY</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 8
	PGC16/ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE RESULTADOS	EDICIÓN 02

- ✓ **SGIC:** Sistema de Garantía Interna de Calidad.
- ✓ **UEC:** Universidad Europea de Canarias.
- ✓ **IDI:** Índice de Internacionalidad
- ✓ **IEF:** Índice de Excelencia Formativa

## 5. DESARROLLO DEL PROCESO

### 5.1 SELECCIÓN DE RESULTADOS Y DEFINICIÓN DE INDICADORES

A partir de los resultados y conclusiones obtenidas en el curso anterior, previamente a la primera revisión del sistema, el Responsable del SGIC estudia el Informe de revisión del sistema, y el **POBJ**/Programa de Objetivos e Indicadores y tomando como referencia la Política y Objetivos de Calidad y el Plan Estratégico de la UEC, deciden que resultados son los que se van a medir en el siguiente período.

En cualquier caso los resultados que se van a medir, incluirán:

- Resultados de aprendizaje (obtenidos a partir de la sistemática descrita en los **PGC04/**Desarrollo de la Enseñanza, **PGC03/Actividades académicas complementarias y PGC25/Promoción de la cultura y la responsabilidad social**)
- Resultados de Inserción laboral (Obtenidos a partir de **PGC08/** Orientación Profesional y las Encuestas de Egresados)
- Resultados de formación, evaluación, promoción y reconocimiento del personal docente y no docente (**PGC09/**Definición de la Política de Recursos Humanos, **PGC10/**Selección y Desarrollo, **PGC11/**Formación del Personal Docente y no Docente y **PGC12/**Gestión del talento y movilidad interna; **PGC013/**Evaluación del desempeño)
- Resultado de medidas de rendimiento de cada titulación, presentes en el Informe de Resultados de Resultados del Índice de Excelencia Formativa (IEF).
- Resultados de Satisfacción de los grupos de interés (**PGC19/**Satisfacción de los Grupos de Interés)
- Resultados en la resolución de alegaciones, reclamaciones y sugerencias (**PGC19/**Satisfacción de los Grupos de Interés)

Tras la aprobación por parte del CD, desde el AC, se definen cuáles van a ser los métodos de recopilación y análisis de datos más adecuados para establecer los indicadores de rendimiento de la organización. La elaboración de los indicadores seguirá las pautas SMART:

- E**specíficos (Specific)
- M**edibles (Measurable)
- A**lcanzables (Achievable)
- R**elevantes (Relevant)
- A** Tiempo (Timely).

Los objetivos e indicadores, propuestos por el responsable del SGIC, validados por los miembros del CGIC y aprobados por los Órganos de Gobierno, se incluyen en un cuadro de indicadores, que recoge los siguientes datos para cada indicador:

- Nombre del indicador.
- Número del indicador
- Tipo de Indicador: proceso o resultado.
- Alcance.

 Universidad Europea Canarias <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITY</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 8
	PGC16/ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE RESULTADOS	EDICIÓN 02

- Valor actual.
- Objetivo.
- Frecuencia de medición
- Fuentes de información
- Responsable de gestión.

## 5.2 OBTENCIÓN DE RESULTADOS Y CONCLUSIONES

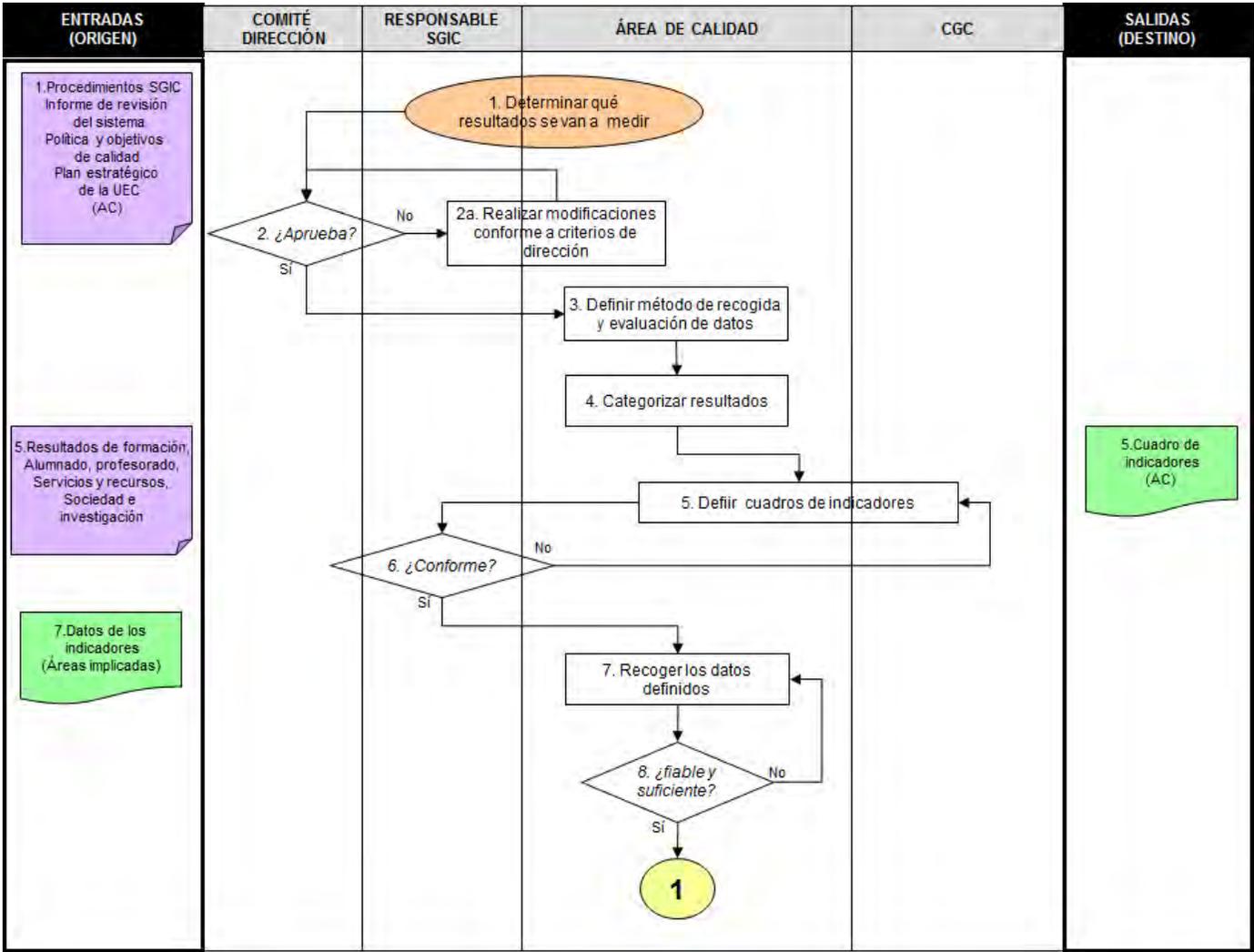
El [coordinador de calidad](#) verificará según intervalos planificados, que la recopilación de las evidencias necesarias para el análisis se está llevando a cabo correctamente, y recabará los datos necesarios para el análisis de los indicadores en los plazos establecidos.

Una vez recopilados todos los datos y verificado que han sido recogidos de forma objetiva y en una cantidad suficiente para ser representativos del estado del proceso, [el coordinador de calidad](#) procesará la información, empleando las herramientas estadísticas y de gestión necesarias para obtener conclusiones significativas que puedan ser introducidas como inputs conforme al **PGC22/Revisión del Sistema**, el cual describe, además, el modo en que se rinde cuentas de los resultados a los grupos de interés.

Así, el [responsable del SGIC](#) realizará un informe con los resultados y conclusiones obtenidas, que presentará al CGC durante las revisiones para, en conjunto, determinar los planes de mejora de mayor prioridad asignando los responsables, recursos y plazos para su consecución.

De este modo, la UEC garantiza que revisa los resultados obtenidos relativos al aprendizaje, la orientación laboral, la satisfacción de los grupos de interés, los proveedores, la conformidad con los requisitos del programa formativo ofertados y las características y tendencias de los procesos, abarcando la totalidad del SGIC, y la toma acciones para mejorar continuamente el resultado de las mismas.

6. DIAGRAMA DEL PROCESO:





	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 7 de 8
	PGC16/ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE RESULTADOS	EDICIÓN 02

## **7. RESPONSABILIDADES**

- Propietario del proceso: Coordinador de Calidad

- Participantes en el proceso:

- Comité de Dirección:
  - ✓ Revisar la adecuación de los resultados propuestos por el Área de Calidad con el Plan Estratégico y la Política de Calidad de la UEC, aprobándolos cuando los considere adecuados.
- Responsable de SGIC:
  - ✓ Decidir los resultados que van a medirse en el próximo curso.
  - ✓ Aprobar el cuadro de indicadores propuesto desde el Área de Calidad.
  - ✓ Analizar los resultados y determinar las principales conclusiones que pueden obtenerse de ellos.
  - ✓ Actuar como nexo de conexión entre el CGC y el Comité de Dirección.
- **Coordinador de Calidad**
  - ✓ Definir los métodos de recopilación y análisis de resultados más adecuados.
  - ✓ Velar para que la recogida de datos por parte de los responsables implicados se realice de manera objetiva y en cantidad representativa.
  - ✓ Establecer en base a los resultados obtenidos en periodos anteriores los resultados cuyo estudio es prioritario para la UEC y seleccionar los que finalmente van a medirse junto al Responsable del SGIC.
  - ✓ Coordinar al Área de Calidad en la elaboración del cuadro de indicadores, la recopilación y el análisis de datos.
- Comité de Garantía de Calidad:
  - ✓ Definir con base en los resultados obtenidos, los planes de mejora prioritarios para la mejora continua de los resultados de la UEC en sus distintos procesos relacionados con sus titulaciones y servicios ofrecidos.

## **8. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

El seguimiento de este proceso se lleva a cabo al menos semestralmente en las reuniones del CGC.

Los resultados de dicha medición quedan reflejados en el informe de la Revisión del sistema, cuyas principales conclusiones son comunicadas a los distintos grupos de interés rindiéndoles cuentas sobre los procesos en los que están implicados. No se estima necesario establecer indicadores permanentes asociados a este procedimiento.

## **9. COMUNICACIÓN**

Las reuniones del CGC sirven como vehículo para la puesta en común de los resultados obtenidos en cuanto al rendimiento de los indicadores.

Además, servirá para la evaluación de los resultados obtenidos, la identificación de las mejoras a aplicar y análisis de los problemas identificados, y en su caso para la propuesta de modificación de los indicadores propuestos y el método definido para su medición.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 8 de 8
	PGC16/ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE RESULTADOS	<b>EDICIÓN 02</b>

## **10. INDICADORES**

Actas del CGC

## **11. ARCHIVO**

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Informe de Revisión del Sistema	Área de Calidad	Informático	3 años
Informe de Resultados de los Indicadores	Área de Calidad	Informático	3 años
Actas del CGC	Área de Calidad	Informático	3 años

## **12. ANEXOS**

- Cuadro de Indicadores contenido en el [el POBJ/Programa de Objetivos e Indicadores](#).

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 10
	<b>PGC17/CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

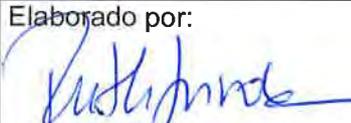
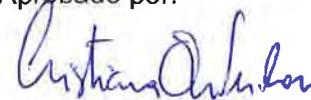
COPIA CONTROLADA N°:

## ÍNDICE

	Pág.
1. OBJETO.	2
2. ALCANCE.	2
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE.	2
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.	2
5. DESARROLLO DEL PROCESO.	3
5.1. Documentos internos.	3
5.2. Reglamentación aplicable.	5
6. REVISIÓN Y MEJORA DEL CONTROL DE DOCUMENTOS	6
7. DIAGRAMA DEL PROCESO.	8
8. COMUNICACIÓN	9
9. INDICADORES	9
10. RESPONSABILIDADES.	9
11. REGISTRO.	10
10. ANEXOS.	10

MODIFICACIONES			
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PÁGINAS
01	12/02/2013	VERSIÓN INICIAL	9
02	14.09.2015	Adaptación del procedimiento: Inclusión del campo de comunicación e indicadores Inclusión nuevos responsables	
03			
04			
05			

Elaborado por:  <b>Coordinador/a de Calidad</b> Fecha: 14-9-15	Revisado:  <b>Responsable de SGIC</b> Fecha: 28-10-15	Aprobado por:  <b>Director/a General</b> Fecha: 28-10-15
--	---	---

 <p>Universidad Europea Canarias <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITY</small></p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 10
	PGC17/CONTROL DE DOCUMENTOS	EDICIÓN 02

## 1. OBJETO

El presente procedimiento tiene por objeto establecer el sistema para controlar la elaboración, distribución, modificación y retirada de toda la documentación aplicable dentro del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UEC.

Todas las referencias a puestos o personas para los que en este procedimiento se utiliza la forma de masculino en genérico deben entenderse aplicables, indistintamente, a mujeres y hombres.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a toda la documentación generada en el establecimiento e implantación del Sistema de Gestión Interna de Calidad:

### Documentos internos:

- Política de Calidad.
- Programa de Objetivos e indicadores.
- Manual de Garantía Interna de Calidad.
- Flujogramas.
- Procedimientos e Instrucciones de trabajo.
- Documentación complementaria.

### Documentos externos:

- Legislación Aplicable.
- Normas (si aplica).
- Otros documentos externos.

## 3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGALMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Manual de Garantía Interna de Calidad (MAGIC).
- ✓ Directrices del Programa AUDIT
- ✓ 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.

## 4. DEFINICIONES

- ✓ **AC:** Área de Calidad.
- ✓ **CGC:** Comité de Garantía de Calidad.
- ✓ **Documento:** Información y su medio de soporte.
- ✓ **MAGIC:** Manual de Garantía Interna de Calidad.
- ✓ **MAPIC:** Manual de procedimientos de Calidad.
- ✓ **POL:** Política de Calidad.
- ✓ **POBJ:** Programa de Objetivos e Indicadores.

 Universidad Europea Canarias <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITY</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 10
	PGC17/CONTROL DE DOCUMENTOS	EDICIÓN 02

- ✓ **SGIC:** Sistema de Garantía Interna de Calidad.
- ✓ **UEC:** Universidad Europea de Canarias.

## 5. DESARROLLO DEL PROCESO

### 5.1. DOCUMENTOS INTERNOS

El SGIC se compone de los siguientes documentos internos:

- **Política de Calidad (POL):** Expone el compromiso con la cultura de la calidad avalada desde el Órgano de Gobierno.
- **Manual de Garantía Interna de Calidad (MAGIC):** documento que recoge, de forma global, todas las acciones que la UEC ha establecido para el desarrollo e implementación del SGIC, cumpliendo así con las directrices definidas en el programa AUDIT.
- **Manual de procedimientos de Calidad (MAPIC):** conjunto de procedimientos de calidad del SGIC.
- **Procedimientos de Calidad:** documento que define cómo se desarrollan las actividades en las diferentes áreas de la universidad, para garantizar la calidad y mejora continua en la gestión.
- **Instrucciones de Procesos de Garantía de Calidad:** documento que permiten identificar de forma detallada las operaciones elementales que se deben llevar a cabo para realizar una tarea concreta recogida en un procedimiento.  
Las instrucciones se encuentran en los procedimientos del sistema representadas en diagramas de flujo.
- **Programa de Objetivos e Indicadores (POBJ):** contiene los parámetros empleados para evaluar el grado de adecuación a los requisitos y expectativas de los grupos de interés, y se utiliza como documento base para establecer acciones de mejora.
- **Registro:** soporte con información que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **Otros documentos:** guías, protocolos, etc.

#### 5.1.1. Revisión y aprobación de documentos internos.

Los documentos internos de calidad son elaborados por los responsables de cada área o departamento junto al Área de Calidad y una vez identificadas las necesidades de elaboración/modificación por parte de alguno de ellos. En el caso del MAGIC, se revisará por completo al menos una vez cada 3 años.

Todos los documentos del sistema son revisados por el Responsable del SGIC y aprobados por el Director/a de la UEC, cuyas firmas, en señal de conformidad, aparecen en la primera hoja de cada documento. Los documentos actualizados se relacionan en la Lista de Documentos Internos en Vigor.

Todos los documentos internos se encuentran identificados por el código, nombre y número de edición (cuando se emiten documentos por primera vez el N° edición = 1).

La codificación de documentos se realiza de la siguiente manera:

- Manual de Calidad:  
**MAGIC:** Manual de Garantía Interna de Calidad.

 <p>Universidad Europea Canarias LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITY</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 10
	PGC17/CONTROL DE DOCUMENTOS	EDICIÓN 02

- Procedimientos

La codificación establecida para los procedimientos generales del SIGC es **PGCXX**, donde:

**PGC** → Procedimiento de Garantía de Calidad.

**XX** → Estos dos dígitos identifican al procedimiento, comenzando la numeración desde el 01 y siguiendo de forma correlativa.

- Instrucciones de Proceso: IPGCXX.Y, donde:

**IPGC** → Instrucción de Proceso de Garantía de Calidad.

**XX** → Número correlativo de valor mínimo 01 (que corresponde al número del procedimiento).

**Y** → Número correlativo de valor mínimo 01.

- Indicadores de los procesos:

**INDXX-PGCYY**, donde:

**IND** □ Siglas que identifican a un indicador del Sistema

**XX** □ Número del indicador. Este valor es correlativo para cada uno de los procesos

**PGC** □ Procedimiento de Garantía de Calidad.

**YY** □ Estos dos dígitos identifican al procedimiento, comenzando la numeración desde el 01 y siguiendo de forma correlativa.

- Política y Objetivos de Calidad:

La Política de Calidad (POL) así como el Programa de Objetivos e Indicadores (POBJ) carecen de codificación al ser elementos únicos, que pueden diferenciarse únicamente por su número de edición.

La codificación de otra documentación interna complementaria se realiza según se determine en procedimientos u otros documentos internos de referencia.

### 5.1.2. Distribución de documentos internos.

El Responsable del Sistema de Garantía Interna de Calidad dispone de toda la documentación del SGIC actualizada, la cual custodia, guardando un original en soporte informático y otro en papel en el Área de Calidad.

Para poner en conocimiento de la organización la información documental del SGIC, el Área de Calidad publica una copia de toda la documentación interna, aprobada y en vigor, en el espacio del AC en la Intranet. Esta documentación con acceso de sólo lectura, permite al resto de la organización conocer los procedimientos e instrucciones que les son de aplicación. El coordinador de calidad es responsable de controlar y mantener actualizada dicha copia, para ello, guarda la clave que le permite el acceso y modificación de los documentos del SGIC publicados en la Intranet de la Universidad.

Sólo se considerará Copia Controlada aquella publicada en el espacio del AC de la Intranet de la Universidad.

En el caso de que por cualquier razón se estime necesario conservar alguna copia obsoleta, ésta quedará identificada claramente como DOCUMENTACIÓN OBSOLETA.

 Universidad Europea Canarias <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITY</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 10
	PGC17/CONTROL DE DOCUMENTOS	EDICIÓN 02

### 5.1.3. Control de cambios de documentos internos.

Pueden producirse cambios en los documentos internos debido, principalmente, a:

- Acciones correctivas o preventivas,
- Sugerencias del personal,
- Revisiones del sistema por el Comité de Garantía de Calidad,
- Mejoras del sistema introducidas por el Coordinador de Calidad o el Área de Calidad.

El coordinador de calidad puede modificar los documentos internos del sistema, introduciendo los correspondientes cambios y elaborando una nueva edición. Se trabajará de acuerdo a la nueva edición una vez revisada por el Responsable del SGIC, y aprobada por el Director/a de la Universidad, a través de las firmas que aparecen en la primera página del procedimiento, en la que se explica, además, el motivo de la modificación. Las revisiones de los documentos se realizan por documento completo. Se edita una nueva edición cada vez que se realice alguna modificación en las revisiones del mismo.

Los cambios producidos se señalizan ~~en letra cursiva~~ y en **azul**. En el caso de nuevas ediciones aparecerán **en azul** ~~en cursiva~~ las modificaciones que dan lugar a la nueva edición, pasando a letra normal las modificaciones de la edición anterior.

Si la modificación supone la eliminación de algún párrafo ~~completo~~ **aparecerá tachado**. **En el caso de nuevas ediciones, solo aparecerá tachado el contenido que corresponde eliminar en la nueva edición, pasando a letra normal las modificaciones de la edición anterior.**

~~en cursiva y en azul el párrafo anterior y el posterior del que ha sido eliminado con el fin de reflejar que en esa parte del texto se ha producido una modificación. Si la modificación únicamente elimina una parte de un párrafo, aparece éste por completo en cursiva y azul.~~

Por último, si la modificación supone la inclusión de un nuevo flujograma, el cambio aparecerá ~~en cursiva~~ y en **azul** únicamente en el índice del procedimiento asociado.

Los ejemplares originales de las ediciones obsoletas de los documentos son archivados informáticamente y, opcionalmente, en formato papel de forma indefinida, con el fin de tener archivo histórico de los cambios. Cada ejemplar obsoleto se identifica como documentación obsoleta.

Las Listas de Documentos en Vigor obsoletas son identificadas por el coordinador de calidad y archivadas como documentación obsoleta.

## 5.2. REGLAMENTACIÓN APLICABLE

La documentación facilitada por el proveedor que tiene carácter informativo, como los catálogos, se archiva como material de consulta, no siendo imprescindible su actualización.

El Área Legal controla que la reglamentación aplicable esté en vigor y revisa que la página web del área esté actualizada.

El **responsable del SGIC** ~~coordinador de calidad~~ controla la normativa aplicable, incluyéndola en la Lista de Reglamentación Aplicable en Vigor. ~~Una copia de la misma permanece colgada en la Intranet, en la página del departamento Área Legal, o es guardada en soporte informático en el AC, cuando afecte únicamente a la gestión del SGIC (Ej. directrices ANECA).~~

 <b>Universidad Europea Canarias</b> <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITY</small>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página 6 de 10
	<b>PGC17/CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

## **6. REVISIÓN Y MEJORA DEL CONTROL DE DOCUMENTOS**

Para asegurar que las personas implicadas en los procesos conocen el contenido de los mismos, cada modificación realizada será validada por la persona de contacto de cada una de las áreas a las que afecte el procedimiento.

La modificación de un procedimiento puede surgir de un cambio sugerido por un departamento que está afectado por el procedimiento en cuestión o debido a la revisión periódica que se realiza del Sistema de Garantía de Calidad.

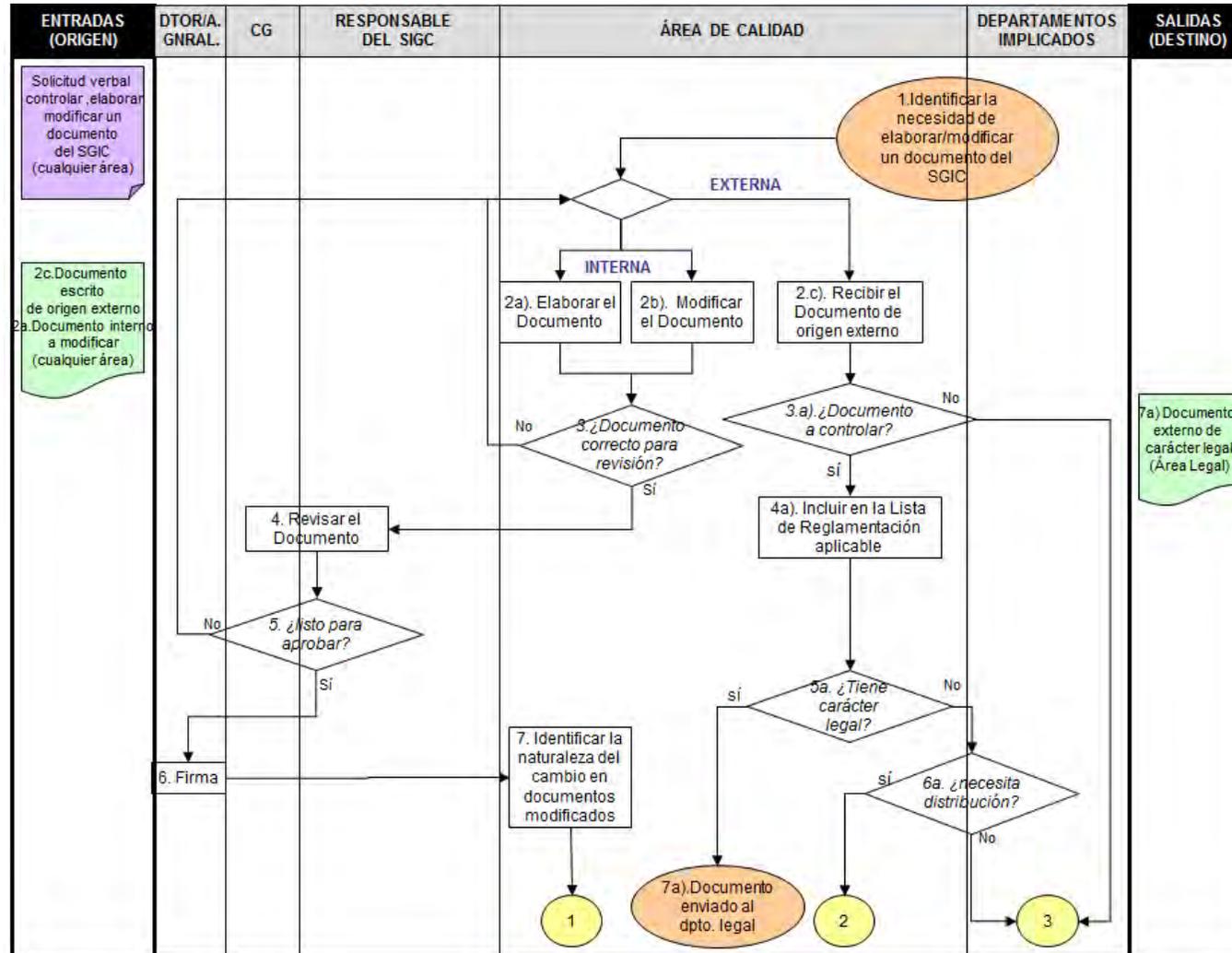
De forma periódica y como máximo cada dos años, el Área de Calidad será responsable de realizar una revisión de la documentación del Sistema, procediendo a solicitar a los departamentos implicados en el procedimiento la validación de su contenido, y en su caso, a solicitar los cambios que estimen oportunos para adaptarlos a los cambios que se hayan realizado. La validación de un procedimiento, tendrá que tener el visto bueno del área responsable del mismo.

Asimismo, en la reuniones del CGC se comunicarán los cambios que se hayan llevado a cabo en el último periodo y se evaluará, si es preciso, nuevas necesidades que puedan surgir, quedando reflejadas todas las conclusiones en el acta del Comité y archivada en el Área de Calidad.

Finalmente, toda la documentación actualizada del SGIC estará a disposición de todos los empleados de la UEC a través de la intranet.



7. DIAGRAMA DEL PROCESO





ENTRADAS (ORIGEN)	DTOR/A. GNRAL.	C.G	RESPONSABLE DEL SGIC	ÁREA DE CALIDAD	DEPARTAMENTOS IMPLICADOS	SALIDAS (DESTINO)
				<pre>graph TD; 1((1)) --&gt; 8[8. Actualizar la Lista de Documentos del SGIC]; 8 --&gt; 9[9. Actualizar la documentación en la Intranet de la AC]; 9 --&gt; 10[10. Sustituir documento]; 10 --&gt; 11[11. Retirar documentos obsoletos existentes]; 11 --&gt; 12[12. Archivar el documento]; 12 --&gt; 12_oval([12. Documento elaborado/modificado, distribuido, identificado, controlado y archivado]);</pre>	2 3	<ul style="list-style-type: none"><li>8. Lista de documentos internos actualizada (AC)</li><li>11. Documentos obsoletos (AC)</li><li>12. Documento interno Actualizado del SGIC (AC)</li></ul>

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 9 de 10
	PGC17/CONTROL DE DOCUMENTOS	EDICIÓN 02

## 8. COMUNICACIÓN

Las modificaciones realizadas en la documentación del Sistema de Garantía de Calidad se comunicarán a los departamentos implicados en el mismo. Además, en la Intranet de la organización estará disponible una versión actualizada de la documentación aplicable, así como se procederá a la eliminación de la documentación obsoleta.

Además la documentación relacionada con una Facultades/Escuelas estará disponible en la página web de las titulaciones y/o en los repositorios de los centros. El responsable de esta documentación serán los coordinadores de titulación/directores de departamento.

## 12. INDICADORES

- PGC17-IND 01: Aprobación por parte de las diferentes áreas y departamentos de los procedimientos que les afectan. Acta CGC

## 8. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Coordinador de calidad del SGIC
- Participantes en el proceso:
  - Director/a General:
    - ✓ Aprobar los documentos una vez elaborados y revisados.
  - Responsable de SGIC:
    - ✓ Revisar los documentos internos una vez elaborados y/o modificados.
    - ✓ Actuar como nexo de conexión entre el CG y el Área de Calidad en lo referente a la gestión documental.
    - ✓ Controlar que la reglamentación aplicable este en vigor
  - Coordinador de calidad
    - ✓ Elaborar/modificar documentos, archivar originales, distribuir copias controladas y retirar obsoletos.
    - ✓ Identificar junto con el Área de Calidad y las áreas implicadas posibles necesidades de elaboración/modificación de documentos.
    - ✓ Actualizar las listas de documentos internos en vigor, de reglamentación aplicable y de distribución de documentos internos.
  - Coordinadores de titulación/directores de departamento
    - Colaborar con el AC en las responsabilidades establecidas
    - Custodiar la documentación relacionada con las facultades/escuelas a las que pertenezca la titulación.
  - Área Legal:
    - ✓ ~~Revisar que la página web del área esté actualizada.~~
  - Áreas implicadas:
    - ✓ Comunicar al Área de Calidad las necesidades de elaboración/modificación de documentos internos y control de documentos externos.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 10 de 10
	<b>PGC17/CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

- ✓ Proporcionar la información precisa para elaborar el documento, de modo que explique claramente la metodología que se emplea en un proceso específico.
- ✓ Guardar las copias controladas asignadas, de modo que se mantengan en perfectas condiciones.
- ✓

## 9. REGISTRO

Los siguientes registros, generados por el presente procedimiento y que evidencian la efectiva implantación del mismo, se gestionan según el **PGC18/Control de Registros**.

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Lista de Documentos Internos en Vigor	Área de Calidad	Informático	3 años
Lista de Normativa Aplicable en Vigor	Área Legal Responsable del SGIC	Informático	3 años
Actas del CGG	AC	Informático	3 años

## 10. ANEXOS

No aplica

 <b>Universidad Europea Canarias</b> <small>LA UNIÓN ES FUERZA</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 6
	<b>PGC18/CONTROL DE REGISTROS</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

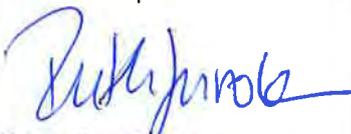
COPIA CONTROLADA N°:

## ÍNDICE.

	Pág.
1. OBJETO.	2
2. ALCANCE.	2
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE.	2
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.	2
5. DESARROLLO DEL PROCESO.	2
5.1. Elaboración y modificación de registros.	2
5.2. Distribución, control y conservación de registros.	2
6. DIAGRAMA DEL PROCESO.	
7. COMUNICACIÓN	5
8. INDICADORES	5
9. RESPONSABILIDADES.	5
10. SEGUIMIENTOS Y MEDICIÓN.	5
11. REGISTRO.	6
10. ANEXOS.	6

MODIFICACIONES			
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PÁGINAS
01	12/02/2013	VERSIÓN INICIAL	5
02	14.09.2015	Actualización del procedimiento: inclusión epígrafe comunicación	
03			
04			
05			

Elaborado por:  <b>Coordinador/a de Calidad</b> Fecha: 14-9-15	Revisado por:  <b>Responsable de SGIC</b> Fecha: 28-10-15	Aprobado por:  <b>Director/a General</b> Fecha: 28-10-15
--	---	---

 <b>Universidad Europea Canarias</b> <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 6
	<b>PGC18/CONTROL DE REGISTROS</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

## **1. OBJETO**

El presente procedimiento tiene por objeto definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros aplicables al SGIC.

Mediante los registros, la UEC puede proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos y directrices establecidas así como de la operación eficaz del SGIC.

Los registros proporcionados por los proveedores, subcontratistas o clientes forman parte de esta documentación.

Todas las referencias a puestos o personas para los que en este procedimiento se utiliza la forma de masculino en genérico deben entenderse aplicables, indistintamente, a mujeres y hombres.

## **2. ALCANCE**

Este procedimiento se aplica a todos los registros generados en el establecimiento, implantación y desarrollo del SGIC de la UEC.

## **3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGALMENTACIÓN APLICABLE**

- ✓ Manual de Garantía interna de Calidad (MAGIC).
- ✓ Procedimientos incluidos en el SGIC de la UEC (MAPIC)

## **4. DEFINICIONES**

- ✓ **AC:** Área de Calidad.
- ✓ **Registro:** Soporte con información que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- ✓ **SGIC:** Sistema de Garantía Interna de Calidad.
- ✓ **TIC:** Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- ✓ **UEC:** Universidad Europea de Canarias.

## **5. DESARROLLO DEL PROCESO**

### **5.1 ELABORACIÓN Y MODIFICACIÓN DE REGISTROS**

Una vez detectada la necesidad de registrar una actividad como evidencia de que se está llevando a cabo, el responsable del área implicada, comunica al coordinador de calidad los requisitos del nuevo registro a crear. Si la necesidad es detectada por los miembros del AC, serán ellos quienes soliciten dicha información al responsable del área afectada.

Una vez establecido y validado el formato, se procederá a codificarlo y definir responsable, lugar y tiempo de archivo.

El nº de edición de los impresos que se derivan de procedimientos es independiente del nº de edición de éstos, por lo que las modificaciones pueden realizarse de manera independiente.

 <b>Universidad Europea Canarias</b> <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 6
	<b>PGC18/CONTROL DE REGISTROS</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

## 5.2 DISTRIBUCIÓN, CONTROL Y CONSERVACIÓN DE REGISTROS

Para realizar el control de los registros de calidad, el Coordinador de Calidad cumplimenta el Listado de control de registros. De este modo, puede saber en todo momento quién es el responsable de cumplimentar y archivar cada registro, dónde y durante qué periodo de tiempo. ~~Asimismo, guardará una copia del formato de registro en soporte informático y/o papel como evidencia de su existencia.~~ Por su parte, los propietarios de los procesos de los que derivan los registros serán los responsables de distribuir las copias, bien en papel, bien en soporte informático según se determine, a las áreas implicadas.

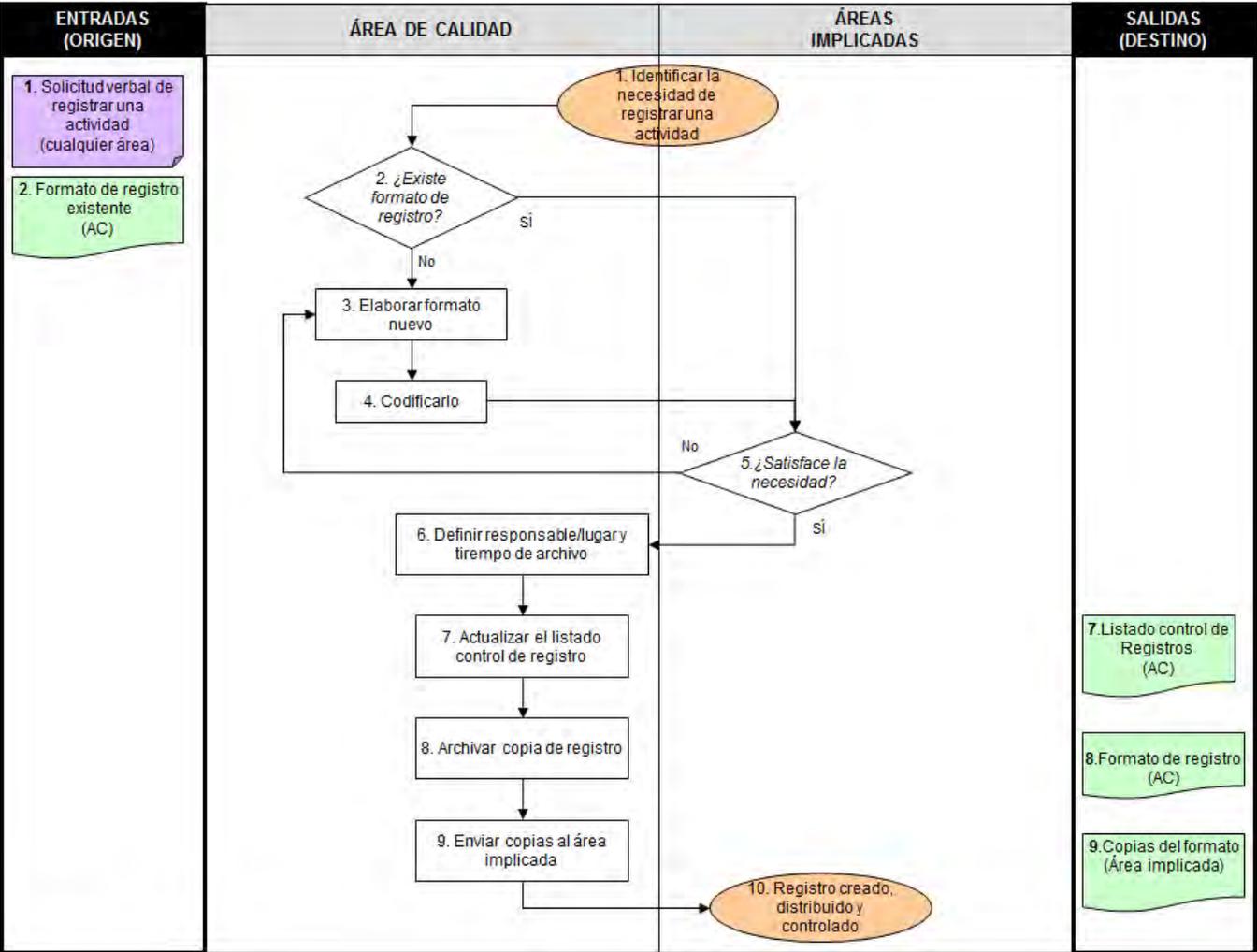
Con este procedimiento la **Universidad Europea de Canarias** asegura que todos los registros de calidad son legibles y están guardados y conservados en distintos soportes, de forma que pueden recuperarse fácilmente y en unas instalaciones que proporcionen un entorno adecuado para evitar el deterioro, daño o pérdida de los mismos.

Para asegurar la conservación de los registros informáticos en cualquier aplicación informática, el responsable del Área de TIC de la UEC, se encarga de actualizar periódicamente el antivirus, en las operaciones de mantenimiento de los equipos informáticos. Además, realiza copias de seguridad diarias del servidor.

Los registros de calidad (Ej. Informe de Auditoría Interna, Lista de Documentos Internos en Vigor, etc.), salvo que se especifique lo contrario, se archivan durante un periodo de tres años, tras el cual, pueden destruirse. Para el resto de registros del sistema, se indica en el procedimiento al que pertenecen, el tiempo de conservación que le corresponde.

Cuando así sea requerido, los registros de la calidad establecidos estarán a disposición de alguno de los grupos de interés de la universidad para que pueda ser evaluado durante el período de tiempo convenido.

**6. DIAGRAMA DEL PROCESO**



 Universidad Europea de Canarias <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 6
	<b>PGC18/CONTROL DE REGISTROS</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

## 7. COMUNICACIÓN

La necesidad de mantener reuniones entre los diferentes implicados y propietarios de los procesos del SGIC con un miembro del AC para las periódicas actualizaciones de la documentación permite identificar, de forma conjunta, la necesidad de controlar los registros relacionados con cada uno de los procedimientos del Sistema.

## 8. INDICADORES

Registros archivados

## 9. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Responsable del SGIC

- Participantes en el proceso:

- Comité de Dirección:
  - ✓ Aprobar el presente procedimiento.
- Coordinador de calidad:
  - ✓ Archivar y conservar los formatos de registro que afectan al SGIC.
  - ✓ Elaborar/modificar formatos de registro.
  - ✓ Actualizar la lista de control de registros.
  - ✓ Identificar junto con el Área de Calidad y las áreas implicadas posibles necesidades de registrar una actividad.
  - ✓ Guardar las copias de formato (copias en blanco) y aquellos registros generados de los que son responsables, de modo que se mantengan legibles y en buenas condiciones.
- Responsable del SIGC:
  - ✓ Colaborar con el Coordinador de Calidad en las responsabilidades establecidas.
- Responsables de Área:
  - ✓ Comunicar al Área de Calidad las necesidades de elaboración/modificación de registros.
  - ✓ Revisar si los registros creados son válidos para cubrir la necesidad de registro generada.
  - ✓ Distribuir copias de formato y retirar obsoletos.
  - ✓ Guardar las copias de formato (copias en blanco) y aquellos registros generados de los que son responsables, de modo que se mantengan legibles y en buenas condiciones.

## 10. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El seguimiento de este proceso se lleva a cabo de manera continua por el AC, actualizándolo cuando se considere necesario. El responsable de identificación de la modificación de los registros o actualización de los mismos será de las personas implicadas en cada uno de los procedimientos junto al AC. Asimismo, en las reuniones del CGC se comunicarán los cambios que se hayan llevado a cabo en el último periodo y se evaluará, si es preciso, nuevas necesidades que puedan surgir, quedando reflejadas todas las conclusiones en el acta del sistema.

 Universidad Europea de Canarias <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 6
	<b>PGC18/CONTROL DE REGISTROS</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

## 11. REGISTRO

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Listado Control de Registros	Área de Calidad	Papel/Informático	3 años

## 12. ANEXOS

- Listado control de registros.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 10
	<b>PGC19/SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	<b>EDICIÓN 03</b>

COPIA CONTROLADA N°:

## ÍNDICE.

	Pág.
1. OBJETO.	2
2. ALCANCE.	2
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE.	2
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.	2
5. DESARROLLO DEL PROCESO.	2
5.1. Planificación y metodología.	2
5.2. Realización de encuestas y obtención de resultados.	3
5.3. Servicio de Atención al Estudiante	6
6. DIAGRAMA DEL PROCESO.	6
7. COMUNICACIÓN	8
8. INDICADORES	8
9. RESPONSABILIDADES.	8
10. SEGUIMIENTOS Y MEDICIÓN.	9
11. REGISTRO.	10
11. ANEXOS.	10

MODIFICACIONES			
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PÁGINAS
01	12/02/2013	VERSIÓN INICIAL	10
02	08.09.2015	Modificación del procedimiento: nuevas encuestas	
03	08.09.2016	Modificación del procedimiento: encuestas on line	
04			
05			

Elaborado por 	Revisado 	Aprobado por: 
<b>Coordinador de Calidad:</b> Fecha: 8-9-16	<b>Responsable de SGIC</b> Fecha: 30-11-15	<b>Director/a General</b> Fecha: 1-12-16

 <b>Universidad Europea Canarias</b> <small>LA BIENESTAR INTERNACIONAL, LA INNOVACIÓN</small>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página 2 de 10
	<b>PGC19/SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	<b>EDICIÓN 03</b>

## **1. OBJETO**

El presente procedimiento tiene por objeto definir la metodología por la que la UEC analiza la información relativa a la satisfacción de los distintos grupos de interés, incluidas las alegaciones, sugerencias y reclamaciones, con el fin de evaluar el grado en el que la Universidad Europea de Canarias está cumpliendo con sus expectativas y plantear acciones para mejorarla.

Todas las referencias a puestos o personas para los que en este procedimiento se utiliza la forma de masculino en genérico deben entenderse aplicables, indistintamente, a mujeres y hombres.

## **2. ALCANCE**

Este procedimiento aplica a todas las acciones que la UEC lleva a cabo para medir la satisfacción de los distintos grupos de interés, tanto a nivel interno como externo, profundizando en el grado de satisfacción alcanzado por sus estudiantes con respecto a la oferta formativa.

## **3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE**

- ✓ Manual de Garantía Interna de Calidad (MAGIC).
- ✓ Política de Calidad.
- ✓ **PGC10/** Selección y Desarrollo
- ✓ **IPGC13.1/**Adquisición de Recursos.
- ✓ **PGC22/**Revisión del Sistema.
- ✓ UNE-EN ISO 9001:2008.
- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices.
- ✓ Ley Orgánica 6/2001 de 21 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.

## **4. DEFINICIONES**

- ✓ **AC:** Área de Calidad.
- ✓ **CGC:** Comité de Garantía de Calidad.
- ✓ **GOE:** Gabinete de Orientación al Empleado.
- ✓ **RRHH:** Recursos Humanos.
- ✓ **RRMM:** Recursos Materiales.
- ✓ **SGIC:** Sistema de Garantía Interna de Calidad.
- ✓ **UEC:** Universidad Europea de Canarias.

## **5. DESARROLLO DEL PROCESO**

### **5.1 PLANIFICACIÓN Y METODOLOGÍA**

Coincidiendo con la planificación para el curso siguiente, el **AC** establece la planificación para la evaluación de la satisfacción de los distintos grupos de interés. Esta Planificación Anual de las Encuestas de Satisfacción es comunicada al Responsable del SGIC para que la apruebe y determine, si es necesario, nuevas áreas de interés susceptibles de evaluación.

 Universidad Europea Canarias <small>LA BIENESTAR INTERNACIONAL, LA INNOVACIÓN</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 10
	PGC19/SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	EDICIÓN 03

La UEC utiliza herramientas informáticas básicas para analizar la información de los distintos grupos de interés (Excel, Access, SPSS, etc.). El método para obtener la información es validado cada año, a partir de la eficacia en la toma de datos obtenida en la campaña anterior. En general, el AC considera la realización de encuestas como el método más adecuado para la obtención de información sobre la satisfacción de los grupos de interés con la oferta formativa y los servicios de la UEC, siendo la que emplea en la mayoría de los casos.

Con el fin de identificar eficazmente las necesidades y expectativas de los grupos de interés, desde el AC, se estratifican los estudiantes y usuarios, así como los aspectos evaluados, de la siguiente manera:

- Satisfacción con el profesorado en estudios de grado y postgrados.
- Satisfacción de egresados.
- Satisfacción de la actividad docente del profesorado
- Satisfacción con las prácticas (estudiantes y empresas)
- Satisfacción con los programas de movilidad: incoming, outgoing
- Satisfacción con los mentores
- Satisfacción con la calidad formativa
- Satisfacción con servicios e instalaciones
- Satisfacción con el programa TOP
- [Satisfacción con el proceso de admisión y matrícula.](#)

En todas estas encuestas se evaluarán distintos criterios que, en función de los resultados anteriores y del estado del sistema, son considerados como prioritarios en cada uno de los grupos. Previamente a cada campaña de recogida de información, el AC determinará si las preguntas del año anterior siguen considerándose clave en la evaluación de la satisfacción o es necesario actualizarlas. Para esta revisión se tomará en consideración la opinión de las áreas implicadas.

## 5.2 REALIZACIÓN DE ENCUESTAS Y OBTENCIÓN DE RESULTADOS

Una vez establecido el modelo, el cuestionario se pone a disposición de los estudiantes, [dependiendo del tipo de encuesta](#), en el campus virtual [o en dispositivos electrónicos en el campus](#), desde [los cuales](#) el estudiante podrá acceder a la encuesta.

Apoiado por el Área TIC, estos datos son gestionados en una [plataforma de gestión de encuestas](#) que [cuenta con los mecanismos necesarios para](#) garantizar la confidencialidad y anonimato de las valoraciones de los estudiantes. [Una vez procesados los datos obtenidos](#), el AC remite los datos a [los responsables de cada uno de los departamentos docentes y no docentes](#).

### 5.2.1 Satisfacción con el profesorado para estudiantes de grado y postgrado

A principio de cada curso académico el AC contactará con los coordinadores de titulación/directores de departamento y con los directores de postgrado para explicar el procedimiento de evaluación e iniciar el proceso de recogida de datos.

[En el caso de la satisfacción con el profesorado de grado](#), para cada profesor, grupo y asignatura que imparta, el estudiante realizará una encuesta de satisfacción. [Estas encuestas estarán disponibles en el campus virtual de cada alumno en las últimas semanas del trimestre de impartición de la asignatura.](#)

 Universidad Europea Canarias <small>LABORATE INTERNACIONAL. INNOVACIÓN.</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 10
	PGC19/SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	EDICIÓN 03

La evaluación del profesorado de los postgrados se lleva a cabo durante toda la duración del programa, a medida que los profesores van acabando de impartir sus módulos e intentando que en la misma evaluación se agrupen diferentes profesores. El Director Postgrado, se responsabilizará junto con la ayuda del AC y el asistente de programa, de las actividades de planificación y ejecución de las evaluaciones de satisfacción con el profesorado, en el centro o escuela correspondiente.

La comunicación de los resultados se realiza a los coordinadores de titulación/directores de departamento o a los directores de postgrado, según proceda.

### 5.2.2 Evaluación de la Calidad Formativa

La Universidad tiene confeccionada una encuesta específica para que los estudiantes valoren la calidad docente. Esta encuesta se realiza una vez al año a todos los estudiantes de grado y postgrado, incluyendo preguntas relativas a la satisfacción global con la Universidad, con la titulación con el apoyo al estudiante, con las prácticas y el aprendizaje de idiomas, entre otros.

El modo de cumplimentar las encuestas se desarrolla a través de una aplicación virtual dentro del campus virtual, desde la cual el estudiante podrá acceder a la encuesta. Apoyado por el Área de NetUEM (TIC), estos datos son gestionados en una plataforma de gestión de encuestas que cuenta con los mecanismos necesarios para garantizar la confidencialidad y anonimato de las valoraciones de los estudiantes.

### 5.2.3. Evaluación con los Servicios del Campus

Esta encuesta se realiza una vez al año a través de una plataforma on line plataforma de gestión de encuestas que cuenta con los mecanismos necesarios para garantizar la confidencialidad y anonimato de las valoraciones de los estudiantes La solicitud de información para participar en la encuesta se realiza a través de un enlace a la encuesta vía e-mail, banner y login. La encuesta contiene cuestiones relativas a las instalaciones y servicios disponibles en el Campus. Los resultados son extraídos de la plataforma y se presentan en un informe final (presentación con los resultados globales, facultades/Escuelas, se describen las diferencias significativas de la evolución de las valoraciones) y en informes individuales por cada Facultad/Escuela. El informe es remitido por el Área de Calidad al rectorado, para su distribución entre los departamentos afectados.

### 5.2.4. Satisfacción con las prácticas (estudiantes y empresas)

Para evaluar el programa de prácticas, se realizan dos modelos de encuesta, por un lado se pregunta a las empresas que han tenido estudiantes de la UEC haciendo prácticas y por otro a los estudiantes que han participado en el programa. La encuesta hasta el curso 16-17 se gestionaba directamente por el servicio de carreras profesionales quien remitía y, posteriormente recibía por correo electrónico las encuestas, además de encargarse de archivarlas en formato papel y electrónico. A partir del curso 16-17, se encuentran disponibles en la plataforma de gestión integral de las prácticas (AFUS). Al finalizar las prácticas, las empresas evalúan a cada estudiante en función de las competencias demostradas durante las prácticas y comparan su desempeño en relación a los estudiantes de otras universidades.

Asimismo, los estudiantes cumplimentan en esa misma plataforma una encuesta en formato electrónico, evaluando diferentes aspectos relacionados con las prácticas, en concreto, sobre la duración, apoyo recibido, aplicabilidad de los conocimientos, etc.

A través del servicio de carreras profesionales GOE se centraliza la recogida de las encuestas y se envían al AC para su posterior tratamiento a través de la empresa externa. Una vez recibidos los informes finales, desde el AC se envían al rectorado y al área de carreras profesionales.GOE.

 Universidad Europea Canarias <small>LABORATE INTERNACIONAL, INNOVACIÓN</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 10
	PGC19/SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	EDICIÓN 03

### 5.2.5. Satisfacción con los programas de movilidad: incoming y outgoing.

Al igual que en la evaluación del programa de prácticas externas, la satisfacción con los programas de movilidad también se mide a través de dos cuestionarios, uno para los estudiantes que se van a otra universidad para hacer un curso y otro para los estudiantes que vienen de otras universidades.

Esta encuesta, abierta durante todo el curso, está disponible para todos los estudiantes que han participado en el programa de movilidad, quienes la podrán realizarla en diferentes momentos del mismo, en función de sus periodos de estancia. En el caso de los estudiantes de la UEC que marchan al extranjero, se le pregunta al regreso y al estudiante que está de intercambio en nuestra Universidad se le realiza durante el periodo en el que está en la UEC. La encuesta se realiza desde un dispositivo electrónico puesto a disposición de los alumnos en el campus, al tiempo que el estudiante cumplimenta la documentación administrativa en la misma.

La comunicación de los resultados se realiza a la Oficina Internacional.

### 5.2.6. Satisfacción con el mentor

Esta encuesta está dirigida a todos los estudiantes de grado. Es una encuesta anual, que se realiza de manera on line a través del Campus Virtual.

Las preguntas están relacionadas con diferentes aspectos relacionados con el mentor que tiene asignado cada estudiante.

Los datos se descargan de la plataforma a través del AC y los resultados se envían al rectorado quien los remite a la coordinación académica, y a los coordinadores de titulación/directores de departamento, estos últimos se lo transmiten a sus profesores.

### 5.2.7 Evaluación de Egresados

La evaluación de la satisfacción de los egresados se realizará en dos momentos:-al año y a los 3 años de haber finalizado los estudios los titulados, y mediante encuesta telefónica. Esta evaluación incluye preguntas relacionadas con la influencia de su paso por la UEC en su vida laboral actual y la satisfacción con la formación recibida. La muestra es representativa a nivel de titulación.

### 5.2.8 Evaluación de la Actividad Docente

La evaluación del personal docente de la Universidad se realiza de forma anual y tiene por objetivo disponer de resultados globales sobre diferentes aspectos relativos a la docencia universitaria, incluidos el programa formativo, la organización de la enseñanza, gestión de recursos humanos y materiales y proceso formativo. El AC, habilita la encuesta en el Campus Virtual dónde están matriculados todos los profesores de la UEC. A través de este curso se informa y se realizan los recordatorios de participación en la encuesta. Además se les envía un correo electrónico en el que se incluye un enlace directo a la aplicación y se informa de las fechas durante las que estará activa la encuesta.

Los datos se descargan de la plataforma por parte del AC y se realizan los informes de resultado, segmentando por Facultad/Escuela y los resultados globales.

El informe de resultados se envía al rectorado, quién a su vez lo comparte con la coordinación académica y los coordinadores de titulación, a través del correo electrónico.

### 5.2.10. Encuesta de clima organizacional

Todo el personal de la Universidad realiza una vez al año esta encuesta

### 5.2.10. Resultados

Una vez procesadas todas las encuestas, se analizan los resultados.

 Universidad Europea Canarias <small>LA BIENESTAR INTERNACIONAL, LA INNOVACIÓN</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 10
	<b>PGC19/SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	<b>EDICIÓN 03</b>

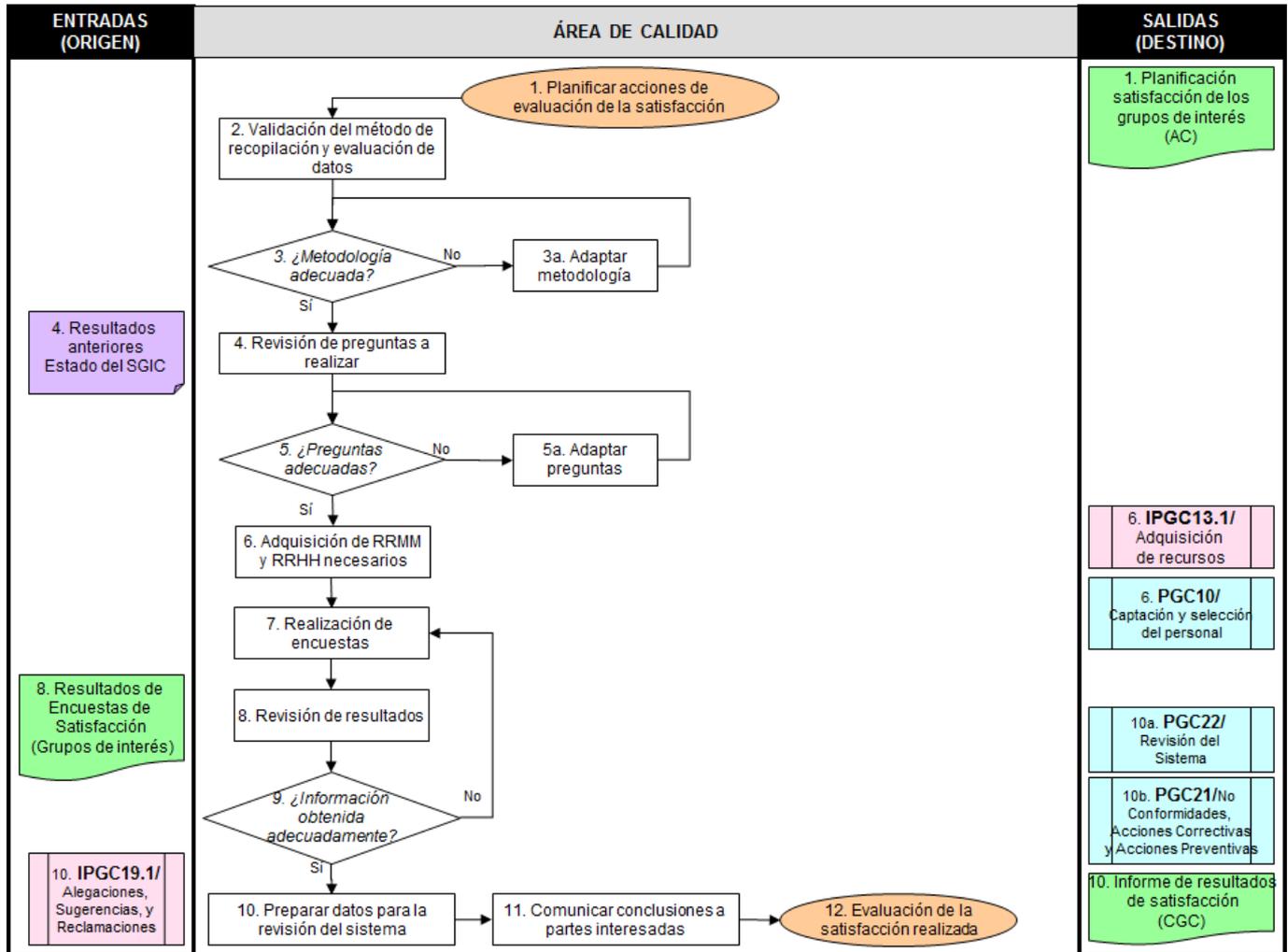
En el caso de la evaluación del profesorado de grado, el AC expone los resultados en una aplicación informática, que permite a los profesores consultar sus resultados y compararse con los resultados de su titulación Facultad/Escuela y universidad. Además de poder compararse con otros cursos académicos.

Los resultados de estas encuestas son analizados para, posteriormente, realizar un informe, el cual, es enviado al rectorado, quién las remite a los departamentos correspondientes. Asimismo, las principales conclusiones son incluidas como entrada en el **PGC22/Revisión del Sistema**, con el fin de establecer, si es necesario, acciones de mejora.

### 5.3 SERVICIO DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE

Asimismo, como parte de la satisfacción de los grupos de interés el AC recaba información relativa a las alegaciones y reclamaciones de los estudiantes con respecto a la oferta formativa y los servicios que se le ofrecen, así como las sugerencias de mejora que los grupos de interés proponen de acuerdo a sus expectativas. Y todo ello de acuerdo con lo previsto en el **PGC23/ Atención al Estudiante**.

## 6. DIAGRAMA DEL PROCESO



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 8 de 10
	<b>PGC19/SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	<b>EDICIÓN 03</b>

## 7. COMUNICACIÓN

Cuando se abre el proceso de realización de una encuesta, el AC informa a los diferentes agentes que participan en el proceso sobre la metodología empleada para la realización del cuestionario, así como del proceso de entrega de los datos al AC.

Además, para fomentar la participación de los informantes, se realizan recordatorios periódicos y se informa a través de la intranet, campus virtual o correo electrónico, dependiendo del grupo de interés al que se dirige la encuesta.

La comunicación se realiza de forma constante entre el AC y la empresa externa responsable de la custodia de los cuestionarios, grabación de los datos y realización de los informes. Al inicio del año académico se recuerdan las diferentes metodologías para la aplicación de los distintos cuestionarios, así como al inicio de una encuesta se recuerdan las fechas tanto para la realización como para la entrega de los resultados. Además, periódicamente se realizan comunicaciones entre el representante de la empresa externa y el responsable de los estudios de satisfacción del Área de Calidad para comentar incidencias e incorporar mejoras en el proceso.

Finalmente, los resultados obtenidos se envían a los diferentes responsables de los aspectos evaluados y se ponen a disposición de los agentes implicados a través del Campus Virtual, dónde se ha habilitado un repositorio con los resultados de las encuestas. De esta manera, los responsables y agentes implicados pueden acceder a esta información para conocer los aspectos mejor y peor valorados y aplicar las mejoras oportunas.

## 8. INDICADORES

PGC19-IND01: Satisfacción general con el profesorado ([juicio global/he aprendido](#))

PGC19-IND02 Satisfacción general con la Universidad

PGC19-IND03: Satisfacción general con la titulación

[PGC20-IND04: Recomendación \(índice NPS\)](#)

## 9. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Área de Calidad

- Participantes en el proceso:

- Órganos de Gobierno:
  - ✓ Aprobar el presente procedimiento.
  - ✓ Analizar los resultados obtenidas en la implantación de las propuestas de mejora.
- Área de Calidad:
  - ✓ Planificar las diferentes etapas de la evaluación de la satisfacción.
  - ✓ Determinar las áreas principales que se van a analizar con cada encuesta y adaptarlas.
  - ✓ Controlar el proceso de evaluación, incluyendo la validación de metodologías y resultados.
  - ✓ Preparar el informe de conclusiones obtenidas en la aplicación de este procedimiento.
  - ✓ Aprobar la planificación de la evaluación de la satisfacción.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 9 de 10
	<b>PGC19/SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	<b>EDICIÓN 03</b>

- ✓ Realizar el seguimiento de la empresa externa encargada de la realización de las encuestas, grabación de los datos y realización de los informes.
- ✓ Habilitar los cuestionarios de satisfacción en la aplicación para que los estudiantes accedan a realizarlos.
- ✓ Contactar con los responsables académicos para explicar el procedimiento de evaluación e iniciar el proceso de recogida de datos.
- Coordinador de titulación/director de departamento
  - Colaborar con el AC en todo el proceso de encuestas de satisfacción.
- Coordinador académico de postgrado
  - Planificar el proceso de evaluación de la calidad de los programas.
  - Estudiar resultados de la actividad docente y colaborar en el desarrollo de acciones que permitan la mejora de las mismas en colaboración con los directores de los postgrados.
  - Mantener informados a los directores de postgrado de los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción.
  - Coordinar el proceso de evaluación de la calidad de los programas
- Asistente de programa de postgrado
  - Pasar los cuestionarios de encuestas de satisfacción y entregar al Área de Calidad
  - Gestionar las necesidades e incidencias de los estudiantes y ponentes, reportando al coordinador académico.
- Departamento de NetUEM
  - Dar apoyo a los profesores a la hora de abrir el cuestionario en el CV.
  - Habilitar en el CIE las encuestas de actividad docente.
- Responsable del Servicio de Carreras Profesionales ~~GOE~~:
  - ~~Entregar la encuesta de evaluación del GOE a los estudiantes y a las empresas que participan en el programa de prácticas externas extracurriculares~~
  - Coordinar la encuesta de evaluación del ~~GOE~~ de estudiantes y empresas que participan en el programa de prácticas externas.
- Tutores académicos de prácticas
  - Garantizar la evaluación de la satisfacción con ~~GOE~~ las prácticas por parte de estudiantes y empresas que participan en el programa de prácticas externas curriculares
- Oficina Internacional
  - Coordinar el proceso de las encuestas de movilidad
- Directores de postgrados
  - Distribuir las encuestas de satisfacción con las prácticas

## **10. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

El seguimiento de este proceso se lleva a cabo de manera continua por el AC, actualizándolo cuando se considere necesario. Asimismo, en las reuniones del CGC se evalúan los resultados obtenidos en el presente procedimiento, incluidos los de los indicadores y objetivos planteados en relación a la satisfacción de los grupos de interés obteniendo conclusiones sobre la

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 10 de 10
	<b>PGC19/SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	<b>EDICIÓN 03</b>

percepción de los clientes y usuarios sobre la UEC. De igual modo, a partir de dichas conclusiones el AC junto a las áreas evaluadas establecerán los planes de acción que estimen oportunos para conseguir alcanzar los resultados planificados y mejorar continuamente.

## **11. REGISTRO**

Los siguientes registros, generados por el presente procedimiento y que evidencian la efectiva implantación del mismo, se gestionan según el **PGC18/Control de Registros**.

<b>REGISTROS</b>			
<b>NOMBRE REGISTRO</b>	<b>QUIÉN ARCHIVA</b>	<b>SOPORTE</b>	<b>TIEMPO CONSERVACIÓN</b>
Planificación del Área de Calidad	Área de Calidad	<del>Papel</del> /Informático	2 años
Informe de Datos sobre Satisfacción	Área de Calidad	<del>Papel</del> /Informático	3 años
Hojas de Encuesta/Respuestas	Área de Calidad	Papel/Informático	3 años
Resultados de Evaluación de Profesorado	Área de Calidad	Papel/Informático	Indefinido

## **12. ANEXOS**

No aplica

 <b>Universidad Europea Canarias</b> <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 7
	<b>PGC20/AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

COPIA CONTROLADA Nº:

**ÍNDICE.**

	Pág.
<b>1. OBJETO.</b>	<b>2</b>
<b>2. ALCANCE.</b>	<b>2</b>
<b>3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE.</b>	<b>2</b>
<b>4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.</b>	<b>2</b>
<b>5. DESARROLLO DEL PROCESO.</b>	<b>2</b>
5.1. Programación.	2
5.2. Auditores.	3
5.3. Realización.	3
5.4. Informes y distribución de informes.	3
5.5. Seguimiento de acciones correctivas.	4
<b>6. DIAGRAMA DEL PROCESO.</b>	<b>5</b>
<b>7. RESPONSABILIDADES.</b>	<b>6</b>
<b>8. SEGUIMIENTOS Y MEDICIÓN.</b>	<b>6</b>
<b>9. COMUNICACIÓN</b>	<b>6</b>
<b>10. INDICADORES</b>	<b>7</b>
<b>11. REGISTRO.</b>	<b>7</b>
<b>10. ANEXOS.</b>	<b>7</b>

<b>MODIFICACIONES</b>			
<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>MOTIVO MODIFICACIÓN</b>	<b>PÁGINAS</b>
01	12/02/2013	VERSIÓN INICIAL	7
02	15.09.2015	- Actualización de responsabilidades - Inclusión del apartado de comunicación e indicadores	
03			
04			
Elaborado por:  Coordinador/a de Calidad Fecha: 15-9-15		Revisado por:  Responsable de SGIC Fecha: 28-10-15	Aprobado por:  Director/a General Fecha: 28-10-15

 <b>Universidad Europea Canarias</b> <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 7
	<b>PGC20/AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

## 1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es realizar un examen sistemático e independiente del sistema de Garantía Interna de Calidad, para determinar si se ha implantado de forma efectiva, se mantiene actualizado y es conforme con las directrices especificadas, así como para identificar oportunidades potenciales de mejora.

Todas las referencias a puestos o personas para los que en este procedimiento se utiliza la forma de masculino en genérico deben entenderse aplicables, indistintamente, a mujeres y hombres.

## 2. ALCANCE

La auditoría concierne a todos los procesos del Sistema de Garantía Interna de Calidad, a su soporte documental y a los productos formativos obtenidos que formen parte del Sistema de Garantía Interna de Calidad, incluidos todos los títulos de grado y master universitario de la UEC, por lo que el presente procedimiento es de aplicación a todos ellos.

## 3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGALMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Manual de Garantía interna de Calidad (MAGIC).
- ✓ **PGC18**/Control de Registros.
- ✓ **PGC21**/Control de no Conformidades y Acciones Correctivas.
- ✓ **PGC23**/Control de Acciones Preventivas.
- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices.
- ✓ Documento 03 Programa AUDIT: Herramientas para el diagnóstico.
- ✓ Documento 04 Programa AUDIT: Guía de Evaluación SGIC de formación universitaria.

## 4. DEFINICIONES

- ✓ **AC:** Área de Calidad.
- ✓ **Auditoría Interna:** Proceso sistemático, independiente y documentado, para obtener evidencias que resulten de actividades, procesos, declaraciones documentadas y de otras informaciones, a fin de evaluarlas de forma objetiva para determinar la extensión del cumplimiento de los criterios de auditoría.
- ✓ **CGC:** Comité de Garantía de Calidad.
- ✓ **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- ✓ **SGIC:** Sistema de Garantía Interna de Calidad.
- ✓ **UEC:** Universidad Europea de Canarias.

## 5. DESARROLLO DEL PROCESO

### 5.1 PROGRAMACIÓN

El **AC** ~~Coordinador de Calidad~~ es responsable de confeccionar la Planificación Anual de auditorías de la Universidad Europea de Canarias y de colaborar en su realización, ~~junto al resto del AC.~~ **En esta planificación se acuerdan las fechas y las actividades y áreas a auditar.**

 <b>Universidad Europea Canarias</b> <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página 3 de 7
	<b>PGC20/AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

Una vez al año, se ~~Coordinador de Calidad~~ elaborará el programa de auditorías en el que se establecen las fechas en que se llevarán a cabo las auditorías así como las áreas o actividades afectadas. ~~Coordinador de Calidad~~ Se determinará la periodicidad de las auditorías en función del estado y la importancia de los procesos y áreas a auditar, teniendo en cuenta los resultados de auditorías anteriores, innovaciones producidas en relación a medios, documentación, etc. Como mínimo, la UEC establece una auditoría global del SGIC al **año a partir de la implantación completa de sus titulaciones, abarcando todos los procesos docentes y no docentes y las áreas asociadas.**

Este programa es aprobado por-el Responsable del SGIC y guardado como evidencia del proceso en el AC junto a otros registros.

De acuerdo con esta programación, el **AC** ~~Coordinador de Calidad~~ se encarga de comunicar a los distintos responsables (de áreas docentes y no docentes) cuándo va a tener lugar la auditoría de los mismos con antelación suficiente para su preparación.

## 5.2 AUDITORES

El Coordinador de Calidad es el encargado de seleccionar el equipo auditor que participará en cada auditoría, y que podrá estar formado por un miembro del AC, personal interno de la Universidad y si se requiere, personal externo a la Universidad, solicitado a las Agencias de Calidad Autonómicas y Estatal (ANECA), a otras universidades o a consultoras expertas en el área de auditoría.

El Coordinador de Calidad asegurará que el equipo auditor de la UEC esté debidamente cualificado y no tenga responsabilidad directa sobre el área a auditar. Cuando una persona externa a la UEC ejerza como auditor interno, éste presentará su acreditación como tal, que quedará archivada como registro de calidad junto al resto de cualificaciones de los auditores internos.

## 5.3 REALIZACIÓN

El equipo auditor enviará con suficiente antelación al responsable del área auditada un Programa de auditoría que incluirá al menos:

- Fecha, hora y duración de cada actividad auditada.
- Las personas que es necesario que estén presentes.
- La documentación aplicable y las directrices relacionadas.

En caso de que el responsable del área auditada no pueda llevar a cabo el programa de auditoría, se establecerán las comunicaciones necesarias para establecer el plan de auditoría adecuado a ambas partes.

Las auditorías se realizan tomando como base las directrices definidas en el Documento 02 del programa AUDIT de ANECA, el Manual de Garantía Interna de Calidad, los procedimientos de gestión aplicables y la restante documentación del SGIC de la UEC, así como las no conformidades de auditorías anteriores.

Las auditorías tienen carácter muestral, es decir, que se llevan a cabo escogiendo ciertos registros al azar, sin verificar todos ellos.

Los auditores pueden usar, como guía para la auditoría, el formato Lista de Verificación, cuyo objetivo es evaluar la estructura organizativa, los recursos de personal, equipos y material, las operaciones y procesos así como la documentación, los informes, registros y archivos.

 <p>Universidad Europea Canarias LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 7
	PGC20/AUDITORÍAS INTERNAS	EDICIÓN 02

## 5.4 INFORMES Y DISTRIBUCIÓN DE INFORMES

Por cada actividad y área auditada, los auditores emitirán un informe de auditoría, pudiendo emplear el Informe de Auditoría Interna o el suyo propio, que pone en evidencia las diferencias entre los elementos esperados y los realmente encontrados durante las auditorías, debiendo constar, al menos:

- Número y fecha del informe.
- Departamento/Área, alcance y personas o cargos auditados.
- Resumen de resultados (desfavorables o favorables, en función de las deficiencias encontradas).
- Descripción de desviaciones/no conformidades detectadas.

El Responsable del SIGC guarda el informe y envía una copia del informe al personal auditado para su información y para que tomen, cuanto antes, las acciones correctivas pertinentes para solucionar las desviaciones encontradas.

El responsable del área afectada es el que debe proponer, en colaboración con el Área de Calidad, las acciones correctivas a tomar y asegurarse de que se implantan sin demora.

Además, en el seno del CGC se evaluarán los resultados obtenidos con el fin de identificar acciones correctivas sistemáticas para buscar soluciones que pueda ser aplicables a los diferentes departamentos.

## 5.5 SEGUIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS

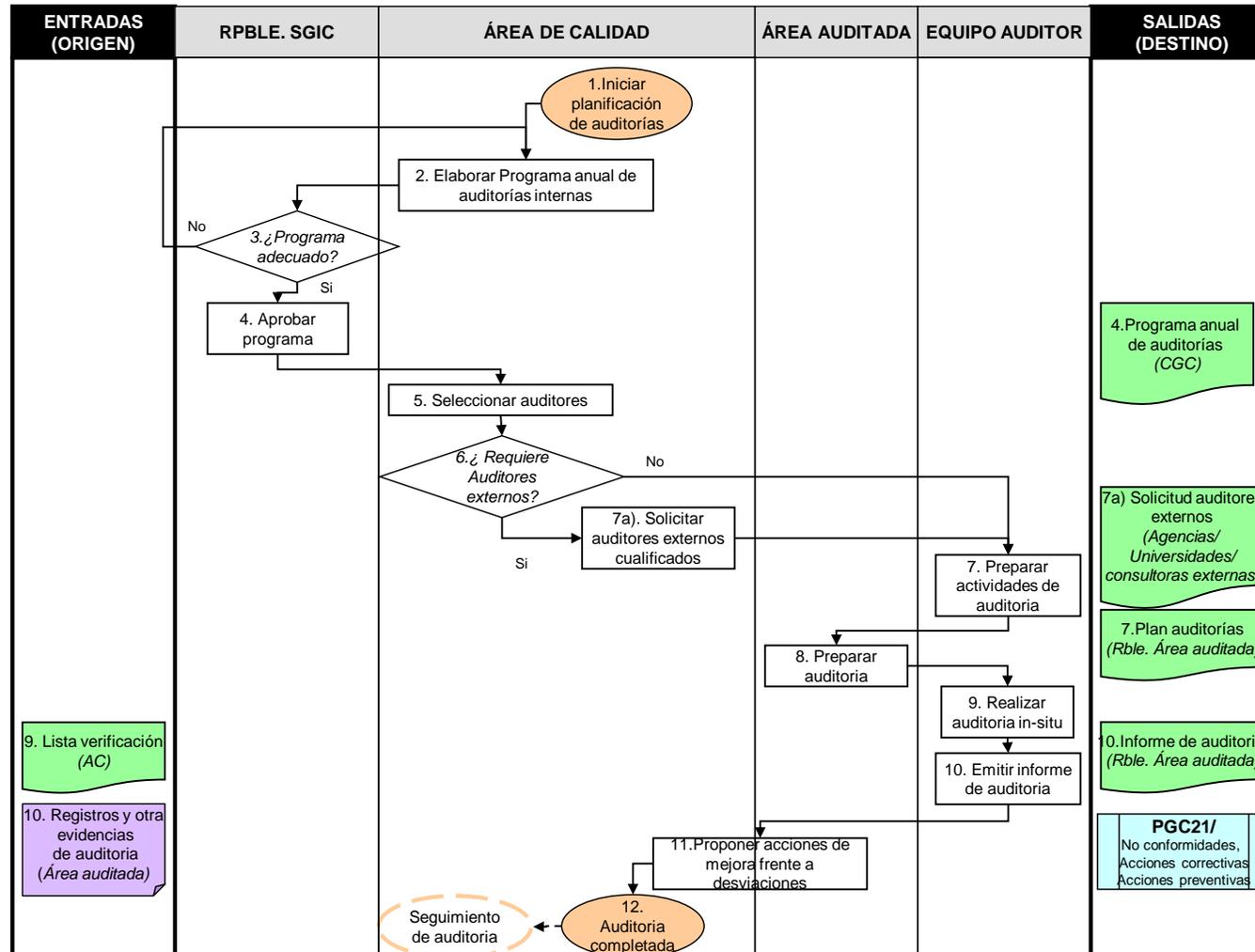
Los resultados de la auditoría con alguna desviación/no conformidad, son registrados por los auditores, en el Informe de Auditoría Interna.

El responsable del área docente o no docente auditada y afectada por la desviación o no conformidad encontrada, procederá, en este caso, a la apertura de la correspondiente Acción Correctiva.

El Coordinador de Calidad verifica la implantación de las Acciones Correctivas, realizando un seguimiento de su eficacia antes de su cierre definitivo (**PGC21**/No Conformidades y Acciones Correctivas). El informe de los resultados de esta verificación queda reflejado en el correspondiente Informe de Acción Correctiva.

El AC mantiene un archivo con los originales de la documentación derivada de las auditorías internas realizadas.

## 6. DIAGRAMA DEL PROCESO



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 7
	PGC20/AUDITORIAS INTERNAS	EDICIÓN 02

## 7. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Coordinador de Calidad.

- Participantes en el proceso:

- **Responsable del SGIC** ~~Coordinador de Calidad~~:
  - ✓ Aprobar la planificación de auditorías.
  - ✓ Distribuir los informes de auditorías.
  
- **Coordinador de Calidad**:
  - ✓ **Elaborar/Modificar el programa de auditorías**
  - ✓ Seleccionar a los auditores internos y gestionar la solicitud de auditores externos capacitados
  - ✓ Colaborar en la realización de las auditorías.
  - ✓ Guardar las evidencias y el resto de la documentación derivados del proceso de auditoría.
  - ✓ Colaborar con el responsable del área docente o no docente en las propuestas e implantación de acciones correctivas.
  - ✓ Verificar y hacer seguimiento de las Acciones Correctivas.
  - ✓ ~~Formar parte del equipo auditor.~~
  
- **Equipo auditor**:
  - ✓ Preparar programas de auditoría y comunicar al área implicada.
  - ✓ Preparar las listas de verificación.
  - ✓ Realizar auditorías y emitir informe de auditoría.
  
- ~~Responsable del SIGC~~:
  - ✓ ~~Colaborar con el Coordinador de Calidad en sus responsabilidades.~~
  
- **El Responsable de Área docente o no docente**:
  - ✓ Colaborar durante la realización de la auditoría.
  - ✓ Solicitar al equipo auditor posibles cambios necesarios en el plan de auditoría.

## 8. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El seguimiento de este proceso se lleva a cabo de manera continua por el AC, actualizándolo cuando se considere necesario y a través del Cuadro de indicadores contenido en el POBJ/Programa de objetivos e indicadores. Asimismo, en la reuniones del CGC se comunicarán los cambios que se hayan llevado a cabo en el último periodo y se evaluará si es preciso, nuevas necesidades que puedan surgir, quedando reflejadas todas las conclusiones en el acta del sistema.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 7 de 7
	<b>PGC20/AUDITORIAS INTERNAS</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

## 9. COMUNICACIÓN

El AC comunicará a todas las áreas afectadas por la auditoría de las fechas y el programa, así como de los resultados obtenidos y en concreto de las no conformidades detectadas en relación a cada una de ellas.

## 10. INDICADORES

PGC20-IND01: No conformidades detectadas por departamento

## 11. REGISTRO

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Planificación Anual de Auditorias	Área de calidad	Papel/Informático	3 años
Listas de Verificación (Check List)	Área de calidad	Papel/Informático	3 años
Programa de la Auditoría Interna	Área de calidad	Papel/Informático	3 años
Informe de Auditoria	Área de calidad	Papel/Informático	3 años

## 12. ANEXOS

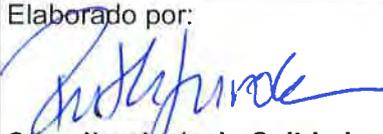
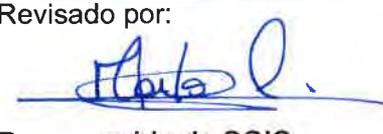
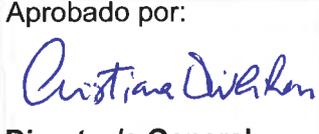
No hay anexos.

 <b>Universidad Europea Canarias</b> <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 9
	<b>PGC21/ NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

COPIA CONTROLADA N°:

ÍNDICE.

	Pág.
1. OBJETO.	2
2. ALCANCE.	2
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE.	2
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.	2
5. DESARROLLO DEL PROCESO.	3
5.1. Gestión de no Conformidades.	3
5.2. Gestión de Acciones Correctivas.	4
5.3. Gestión de Acciones Preventivas.	5
6. DIAGRAMA DEL PROCESO.	6
7. RESPONSABILIDADES.	8
8. SEGUIMIENTOS Y MEDICIÓN.	8
9. COMUNICACIÓN	8
10. INDICADORES	8
11. ARCHIVO.	9
10. ANEXOS.	9

MODIFICACIONES			
VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PÁGINAS
01	12/02/2013	VERSIÓN INICIAL	9
02	15.09.2015	- Actualización del procedimiento - Inclusión de los apartados de comunicación e indicadores - Actualización de los responsables del proceso	
03			
04			
05			
Elaborado por:  Coordinador/a de Calidad Fecha: 15-9-15		Revisado por:  Responsable de SGIC Fecha: 28-10-15	Aprobado por:  Director/a General Fecha: 28-10-15

 <b>Universidad Europea Canarias</b> <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 9
	<b>PGC21/ NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

## 1. OBJETO

El presente procedimiento tiene por objeto establecer las pautas a seguir por la Universidad Europea de Canarias para la identificación, control y registro de productos no conformes respecto a los requisitos especificados. Asimismo, se define la sistemática para eliminar las causas de no conformidades reales y potenciales mediante la implantación de acciones correctivas y/o preventivas con el fin de que no vuelva a ocurrir y que se asegure la mejora continua del sistema.

Todas las referencias a puestos o personas para los que en este procedimiento se utiliza la forma de masculino en genérico deben entenderse aplicables, indistintamente, a mujeres y hombres.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todos los procesos del SGIC y a todos los productos formativos derivados de ellos, incluyendo todas las titulaciones de grado y máster universitario impartidas en la UEC y de las que la Universidad es responsable.

## 3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Manual de Garantía interna de Calidad (MAGIC).
- ✓ **PGC13**/Gestión de Recursos Materiales.
- ✓ **PGC14**/Gestión de Servicios.
- ✓ **PGC16**/Análisis y Medición de Resultados.
- ✓ **PGC19**/Satisfacción de los grupos de interés
- ✓ **PGC23**/Atención al Estudiante
- ✓ **PGC20**/Auditorías Internas.
- ✓ **PGC22**/Revisión del Sistema.
- ✓ ~~UNE-EN-ISO-9001:2008.~~

## 4. DEFINICIONES

- ✓ **AC**: Área de Calidad.
- ✓ **Acción Correctiva**: Acción tomada para eliminar la causa de la No Conformidad.
- ✓ **Acción Preventiva**: Acción tomada para eliminar la causa de la No Conformidad potencial u otra situación potencial no deseada.
- ✓ **ACCUEE**: Agencia Canaria de Calidad Universitaria y Evaluación Educativa
- ✓ **CGC**: Comité de Garantía de Calidad.
- ✓ **Directriz**: conjunto de instrucciones que ayudan a entender un aspecto de un modelo o sistema.
- ✓ **No conformidad**: Incumplimiento de un requisito o directriz.
- ✓ **Requisito**: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- ✓ **SGIC**: Sistema de Garantía Interna de Calidad.
- ✓ **UEC**: Universidad Europea de Canarias.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 9
	<b>PGC21/ NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

## 5. DESARROLLO DEL PROCESO

### 5.1 GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES

El AC evalúa la información suministrada por los grupos de interés, el desempeño de los procesos y las observaciones de las auditorías con el fin de detectar potenciales desviaciones en relación al rendimiento de los procedimientos descritos. Para evitar que en el futuro estas desviaciones den lugar a No conformidades o Reclamaciones puede ser preciso cambiar alguno de los procesos, revisar las especificaciones de la prestación del servicio o revisar los procedimientos del SGIC, estas modificaciones quedarán registradas en una nueva edición de los procedimientos, tal y como se explica en el PGC18/Control de registros. En caso de elaborarse un plan de mejora para abordar la no conformidad, acción correctiva o preventiva, serán custodiados por el AC.

Todo el personal de la Universidad Europea de Canarias es responsable de comunicar al coordinador Académico, [coordinadores de titulación](#), o bien al responsable del área no docente, cualquier No Conformidad que detecte.

Un producto y un servicio es No Conforme cuando no cumple con los requisitos o directrices especificados y pueden detectarse mediante las siguientes operaciones:

- Verificación de adquisición de bienes y servicios (~~PGC13/Gestión de Recursos Materiales; PGC14/Gestión de recursos y Servicios.~~).
- Satisfacción del cliente (~~IPGC19.1/Registro de Alegaciones, Sugerencias y Reclamaciones~~ [PGC19/Satisfacción de los grupos de interés](#)).
- Seguimiento y medición de los procesos y productos formativos ofrecidos ([PGC16/Análisis y Medición de Resultados](#)).
- [Evaluación y seguimiento de los indicadores de rendimiento de la organización.](#)

Como consecuencia de los controles que se indican en los diferentes procedimientos, es posible que la No Conformidad sea detectada internamente, [de manera que no llegue a afectar al cliente](#). En este caso, la universidad adoptará las acciones apropiadas respecto a las consecuencias o efectos potenciales de dicha No Conformidad. Estas acciones quedan reflejadas en el correspondiente Registro de No Conformidad y Acción Correctiva y Acción Preventiva.

Las no conformidades se comunican al AC, quien evalúa y plantea conjuntamente con el área afectada posibles soluciones.

Este tratamiento puede consistir en:

- Tomar acciones para eliminar la No Conformidad detectada: corrigiendo o ajustando el producto formativo o servicio asociado para ser conforme con los requisitos, para lo cual se volverán a realizar todas las operaciones de verificación.
- Autorizar el producto formativo o servicio asociado temporalmente bajo la supervisión del Área de Calidad y, cuando corresponda, por el cliente, para que más tarde se tomen las acciones correctoras.
- Tomar acciones para prevenir su aplicación original: rechazándolo como producto formativo o servicio asociado inadecuado o reasignándolo para otras aplicaciones alternativas válidas.

Los productos y servicios No Conformes son identificados como tal, para evitar su uso o aplicación no intencionada, mediante el propio Registro de No Conformidad y Acción Correctiva y Acción Preventiva.

 <b>Universidad Europea Canarias</b> <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 9
	<b>PGC21/ NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

En el caso de la identificación de no conformidades en el área docente de la Universidad, se realizan planes de mejora elaborados por la Facultad/Escuela y en el CGC se revisa la planificación y el logro alcanzado en su puesta en marcha.

## 5.2 GESTIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS

Una acción correctiva vendrá derivada de desviaciones del SGIC detectadas por:

- Auditorías, internas o externas (**PGC20/Auditorías Internas**).
- ~~Repetición de una no conformidad del producto o servicio.~~
- ~~Incidencias reiteradas por parte de los proveedores y subcontratistas.~~
- Insatisfacción de los clientes (**PGC19/Satisfacción de los grupos de interés**). ~~IPGC19.1/Registro de Incidencias, Sugerencias y Reclamaciones~~.
- Revisiones del SGIC por el Comité de Garantía de Calidad.
- Seguimiento de las titulaciones y evaluación del autoinforme por parte de la ACCUEE.

El Área de Calidad revisa y analiza el propio Registro de No Conformidad y Acción Correctiva y Acción Preventiva para identificar aquellas No Conformidades que tienen una causa común y/o suponen un problema importante, a fin de aplicar las Acciones Correctivas necesarias. Cuando la no conformidad da lugar a una acción correctiva, esto se refleja en el mismo registro, indicando el nº de acción correctiva que se deriva de ella.

En caso de reclamaciones reiteradas de los clientes, se registran como tal y reciben el tratamiento indicado para Acciones Correctivas en el presente procedimiento.

En el caso de No Conformidades detectadas en auditorías internas, el Coordinador de Calidad siempre cumplimenta una Acción Correctiva, establece un plazo para la implantación de la acción y nombra un responsable que lleve a cabo dicha implantación.

El Responsable del SGIC junto con los coordinadores de titulación, coordinación académica o las Áreas no docentes implicadas, Coordinador de Calidad evalúa la importancia del problema en función de su repercusión potencial, en aspectos tales como: costes de la calidad, adecuación a las especificaciones, satisfacción del cliente, etc. De esta manera, antes de planificar las Acciones Correctivas, se determina cuál es la causa fundamental del problema. Asimismo, determina los responsables y plazos de ejecución de las acciones decididas.

~~Los resultados de las acciones tomadas son comunicados al AC para que los documente en Registro de No Conformidad, Acción Correctiva y Acciones preventivas. El AC además, determina un plazo de seguimiento para verificar que las Acciones Correctivas han logrado la eliminación de No Conformidades asociadas y no vuelven a ocurrir. Si transcurrido ese tiempo el resultado es favorable, el Coordinador de Calidad procede al cierre y archivo de la No Conformidad. En caso de ser desfavorable, juntos plantearán nuevas posibles soluciones hasta lograr el cierre de la no conformidad.~~

Para evitar que en el futuro se presenten No conformidades o reclamaciones, puede ser preciso cambiar alguno de los procesos, revisar las especificaciones de la prestación del servicio o revisar los procedimientos del SGIC. **En tal caso, quedará reflejado tal y como se indica en el PGC18/Control de registros**).

Los Registros de No Conformidad, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas derivados del presente procedimiento son registrados y custodiados por el AC como registros de calidad, durante un periodo de tres años. Además, son utilizados como datos de partida en las revisiones del SGIC.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 9
	<b>PGC21/ NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

### 5.3 GESTIÓN DE ACCIONES PREVENTIVAS

Las acciones preventivas se originan, en términos generales, como consecuencia de:

- Propuesta de mejora de algún/os aspecto/s del Sistema de Garantía Interna de Calidad que puede ser realizada por cualquier persona de la UEC o por los propios clientes, debiéndose comunicar al Responsable del SIGC.
- Detección de baja satisfacción de los clientes, con independencia de la existencia o no de queja o resultados negativos de las encuestas (**PGC19/Satisfacción de los Grupos de Interés**).
- Detección por parte de alguna persona de la UEC de un potencial problema o no conformidad que pueda traducirse en un futuro en desviaciones del SGIC.
- Observaciones / áreas de mejora detectadas en auditorías de calidad, ya sean internas o externas (**PGC20/Auditoría Internas**)
- Propuestas que pueden surgir durante la revisión del sistema (**PGC22/Revisión del Sistema**), ya que durante el mismo se obtiene información sobre el desarrollo de los procesos.

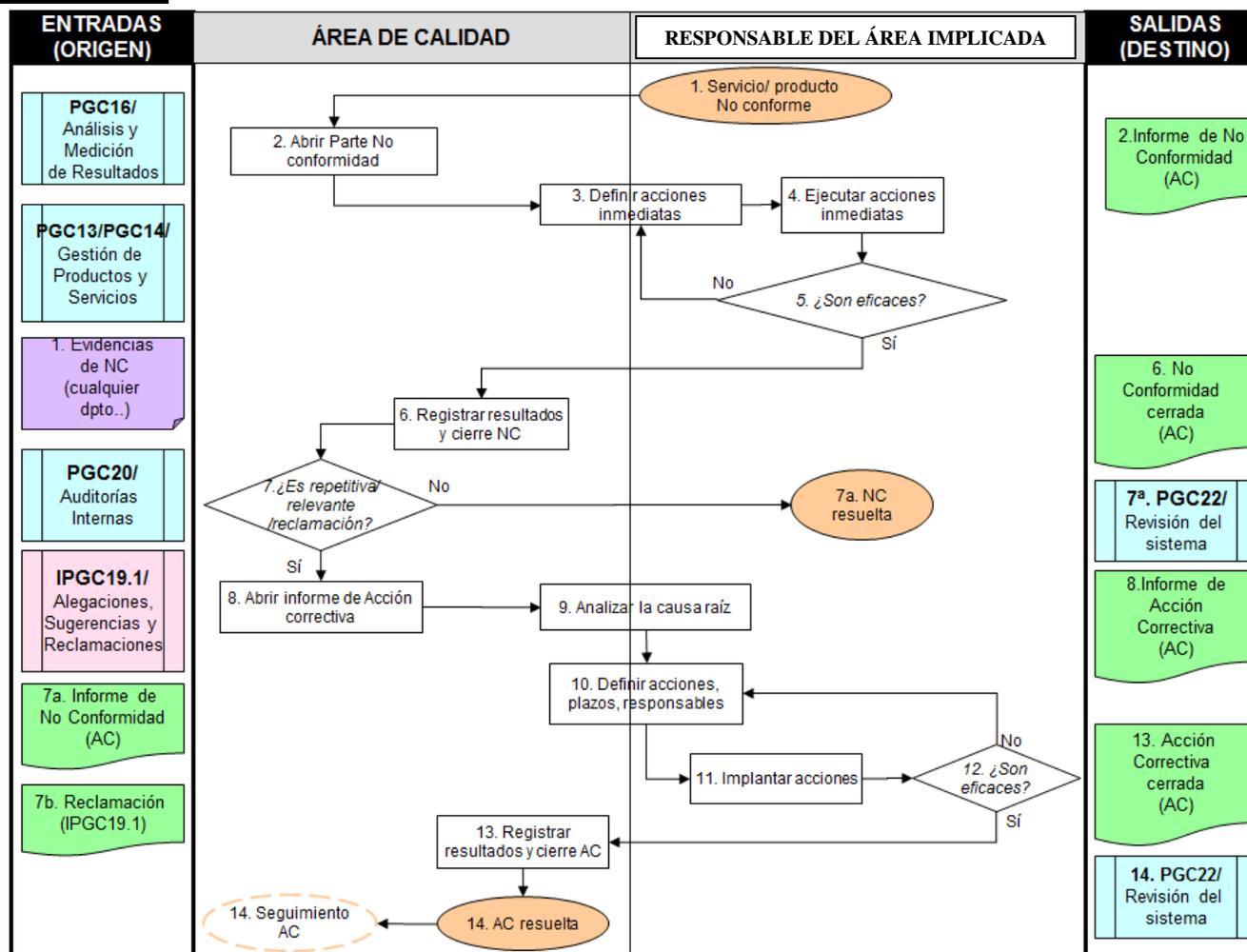
El AC evalúa la información suministrada por los grupos de interés, el desempeño de los procesos y las observaciones de las auditorías, con el fin de detectar potenciales desviaciones. Además, cuando se considere oportuno, abrirá el correspondiente Registro de No Conformidad, Acción Correctiva y Acción Preventiva.

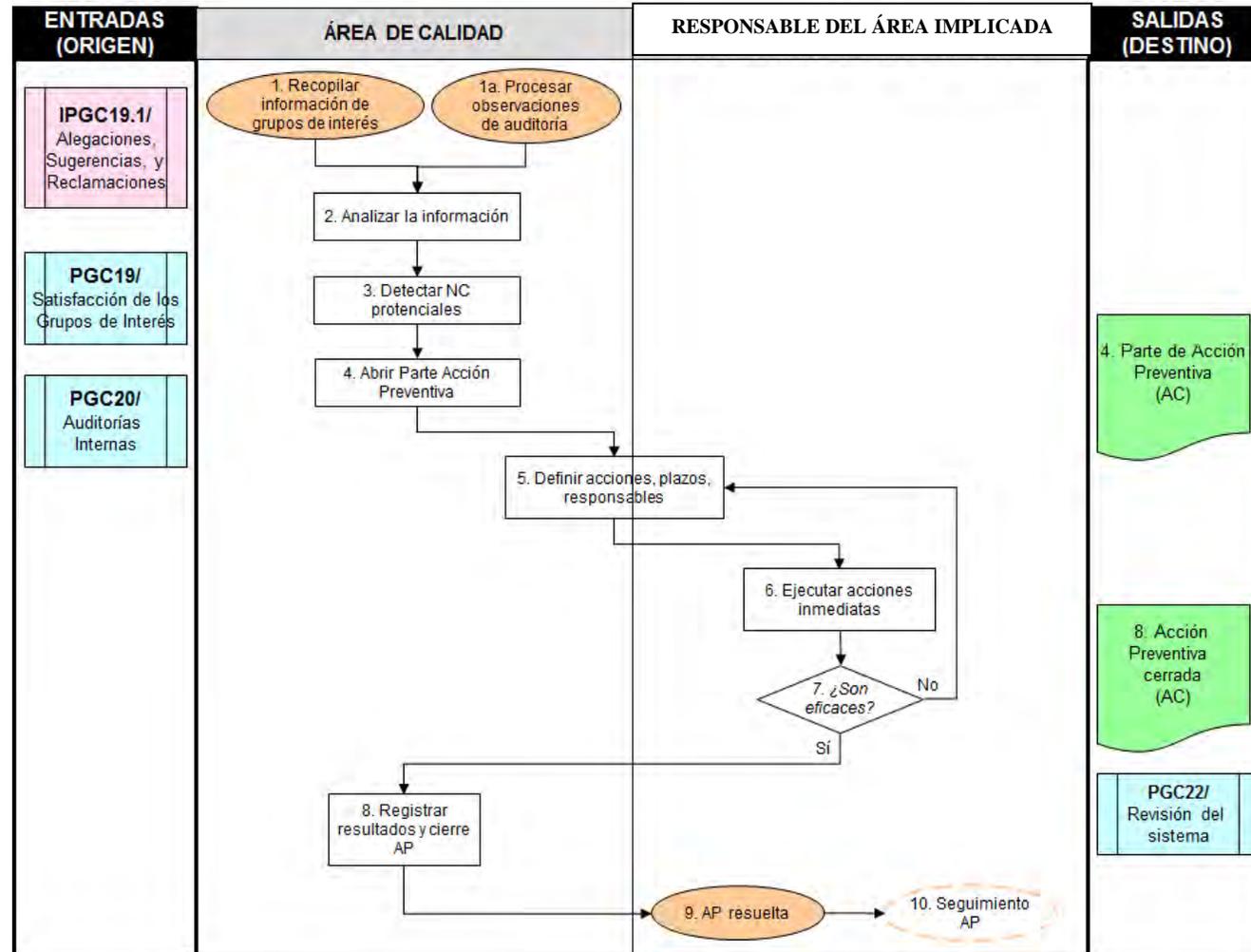
Todos los resultados de las acciones tomadas son comunicados al AC a los efectos de su documentación en el Registro de No Conformidad, Acción Correctiva y Acción Preventiva. El AC además, determina un plazo de seguimiento para verificar que las Acciones Preventivas han logrado la eliminación de la causa de la desviación potencial y esta no vuelve a aparecer. Si transcurrido ese tiempo el resultado es favorable, ~~el Coordinador de Calidad~~ se procede al cierre y archivo de la Acción Preventiva. En caso de ser desfavorable, plantearán nuevas posibles soluciones hasta lograr la conformidad.

Para evitar que en el futuro estas desviaciones den lugar a No conformidades o reclamaciones puede ser preciso cambiar alguno de los procesos, revisar las especificaciones de la prestación del servicio o revisar los procedimientos del SGIC.

Los Registros de No Conformidad, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas derivados del presente procedimiento son registrados y custodiados por el AC, como registros de calidad, durante un periodo de tres años. Además, son utilizados como datos de partida en las revisiones del SGIC.

## 6. DIAGRAMA DEL PROCESO





	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 8 de 9
	<b>PGC21/NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

## **7. RESPONSABILIDADES**

- Propietario del proceso: Área de Calidad

- Participantes en el proceso:

- AC:
  - ✓ Estudiar las No Conformidades y determinar cuales son repetitivas o relevantes.
  - ✓ Aprobar el cierre de No Conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.
  - ✓ Comunicar a las Áreas no docentes cualquier información relativa a este procedimiento.
  - ✓ Abrir, documentar y archivar los informes de No Conformidad, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.
- Coordinadores de titulación/coordinador académico/ responsable de área no docente:
  - ✓ Colaborar con los departamentos/ áreas implicadas en la búsqueda de causas raíz y soluciones frente a No Conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.
  - ✓ Determinar responsabilidades en la implantación de acciones decididas y estudiar su eficacia.
  - ✓ Analizar los resultados de este procedimiento y prepara el informe para la Revisión del SGIC.
  - ✓ Comunicar resultados de las acciones implantadas al AC.
  - ✓ Realizar propuestas de planes de mejora relacionadas con sus áreas, que presentarán en el CGC a los efectos de evaluación de su grado de consecución.
- ~~Coordinador/a Académico:~~
  - ✓ ~~Colaborar con el AC en la identificación de No Conformidades y en la búsqueda de causas raíz y soluciones frente a No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas.~~

## **8. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

El seguimiento de este proceso se lleva a cabo de manera continua por el AC y a través del Cuadro de indicadores contenido en el POBJ/Programa de objetivos e indicadores. Asimismo, en las reuniones del CGC se comunicarán los cambios que se hayan llevado a cabo en el último periodo y se evaluarán, si es preciso, nuevas necesidades que puedan surgir, quedando reflejadas todas las conclusiones en el acta del sistema.

Todas las No conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas que surjan, serán empleadas como input para evaluar la salud de los procesos y la satisfacción de los grupos de interés en la revisión del Sistema.

## **9. COMUNICACIÓN**

A través del CGC se evaluarán las no conformidades detectadas para poder elaborar los planes de mejora correspondientes de cara a subsanarlas. Además, al participar personas del área docente y no docente, se pueden crear sinergias para la colaboración de diferentes áreas que ayuden en la mejora de la organización.

## **10. INDICADORES**

PGC21-IND01: Número de planes de mejora elaborados

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 9 de 9
	<b>PGC21/NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

## **10. ARCHIVO**

<b>REGISTROS</b>			
<b>NOMBRE REGISTRO</b>	<b>QUIÉN ARCHIVA</b>	<b>SOPORTE</b>	<b>TIEMPO CONSERVACIÓN</b>
Registro de No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas.	Área de calidad	Papel/Informático	3 años
Plan de Mejora (NC auditoría)	Área de calidad	Papel/Informático	3 años
Planes de mejora Facultades/Escuela	Área de Calidad	Informático	3 años

## **11. ANEXOS**

No hay anexos.

 Universidad Europea Canarias <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 7
	<b>PGC22/REVISIÓN DEL SISTEMA</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

COPIA CONTROLADA N°:

**ÍNDICE.**

	Pág.
1. OBJETO.	2
2. ALCANCE.	2
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE.	2
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.	2
5. DESARROLLO DEL PROCESO.	2
5.1. Programación de la revisión.	2
5.2. Realización, comunicación y seguimiento.	3
6. DIAGRAMA DEL PROCESO.	5
7. RESPONSABILIDADES.	6
8. SEGUIMIENTOS Y MEDICIÓN.	6
9. COMUNICACIÓN	7
10. INDICADORES	7
11. REGISTRO.	7
10. ANEXOS.	7

MODIFICACIONES				
VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN		PÁGINAS
01	12/02/2013	VERSIÓN INICIAL		7
02	15.09.2015	- Actualización de responsabilidades - Actualización del desarrollo del proceso		
03				
04				
05				

Elaborado por:  <b>Coordinador de calidad</b> Fecha: 15-9-15	Revisado por:  <b>Responsable del SGIC</b> Fecha: 28-10-15	Aprobado por:  <b>Director/a General</b> Fecha: 28-10-15
--	--	---

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 7
	PGC22/REVISIÓN DEL SISTEMA	EDICIÓN 02

## 1. OBJETO

El presente procedimiento tiene un doble objeto: por un lado, establecer las pautas a seguir para que el Órgano de Gobierno, a través de su Comité de Garantía de Calidad, realice revisiones del SGIC y por otro, asegurarse de que el SGIC está implantado, se desarrolla y mejora de manera continua, lo que incluye la revisión de los resultados, indicadores y del grado de cumplimiento de los objetivos planteados.

Todas las referencias a puestos o personas para los que en este procedimiento se utiliza la forma de masculino en genérico deben entenderse aplicables, indistintamente, a mujeres y hombres.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todo el Sistema de Garantía Interna de Calidad, tanto a los documentos escritos relacionados como a la implantación de procedimientos en la UEC, el cumplimiento de objetivos y otras actuaciones que tengan que ver con el SGIC y con el comportamiento del mismo en el tiempo.

## 3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGALMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Manual de Garantía Interna de Calidad (MAGIC).
- ✓ **PGC01**/Definición y Revisión de Política y Objetivos.
- ✓ **PGC15**/Información Pública.
- ✓ **PGC16**/Análisis y Medición de Resultados.
- ✓ **PGC17**/Control de la Documentación.
- ✓ **PGC18**/Control de Registros.
- ✓ **PGC21**/Control de No conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.
- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices.

## 4. DEFINICIONES

- ✓ **AC**: Área de Calidad.
- ✓ **Acción de mejora**: actividad o tarea concreta, incluida en un plan de mejora que es necesaria llevar a cabo para alcanzar el objetivo establecido.
- ✓ **CGC**: Comité de Garantía de Calidad.
- ✓ **Plan de mejora**: documento que engloba las acciones de mejora que debemos implementar, así como recursos, responsables y plazos para su consecución, de forma que podamos alcanzar el objetivo establecido, garantizando así la mejora continua.
- ✓ **SGIC**: Sistema de Garantía Interna de Calidad.
- ✓ **UEC**: Universidad Europea de Canarias.

## 5. DESARROLLO DEL PROCESO

### 5.1. Programación de la revisión

Anualmente, el CGC se reunirá **tantas veces como considere necesario al menos cada tres meses y cuantas veces lo considere necesario**, con el objeto de revisar el desempeño del SGIC y garantizar la mejora continua. El Coordinador de Calidad es responsable de planificar las fechas en las que se celebrarán las reuniones. Una vez establecidas las fechas, se enviará una convocatoria a todos los miembros del CGC vía email, con el orden del día, **en el que se recogerá un apartado en el que se dé la oportunidad a los convocados a expresar su opinión o abrir cualquier tema de debate o discusión. Como mínimo la periodicidad de las reuniones ordinarias será anual, pudiéndose convocar tantas reuniones extraordinarias como se estime oportuno.**

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 7
	PGC22/REVISIÓN DEL SISTEMA	EDICIÓN 02

Ocasionalmente, puede ~~citarse~~ convocarse a todo el personal que se considere oportuno para asegurar que se mantienen al día los objetivos fijados por el Órgano de Gobierno y a los efectos de revisar el SGIC. Es competencia del Coordinador de Calidad de la UEC, convocar en nombre del Órgano de Gobierno a cualquier persona de la organización que considere oportuna.

## 5.2. Realización, comunicación y seguimiento

Gestionadas por el ~~Una vez al año~~ el Responsable del SGIC y el /la Coordinador/a de Calidad ~~en estas reuniones se presentan los resultados obtenidos en relación a los procesos que conforman el SGIC convocan una reunión para presentar el Informe anual de revisión del Sistema.~~ En esa reunión pueden tratarse otros aspectos incluidos en el orden del día como los siguientes:

- Propuesta de los planes de mejora a desarrollar por las distintas Facultades/Escuelas.
- Resultados obtenidos de la aplicación de los planes de mejora
- Acciones de seguimiento de revisiones previas.
- Resultados de auditorías.
  - Estado de acciones correctivas y preventivas.
  - No Conformidades.
- Recursos técnicos/infraestructura.
- Proveedores.
- Acceso, evaluación, promoción y reconocimiento de personal docente y no docente.
- Revisión documental del MAPIC y MAGIC.
- Desempeño de procesos, a través de indicadores del sistema.
- Retroalimentación con el estudiante.
- Alegaciones, reclamaciones y sugerencias.
- Oferta formativa. Objetivos y planificación de titulaciones.
- Objetivos y política de calidad.
- Análisis de datos del sistema (**PGC 16/Análisis y Medición de Resultados**).
- Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad.
- Recomendaciones para la mejora y conclusión.
- Resultados objetivos del rendimiento de la organización

Además, se tendrá en cuenta la evolución y modificaciones de la legislación, la situación interna de la universidad, y todos aquellos factores que el CGC estime oportunos.

Los resultados de la revisión del sistema, deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejora de la eficiencia del SGIC y sus procesos.
- El Programa de Objetivos e Indicadores.
- La mejora del producto formativo en relación con los requisitos de los grupos de interés.
- Las necesidades de recursos.
- Los planes de mejora, **propuesta y evaluación de los resultados obtenidos**.

Del resultado de esta reunión, el secretario levanta un acta, que es firmada por el Responsable del SGIC ~~y el Coordinador de Calidad~~ y es enviada al Órgano de Gobierno para que dé su aprobación a las medidas tomadas. El original del acta es considerado un registro del sistema siendo custodiada durante un período de cinco años por el AC y controlada según el **PGC18/Control de Registros**.

 <b>Universidad Europea Canarias</b> <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITY</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 7
	<b>PGC22/REVISIÓN DEL SISTEMA</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

### 5.2.1. Planes de Mejora

A partir de la información y conclusiones obtenidas de la revisión del Sistema, el CGC junto con aquellas personas cuyas responsabilidades de puesto estén relacionadas, elaborarán los planes de mejora anuales, asignando los responsables, recursos y plazos para su consecución.

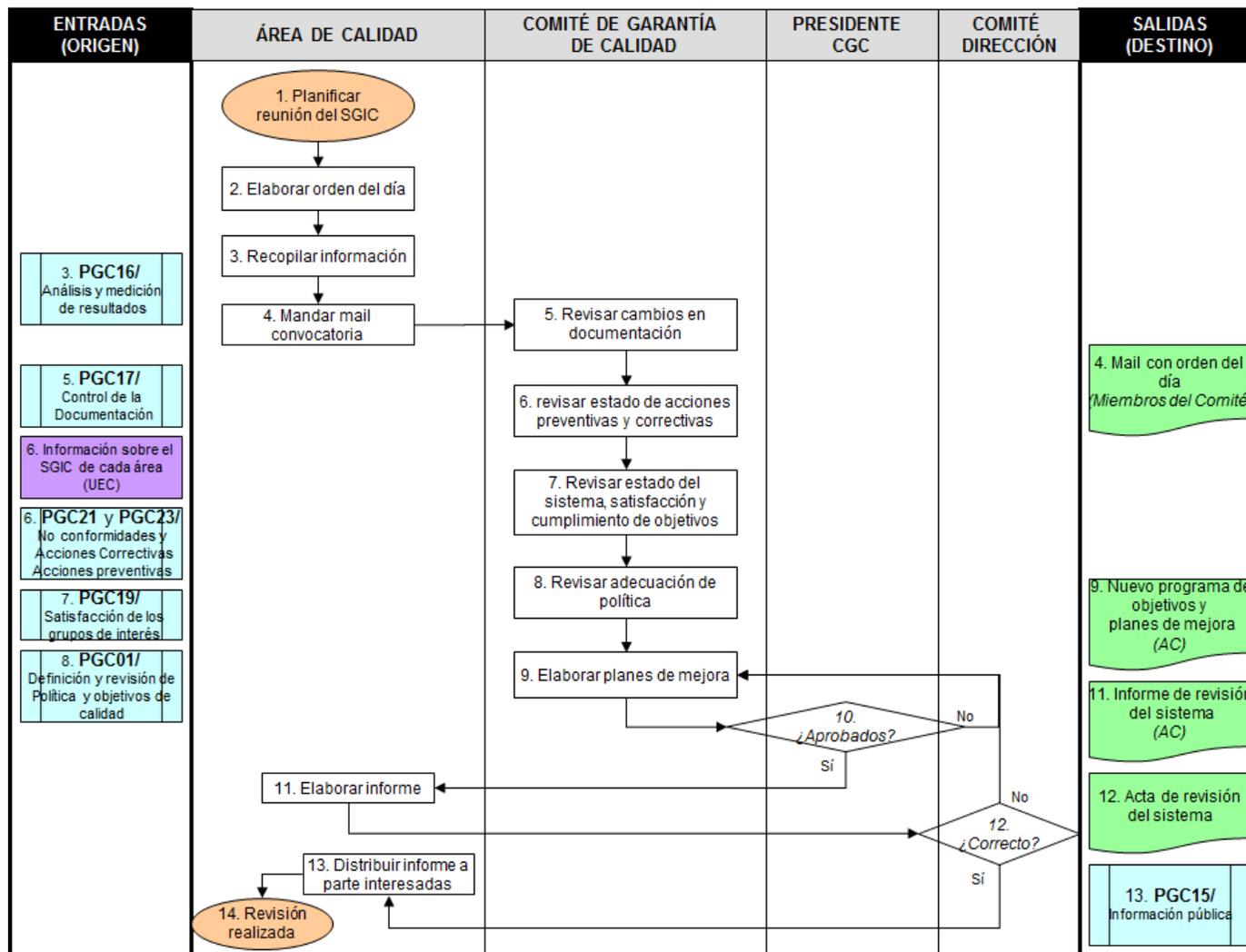
Los planes de mejora se establecen por:

- **Facultades/Escuela tanto a nivel global** como a nivel de titulación que se imparta.
- Departamentos transversales como Atención al Estudiante, Secretaría Académica, Relaciones Internacionales, Operaciones etc.)

Para su puesta en marcha, deben ser aprobados por los Órganos de Gobierno.

Es responsabilidad de los miembros del CGC, impulsar las acciones de mejora planteadas en sus respectivas áreas y comunicar las conclusiones a las partes interesadas para la correcta implantación de los planes de mejora. En función de los resultados obtenidos, se estudiará el grado de cumplimiento del POBJ/Programa de Objetivos e Indicadores y se reformularán los nuevos objetivos.

## 6. DIAGRAMA DEL PROCESO



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 7
	PGC22/REVISIÓN DEL SISTEMA	EDICIÓN 02

## 7. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Área de Calidad

- Participantes en el proceso:

- Órgano de Gobierno:
  - ✓ Revisar las conclusiones tomadas en las revisiones y aprobar las decisiones en ellas tomadas.
  - ✓ Proporcionar los recursos necesarios para llevar a cabo las mejoras decididas.
  - ✓ Aprobar los planes de mejora.
  - ✓ Aprobar el Programa de Objetivos e Indicadores.
- Responsable de SGIC:
  - ✓ Liderar las reuniones del CGC y aprobar de manera provisional las decisiones que en él se tomen, como representante de la dirección.
  - ✓ Comunicar al OG las conclusiones obtenidas en las revisiones y solicitar la aprobación de las decisiones provisionales tomadas.
- **Coordinador de Calidad**
  - ✓ Planificar las reuniones y coordinar su realización.
  - ✓ Recopilar toda la información necesaria para evaluar el sistema.
  - ✓ Asegurar que se tratan todos los aspectos necesarios para realizar una revisión completa.
  - ✓ Colaborar junto con los miembros del CGC, en el desarrollo de los planes de mejora aprobados relativos a su área.
  - ✓ Coordinar los grupos de mejora que se tengan que crear para llevar a cabo los planes de mejora.
  - ✓ Comunicar a todos los grupos de interés las conclusiones obtenidas.
- Secretario del CGC:
  - ✓ Elaborar el acta de la reunión incluyendo todos los temas tratados.
  - ✓ Distribuir las actas de la revisión y guardar el original.
  - ✓ Elaborar el orden del día y comunicar a los miembros la convocatoria.
- Miembros del Comité de Garantía de Calidad:
  - ✓ Recopilar la información de su área necesaria para la revisión del sistema.
  - ✓ Acudir a las reuniones y proporcionar los datos sobre el desempeño del sistema que les competan.
  - ✓ Impulsar las acciones de mejora planteadas en sus respectivas áreas y comunicar las conclusiones a las partes interesadas.

## 8. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El seguimiento de este proceso se lleva a cabo de manera continua por el AC, actualizándolo cuando se considere necesario, a partir de las diferentes situaciones que puedan surgir en las revisiones del sistema. El propio CGC determinará las posibles mejoras que pueden aplicarse a este proceso, quedando reflejadas todas las conclusiones en el acta de reunión. No se estima necesario establecer indicadores permanentes asociados a este procedimiento.

## 9. COMUNICACIÓN

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 7 de 7
	<b>PGC22/REVISIÓN DEL SISTEMA</b>	<b>EDICIÓN 02</b>

Las convocatorias al SGIC se enviarán por correo electrónico junto con el orden del día de la reunión. Una vez concluida, se enviará el Acta de la reunión que será firmada en la siguiente reunión del CGC.

## **10. INDICADORES**

PGC22-IND01: Acta de la reunión del CGC

## **10. ARCHIVO**

<b>REGISTROS</b>			
<b>NOMBRE REGISTRO</b>	<b>QUIÉN ARCHIVA</b>	<b>SOPORTE</b>	<b>TIEMPO CONSERVACIÓN</b>
Acta de la Revisión del Sistema	Área de calidad	Papel/Informático	3 años
Mail de convocatoria	Área de calidad	Papel/Informático	1 año

## **11. ANEXOS**

No hay anexos.

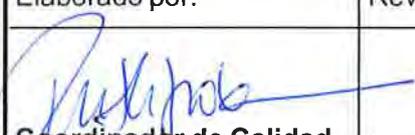
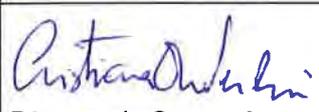
COPIA CONTROLADA N°:

## ÍNDICE

1. OBJETO .....	2
2. ALCANCE .....	2
3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA .....	2
4. DEFINICIONES .....	2
5. DESARROLLO DEL PROCESO .....	2
5.1. Servicio de Atención al Estudiante.....	2
5.2. El Defensor Universitario .....	3
5.3. Comunicación informal con el estudiante.....	4
6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN .....	4
7. DIAGRAMA DE PROCESO .....	6
8. DIAGRAMA DE INSTRUCCIÓN DE PROCESO.....	7
9. COMUNICACIÓN .....	10
10. INDICADORES.....	10
11. RESPONSABILIDADES .....	10
12. REGISTROS.....	11
13. ANEXOS.....	11

MODIFICACIONES			
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
01	03.09.2015	VERSIÓN INICIAL (Este procedimiento formaba parte del PGC19/Satisfacción de los grupos de interés ed.1)	
02			
03			
04			
05			

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
 <b>Coordinador de Calidad</b> Fecha: 3-9-15	 <b>Responsable de SGIC</b> Fecha: 28-10-15	 <b>Director/a General</b> Fecha: 28-10-15

 <b>Universidad Europea Canarias</b> <small>LAUREATE UNIVERSITARIAN EXPERIENCE</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 11
	<b>PGC23/ATENCIÓN AL ESTUDIANTE</b>	<b>EDICIÓN 01</b>

## 1. OBJETO

En este procedimiento se definen los mecanismos y canales a través de los que se reciben las consultas, reclamaciones y sugerencias de los estudiantes con respecto a la oferta formativa y los servicios de la Universidad. Así como el seguimiento y la solución que se plantean a las mismas.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a las acciones que se desarrollan desde que se produce una solicitud de información por parte de un estudiante, hasta proceder a su solución por parte de la UEC.

## 3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- ✓ Manual de Garantía interna de Calidad (MAGIC)
- ✓ Política de calidad
- ✓ Modelo Académico de la UEC
- ✓ Reglamento del Defensor Universitario de la Universidad Europea de Canarias.
- ✓ Estatuto del Estudiante de la Universidad Europea de Canarias.
- ✓ Reglamento del Consejo de Delegados de la UEC.
- ✓ PGC19/Satisfacción de los Grupos de Interés
- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices
- ✓ LOU 6/2001 de 21 diciembre de Universidades.

## 4. DEFINICIONES

- ✓ **Defensor universitario:** Persona encargada de velar y tutelar los derechos y libertades de los estudiantes.
- ✓ **Atención al estudiante:** Servicio a través del que se da respuesta y se coordinan las soluciones a las incidencias abiertas por los estudiantes.
- ✓ **Plataforma de Instancias Generales:** Plataforma de peticiones y quejas de Atención al Estudiante.
- ✓ **AC:** Área de Calidad, Innovación y Seguimiento de títulos
- ✓ **AE:** Atención al Estudiante
- ✓ **CD:** Comité de Dirección
- ✓ **CGC:** Comité de Garantía de Calidad
- ✓ **UEC:** Universidad Europea de Canarias

## 5. DESARROLLO DEL PROCESO

Existen varias vías o figuras a través de las cuales los grupos de interés pueden dar trascendencia a una sugerencia, queja o reclamación: a través de los profesores, los mentores, la coordinación académica, los coordinadores de titulación, el servicio de atención al estudiante, el Defensor Universitario, y a través de las encuestas de satisfacción que se les realizan periódicamente.

El AC, a través de las encuestas de satisfacción que realiza a los diferentes colectivos, puede detectar aquellas áreas o aspectos que presentan las valoraciones más bajas. Además, algunos de los cuestionarios incluyen un campo de observaciones en el que los destinatarios de la encuesta pueden incluir aquellos aspectos que les merece la pena destacar.

### 5.1. Servicio de Atención al Estudiante

En el caso de que un estudiante tenga una duda, consulta o incidencia relacionada con un servicio

 <b>Universidad Europea Canarias</b> <small>LAUREATE UNIVERSITARIUM QUAEVENSIS</small>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página 3 de 11
	<b>PGC23/ATENCIÓN AL ESTUDIANTE</b>	<b>EDICIÓN 01</b>

de la Universidad, puede contactar directamente con el servicio de Atención al Estudiante. El Servicio de Atención al Estudiante podrá solucionar de forma directa la cuestión planteada o en su caso, remitir al estudiante al departamento correspondiente. En algunas, podrá indicar al estudiante que la cuestión debe ser planteada a través de Instancia General (plataforma on line). A través de esta plataforma, es el propio servicio de Atención al Estudiante el que realiza el seguimiento de las incidencias abiertas, haciendo seguimiento del departamento que debe dar respuesta o al tiempo transcurrido desde que se abrió la incidencia.

Cuando se abre una incidencia en la plataforma, se le asigna una categoría que ya está definida en la propia aplicación. Cada categoría lleva asociado un procedimiento de actuación en el que se definen las personas y los departamentos que van a participar en la solución de la incidencia

Paralelamente, se trabaja en la mejora de los procedimientos de manera que se puedan agilizar los tiempos de respuesta y con los departamentos que intervienen en la resolución de las incidencias.

Diariamente, desde el área de AE, se evalúa el estado de las incidencias abiertas, prestando especial atención a las que llevan sin resolver más tiempo o llevan más tiempo paradas en algún departamento. En caso de detectar que una incidencia no está siendo atendida en algún departamento en unos días, el responsable del servicio de AE se pone en contacto con el departamento en cuestión para conocer los motivos del retraso en la respuesta.

Una persona del área de AE asiste a las reuniones del Consejo de Delegados.

Trimestralmente se presenta en el CG un informe resumen sobre la evolución de las diferentes incidencias, analizando los principales problemas que se han detectado. Asimismo, se revisan las categorías a las que pertenecen el mayor número de incidencias abiertas, con el objetivo de revisar los procedimientos establecidos y, en su caso, plantear mejoras en el procedimiento.

## **5.2 El Defensor Universitario**

En último término, los estudiantes cuentan con la figura del Defensor Universitario que es la persona encargada de velar y tutelar los derechos y libertades de los estudiantes ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios de la UEC, tal y como se define en el Reglamento del Defensor Universitario de la Universidad Europea y se regula en la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en la Disposición adicional decimocuarta.

Para concertar una cita con el Defensor Universitario existen diferentes vías o canales: correo electrónico ([defensor.univeristario@universidadeuropea.es](mailto:defensor.univeristario@universidadeuropea.es)), teléfono o la página web de la UEC.

Una vez que se conoce el problema que ha suscitado el contacto con el Defensor Universitario, se abre un expediente en el que se registra el nombre del estudiante y el asunto a tratar. La información se almacena bajo clave en soporte informático, de manera que se asegure la confidencialidad de la información.

Para cada problema o incidencia abierta, el Defensor identifica los servicios o departamentos implicados, con los que se reúne para identificar o proponer las posibles soluciones. El Defensor queda encargado de realizar el seguimiento de las acciones que se realicen hasta la solución de la incidencia, que se informa al estudiante y se procede a cerrar el expediente.

Los expedientes abiertos se almacenan en una base de datos para su posterior análisis y evaluación.

Asimismo, el Defensor Universitario informará de forma cuatrimestral al Consejo de Gobierno sobre los resultados relativos a las alegaciones y reclamaciones de los estudiantes, según la planificación establecida, incluyendo conclusiones y acciones de mejora que el Defensor Universitario haya determinado. A partir de las acciones de mejora, se deciden unas líneas de actuación que se desarrollarán mediante la selección de unos equipos de trabajo designados en el CG. Las

 <b>Universidad Europea Canarias</b> <small>LAUREATE UNIVERSITARIAN INSTITUTION</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 11
	<b>PGC23/ATENCIÓN AL ESTUDIANTE</b>	<b>EDICIÓN 01</b>

actuaciones que se realicen se reportarán en el propio CG para evaluar su evolución.

Anualmente, el Defensor Universitario publica el informe general con un resumen de las incidencias abiertas durante el año.

Para obtener información directa de los estudiantes, el Defensor Universitario puede reunirse con los miembros del Consejo de Delegados. De estas reuniones se levantan actas que son custodiadas por el propio Defensor.

La evaluación de la satisfacción con el Defensor Universitario se realiza de forma telefónica a una selección aleatoria de estudiantes que hayan utilizado este servicio.

### **5.3 Comunicación informal con el estudiante**

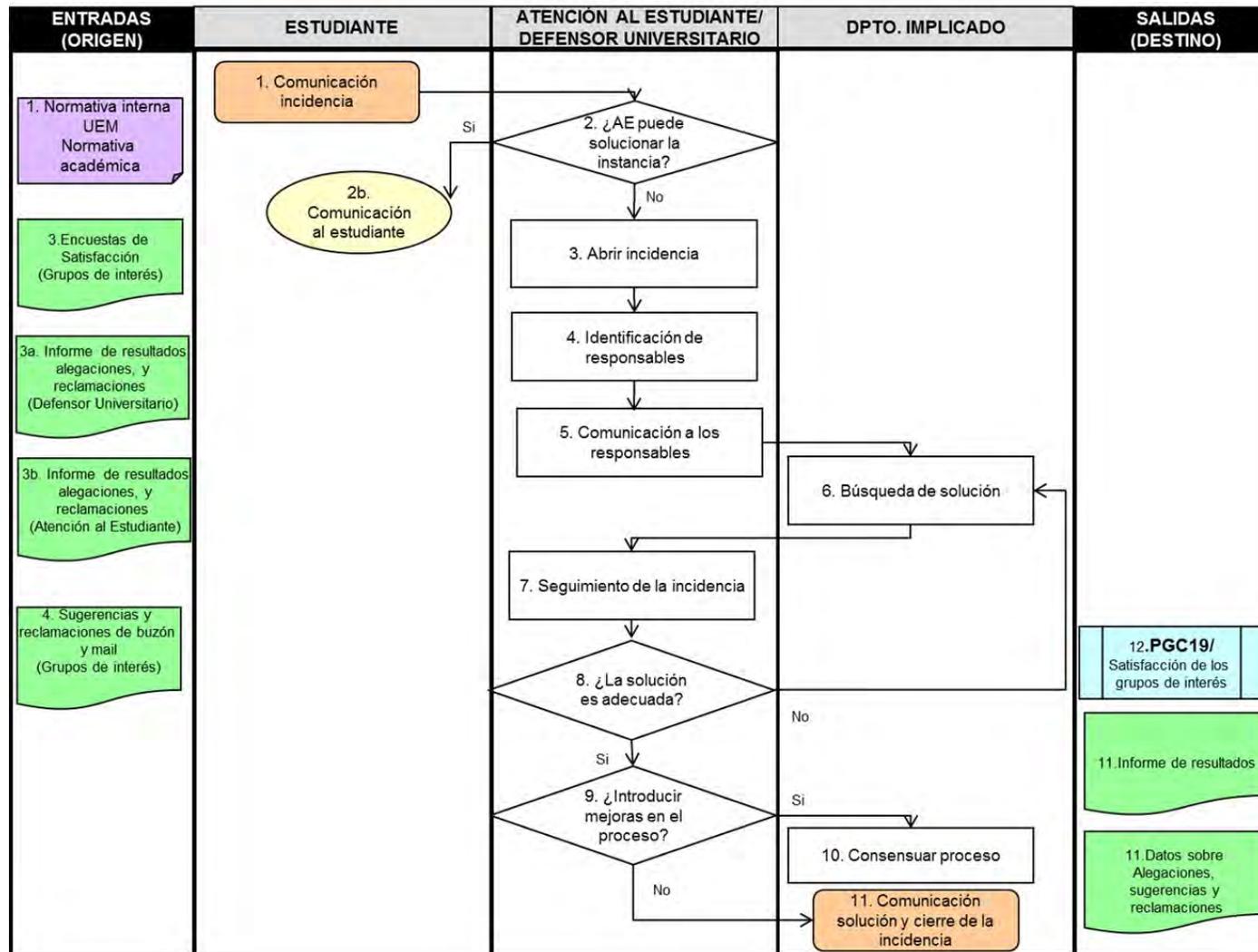
La Universidad Europea de Canarias emplea, además, otros métodos por los cuales obtiene información sobre la satisfacción de los grupos de interés como por ejemplo:

- 5.3.1 Contactos presenciales, por correo electrónico o por teléfono con el área de AE.
- 5.3.2 Reuniones de personal docente (feedback de los mentores, claustros de departamento, coordinadores de titulación).
- 5.3.3 Focus groups que tienen lugar ante hechos puntuales.
- 5.3.4 Informaciones recogidas en las reuniones del Consejo de Delegados con los responsables académicos y no académicos.
- 5.3.5 Sugerencias y comentarios que surgen de la comunicación con otros agentes externos (empresas, colegios profesionales, universidades con las que existen convenios).
- 5.3.6 Información sobre la universidad que aparece en notas de prensa.

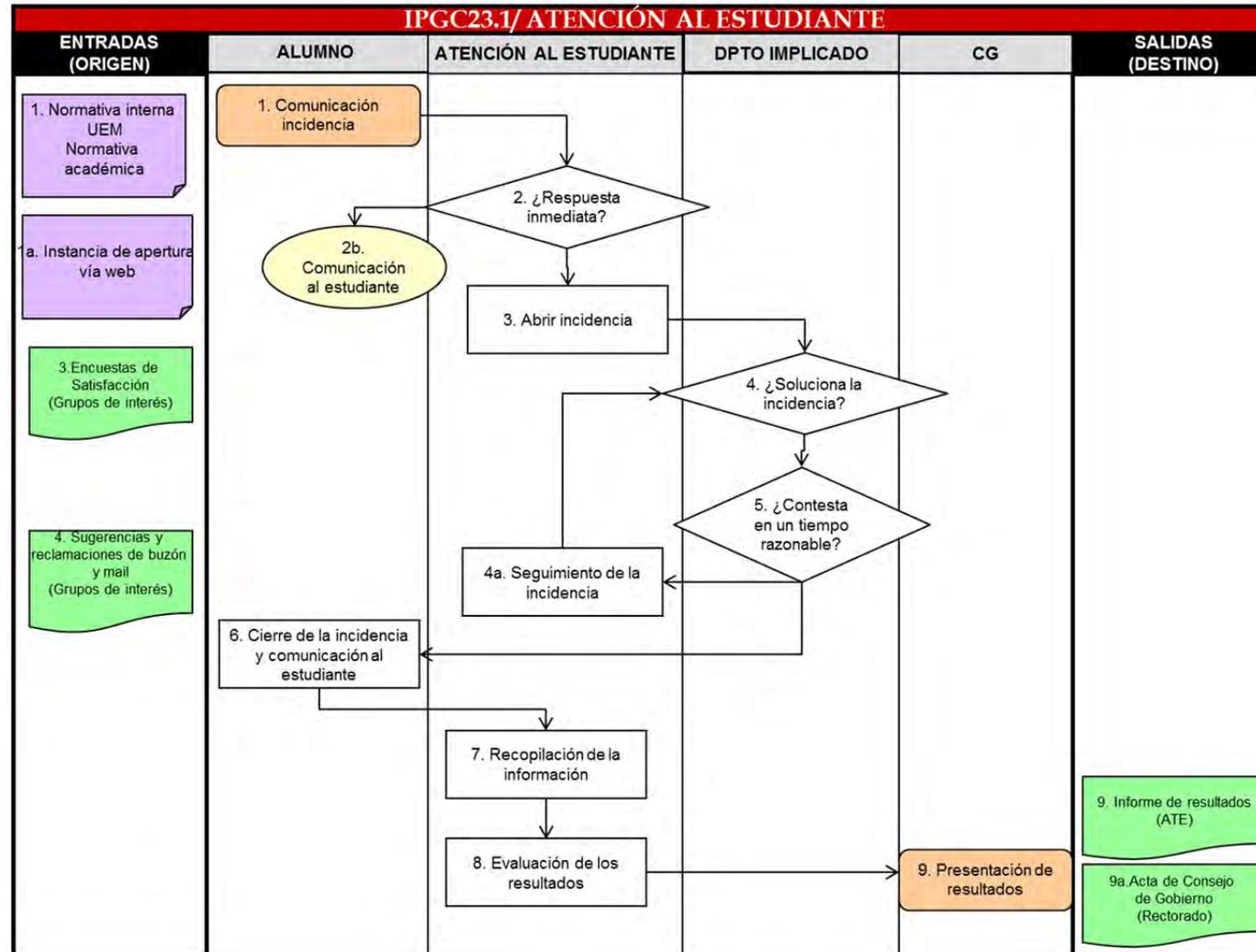
### **SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

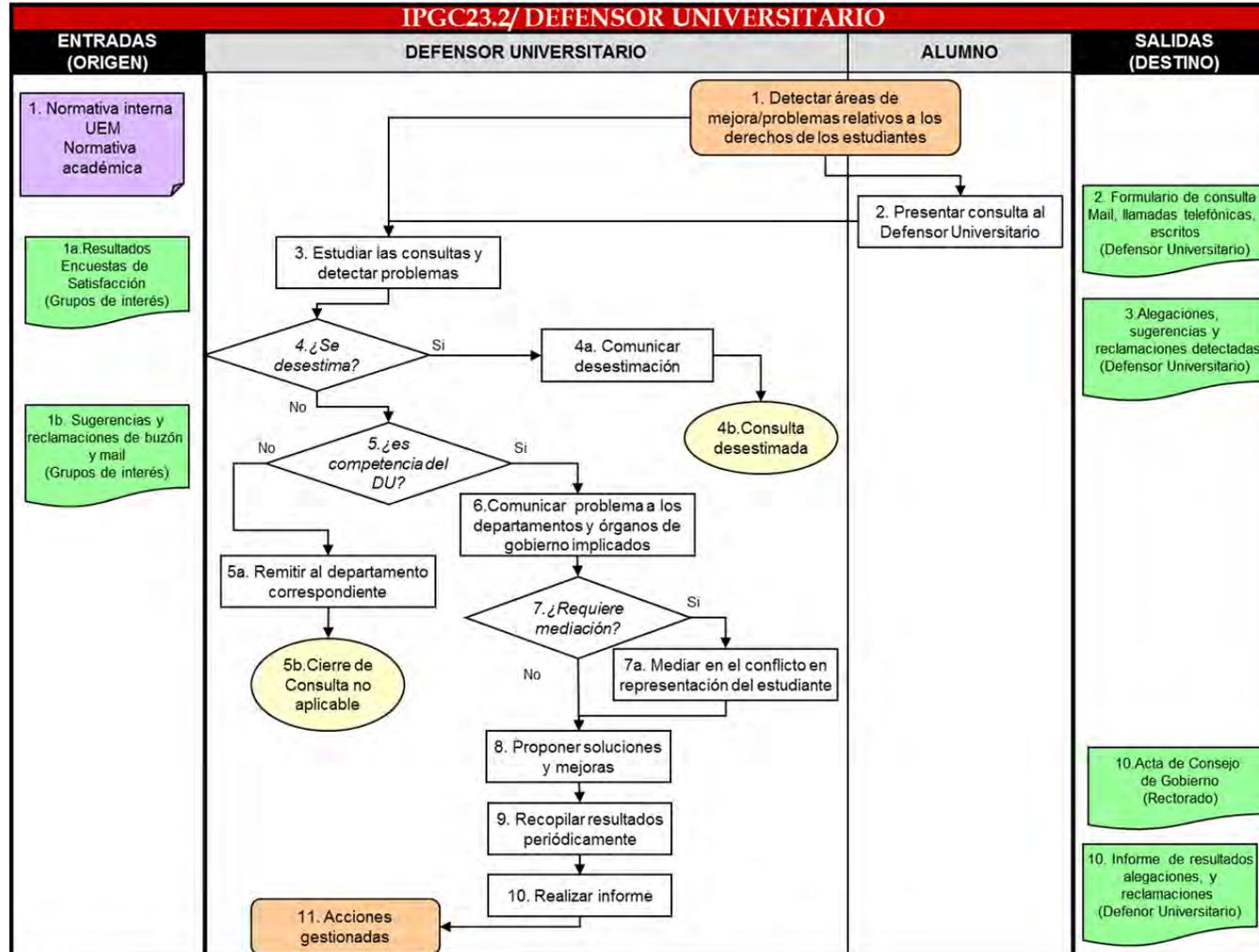
Tanto el servicio de Atención al Estudiante como el Defensor Universitario revisan periódicamente y rinden cuentas de los resultados de su gestión antes los órganos de gobierno de la Universidad. En estas reuniones se revisan los resultados obtenidos así como las acciones de mejora a emprender.

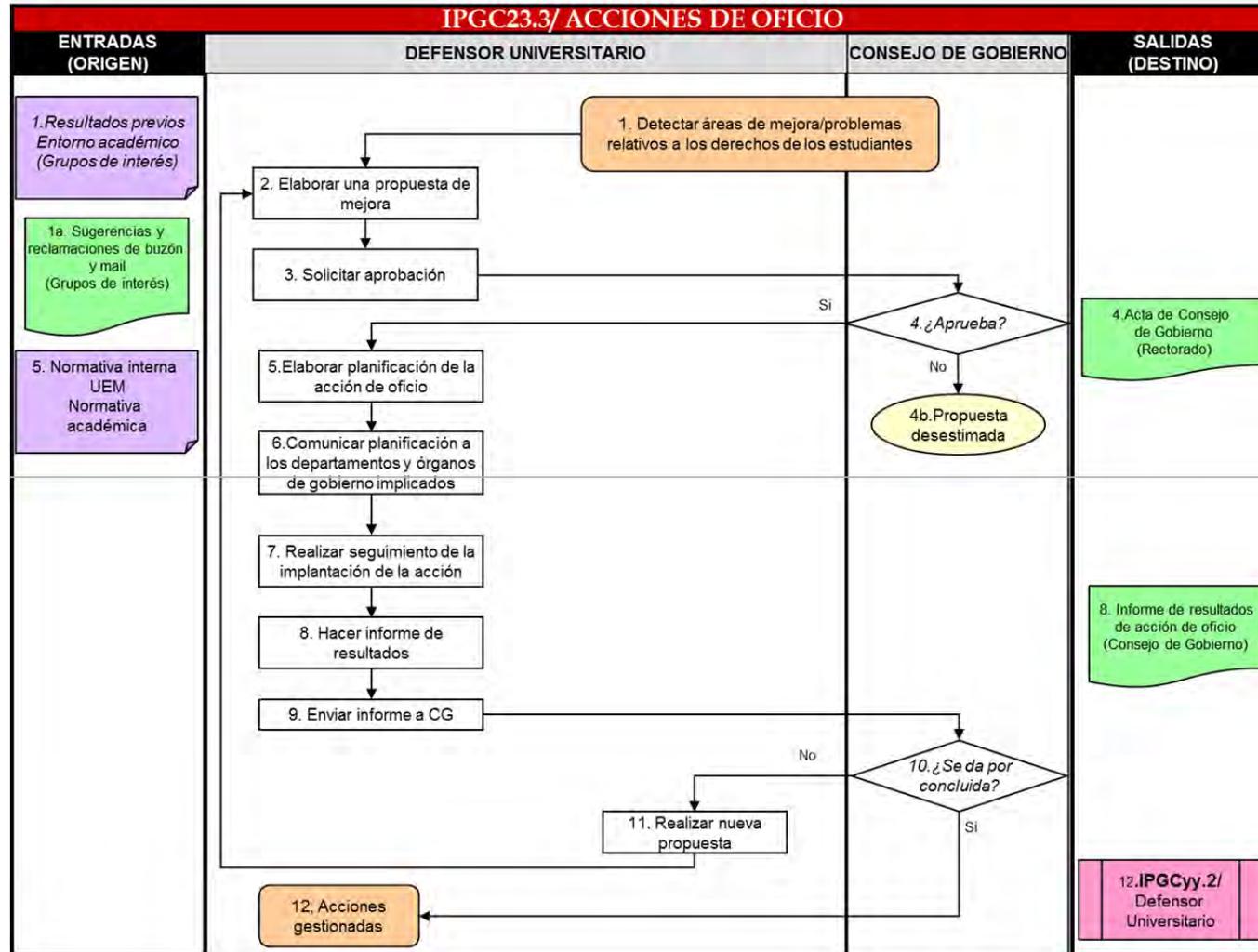
## 7. DIAGRAMA DE PROCESO



## 8. DIAGRAMA DE INSTRUCCIÓN DE PROCESO







 <b>Universidad Europea Canarias</b> <small>LAUREATE UNIVERSITARIUM CANARIENSIS</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 10 de 11
	<b>PGC23/ATENCIÓN AL ESTUDIANTE</b>	<b>EDICIÓN 01</b>

## **9. COMUNICACIÓN**

Para el seguimiento de las acciones emprendidas ante una incidencia abierta por un estudiante, tanto el Defensor Universitario como el servicio de Atención al Estudiante, mantienen contacto con las personas de los departamentos responsables de darles solución.

Además, una vez cerrados los expedientes, se informa al estudiante de la decisión adoptada y de la solución que se va a dar a la incidencia.

La evaluación de los resultados tanto del Defensor Universitario como del servicio de Atención al Estudiante se realiza en el CG. Así como el informe del Defensor Universitario publica el informe anual de resultados.

## **10. INDICADORES**

- PGC23-IND01 N° de consultas y reclamaciones realizadas al Defensor Universitario
- PGC23-IND02 N° de consultas recibidas en ATE.
- PGC23-IND03 Tiempo de resolución de las consultas, incidencias en ATE.
- PGC23-IND03 Satisfacción del Estudiante con el proceso de admisión y matrícula (encuestas de satisfacción)
- PGC23-IND04 Informes de ATE

## **11. RESPONSABILIDADES**

- Propietario del proceso: Responsable del servicio de Atención al Estudiante

- Participantes en el proceso:

- Defensor Universitario:
  - ✓ Atender a los estudiantes en relación a las incidencias que les hayan sucedido
  - ✓ Abrir un expediente y hacer el seguimiento hasta la solución de la incidencia por parte de la UEC
  - ✓ Comunicar al estudiante la solución planteada
  - ✓ Realizar los informes de seguimiento
  - ✓ Publicar el informe anual de seguimiento
  - ✓ Realizar las encuestas de satisfacción
- Servicio de Atención al Estudiante:
  - ✓ Realizar y evaluar el seguimiento de las Instancias Generales abiertas por los estudiantes.
  - ✓ Intervenir para agilizar el trámite de las peticiones y quejas fuera de plazo.
  - ✓ Coordinar el seguimiento por parte de las personas responsables en cada parte del procedimiento
  - ✓ Evaluar y plantear mejoras en el procedimiento de resolución de las incidencias
  - ✓ Realizar informes de seguimiento trimestrales.
  - ✓ Llevar registro y control en Excel de todas las consultas, peticiones, e incidencias informales que no se formalizan mediante instancia.
- Órganos de Gobierno:
  - ✓ Realizar el seguimiento de las acciones emprendidas por el responsable del servicio de Atención al Estudiante y del Defensor Universitario.
  - ✓ Plantear y aprobar acciones de mejora

 Universidad Europea Canarias <small>LAUREATE UNIVERSITY OF THE CANARIES</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 11 de 11
	PGC23/ATENCIÓN AL ESTUDIANTE	EDICIÓN 01

## 12. REGISTROS

Los siguientes registros, generados por el presente procedimiento y que evidencian la efectiva implantación del mismo, se gestionan según el **PGC18/** Control De Registros.

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Formularios de consulta al Defensor Universitario, Mails y escritos	Defensor Universitario	Electrónico/Papel	5 años
Informes Defensor Universitario	Defensor Universitario	Electrónico/Papel	5 años
Informes de Atención al Estudiante	ATE	Electrónico	1 año
Actas del CG	Secretaría General	Electrónico	3 años
Expedientes abiertos por el Defensor Universitario	Defensor Universitario	Electrónico/Papel	5 años
Actas de las reuniones del consejo de delegados	Coordinación Académica	Electrónico	3 años

## 13. ANEXOS

No aplica



COPIA CONTROLADA N°:

**ÍNDICE**

<b>1. OBJETO</b> .....	<b>2</b>
<b>2. ALCANCE</b> .....	<b>2</b>
<b>3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA</b> .....	<b>2</b>
<b>4. DEFINICIONES</b> .....	<b>3</b>
<b>5. DESARROLLO DEL PROCESO</b> .....	<b>3</b>
5.1. Verificación de un título.....	3
5.2. Seguimiento y modificación de las titulaciones.....	4
5.3. Mejora de la programación formativa .....	5
5.4. Acreditación de las titulaciones.....	5
5.5. Suspensión de la enseñanza .....	5
<b>6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b> .....	<b>6</b>
<b>7. DIAGRAMA DEL PROCESO:</b> .....	<b>7</b>
<b>8. INSTRUCCIONES DEL PROCESO.</b> .....	<b>8</b>
8.1. IPGC24.1. Seguimiento de las titulaciones.....	8
<b>9. COMUNICACIÓN</b> .....	<b>9</b>
<b>10. INDICADORES</b> .....	<b>9</b>
<b>11. RESPONSABILIDADES</b> .....	<b>9</b>
<b>12. REGISTROS</b> .....	<b>10</b>
<b>13. ANEXOS</b> .....	<b>10</b>

**MODIFICACIONES**

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
01	21-09-15	Versión inicial: Identificación del proceso en la organización y elaboración del procedimiento	1-10
02			
03			
04			
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
<b>Coordinador de Calidad</b>		<b>Responsable de SGIC</b>	<b>Director/a General</b>
Fecha: 21-9-15		Fecha: 28-10-15	Fecha: 28-10-15

## **1. OBJETO**

El presente procedimiento explica la metodología para la implantación de un título en la Universidad Europea de Canarias, garantizando que cumple con las garantías de calidad y con la normativa vigente que marcan los organismos oficiales en materia de educación superior.

## **2. ALCANCE**

Este procedimiento aplica a todas las titulaciones oficiales ofertadas por la UEC desde el envío de las memorias de verificación para ser aprobadas por los órganos oficiales a nivel nacional o autonómico, hasta las acciones de seguimiento y acreditación de la titulación para garantizar el desarrollo según la calidad comprometida.

## **3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA**

- ✓ Manual de Garantía interna de Calidad (MAGIC)
- ✗ PGC02 Diseño de la Oferta Formativa
- ✓ **PGC04/** Desarrollo de la enseñanza.
- ✓ **PGC05/** Selección y Admisión de estudiantes
- ✓ **PGC07/** Gestión de la movilidad
- ✓ **PGC10/** Selección y Desarrollo
- ✓ **PGC11/** Formación del personal docente y no docente
- ✓ **PGC14/** Gestión de recursos y servicios
- ✓ **PGC15/** Información pública
- ✓ **PGC16/** Análisis y Evaluación de resultados
- ✓ **PGC19/** Satisfacción de los grupos de interés
- ✓ Política de calidad
- ✓ Objetivos de los planes de estudios
- ✓ Misión y visión de la UEC
- ✓ Plan estratégico
- ✓ Guía académica
- ✓ Guía para el desarrollo de nuevas titulaciones
- ✓ Programa VERIFICA (ANECA)
- ✓ Documento 02 Programa AUDIT: Directrices
- ✓ Ley 6/2001, de 21 de diciembre, Ordenación Universitaria
- ✓ Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades
- ✓ Documento Marco Convergencia Europea, MECD, marzo 2002
- ✓ Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y RD 1720/2007, de 21 de Diciembre por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la LOPD.
- ✓ 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.

- ✓ Real Decreto 534/2013, de 12 de julio, por el que se modifican los Reales Decretos 1393/2007, 99/2011 y 1892/2008.

#### **4. DEFINICIONES**

- ✓ **Asignatura:** Unidad de enseñanza que administrativamente compone el Plan de Estudios. Académicamente, es una parte constitutiva de una materia.
- ✓ **Materia:** Unidad académica que incluye una o varias asignaturas que pueden concebirse de manera integrada.
- ✓ **Plan de estudios:** Es el diseño curricular que se aplica a determinadas enseñanzas impartidas por un centro de estudios
- ✓ **Competencias:** Son el conjunto de habilidades, destrezas, actitudes, valores, emociones y motivaciones que cada individuo o grupo pone en acción en un contexto concreto para hacer frente a las demandas de cada situación
- ✓ **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.
- ✓ **Perfil de ingreso:** descripción conceptual de las características deseables en el estudiante de nuevo ingreso en términos de conocimientos, habilidades y actitudes favorables para cursar y terminar con mayores posibilidades de éxito los estudios que inicia. Además, también da cuenta de las opciones académicas cursadas, notas académicas obtenidas y datos de carácter sociológico de interés.
- ✓ **Programa VERIFICA:** El programa VERIFICA de ANECA evalúa las propuestas de los planes de estudio de títulos diseñados en consonancia con el Espacio Europeo de Educación Superior.
- ✓ **Programa ACREDITA:** El programa ACREDITA de ANECA, o la acreditación desde las agencias autonómicas, evalúa la implantación de un título en consonancia con el Espacio Europeo de Educación Superior. En el caso de los títulos de Grado debe ser antes de transcurridos seis años desde su última acreditación y en el caso de los títulos de Máster de Posgrado, antes de cuatro años.
- ✓ **ANECA:** Agencia Nacional de Evaluación de Calidad y Acreditación
- ✓ **ACCUEE:** Agencia Canaria de Calidad universitaria y Evaluación Educativa
- ✓ **BOE:** Boletín Oficial del Estado
- ✓ **CGC:** Comité de Garantía de Calidad
- ✓ **RUCT:** Registro Universidades, Centros y Títulos
- ✓ **UEC:** Universidad Europea de Canarias
- ✓ **AC:** Área de Calidad

#### **5. DESARROLLO DEL PROCESO**

##### **5.1. Verificación de un título**

Las propuestas de planes de estudio son elaboradas por los coordinadores de titulación y los directores de posgrados y aprobadas finalmente por los Órganos de Gobierno de la UEC. Para ello, se tienen en cuenta los estudios de viabilidad económica de las titulaciones revisados por

el responsable de marketing, junto con el Dpto. financiero. Para completar el diseño formativo, serán el coordinador de la titulación, en el caso de Grados, Directores de Posgrado, en el caso de los postgrados, los responsables de elaborar el plan de trabajo, con los plazos, responsables y recursos necesarios para el desarrollo de las correspondientes materias.

Una vez aprobado el diseño de una titulación de Grado o Máster Universitario, como se explica en el PGC02/Diseño de la Oferta Formativa, el AC colabora con el equipo de coordinación del diseño del título, impartiendo una acción formativa para facilitar la elaboración de las memorias. Además, en el Campus Virtual están disponibles unas plantillas y guías para la elaboración de las memorias de verificación.

En último término, es el AC la responsable de hacer llegar a la ANECA, a través de la sede electrónica del Ministerio, la memoria de verificación de cada titulación, respetando los plazos habilitados a tal efecto, en su caso, por ANECA. La ANECA emitirá un informe final en términos favorables o desfavorables.

Antes de la implantación de los títulos oficiales, se debe solicitar su implantación a la Comunidad Autónoma. El proceso pasa también por la verificación de los títulos por el Consejo de Universidades. Los títulos tendrán carácter oficial una vez inscritos en el Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT). Una vez verificados, se publicarán en el BOE.

Una vez que se recibe el informe favorable del título por ANECA, el AC comparte con Coordinación Académica, el Plan de Estudios, para que lo incluyan en la aplicación SIGECA para que todo esté preparado para poder iniciar el proceso de matriculación de los estudiantes, y con Secretaría Académica para que lo archive en junto con el informe favorable del título. Una vez verificado el título y autorizada su implantación, el Dpto. de Marketing actualiza la página web con los nuevos títulos oficiales, a la vez que realiza campañas de marketing oportunas para promocionar el nuevo título, acorde al **PGC15/Información Pública** y el **PGC05/ Selección y admisión de estudiantes**. Si se realiza una modificación en la información a mostrar de una titulación, el coordinador de titulación solicitará a Marketing la actualización de esta información en la página web.

Para garantizar la correcta implantación de los títulos, respetando el diseño validado por los órganos de gobierno y cuando sea necesario, por los organismos oficiales, la Universidad Europea de Canaria ha definido dentro de sus SGIC procedimientos específicos para:

- Tramitar todos los aspectos administrativos necesarios para la admisión de estudiantes (**PGC05/Selección y admisión de estudiantes**).
- Apoyar y orientar a los estudiantes en el desarrollo de las enseñanzas (**PGC06/ Mentoría**) y en su incorporación al mundo profesional (**PGC08/Orientación profesional**).
- Sistematizar el desarrollo de las titulaciones (**PGC04/Desarrollo de enseñanza**).
- Gestionar sus Prácticas externas (**PGC03/Actividades Académicas Complementarias**) y la movilidad de estudiantes (**PGC07/Gestión de la movilidad**).
- Garantizar los recursos humanos y técnicos necesarios (**PGC10/Reclutamiento y selección**, **PGC11/Formación del personal docente y no docente**, **PGC13/Gestión del desempeño** **PGC14/Gestión de recursos y servicios**).

## 5.2. Seguimiento y modificación de las titulaciones

En el caso de títulos oficiales ya verificados, el proceso de modificación de títulos, pasa por la verificación por el Consejo de Universidades a través de los protocolos de modificación desarrollados por ANECA.

La actualización de la información relativa a instalaciones, departamentos transversales, sistema de garantía de calidad, etc. de las memorias de títulos oficiales ya verificados, se efectuará en el momento en el que se realicen modificaciones en los planes de estudios, aprovechando así, su notificación al Consejo de Universidades que las enviará para su informe a la ANECA.

Además, a los dos años desde la implantación efectiva de un título, se debe realizar un seguimiento del mismo. Para la realización del seguimiento, el AC se pone en contacto con los coordinadores de titulación correspondiente en el caso de los grados, y con el director del Máster, en el caso de los postgrados, indicándole las titulaciones a las que se debe realizar el seguimiento ese año y los plazos y todo ello, de acuerdo con los protocolos de seguimiento que hace pública la ACCUEE, a través de su pág. Web.-

Una vez evaluada la información aportada, con carácter previo a la emisión de los informes definitivos, la ACCUEE remitirá los informes provisionales de seguimiento de los títulos a las universidades para que éstas, si lo consideran oportuno, presenten alegaciones a su contenido.

El AC será el enlace entre la ACCUEE y las facultades a través de sus coordinadores de titulación, además de colaborar con los diferentes responsables en la elaboración del documento de alegaciones correspondiente.

La ACCUEE emitirá un informe de evaluación del seguimiento, en el que se hará constar el cumplimiento con las especificaciones del proceso de seguimiento y en el que se podrá incluir, en su caso, recomendaciones para asegurar la mejora continua del desarrollo de la implantación del título.

Para dar respuesta a los aspectos susceptibles de mejora, los coordinadores de titulación y los directores de postgrado realizan un documento de alegaciones. Para ello, los anteriores y el AC trabajan para llevar las acciones de mejora oportunas en las titulaciones.

### 5.3. Mejora de la programación formativa

Los coordinadores de titulación de las Facultades/Escuelas, y los directores de postgrado, asegurarán la calidad global de la titulación y su mejora continua. Por ello, aparte de respetar la normativa vigente en relación a la verificación y seguimiento de las titulaciones, cumpliendo con lo establecido en el artículo 27 “renovación de la acreditación de títulos” del R.D 861/2010 y los Criterios y Directrices Europeas para la Garantía de Calidad en la Educación, trabaja en la mejora continua de las titulaciones que se ofertan en la UEC. De esta manera, en las rondas de innovación, se identifican mejoras que puedan ser incorporadas en las titulaciones actuales. En este proceso participan los coordinadores de titulación, directores de máster, el Dpto. de Marketing y el Área de calidad.

Los coordinadores de titulación y directores de postgrado también participan en el proceso de revisión y mejora de los programas a través de las labores de representación de la facultad ante otras entidades y foros profesionales los cuales, aportan información relevante y necesaria para las revisiones del título.

Las conclusiones extraídas del estudio de los resultados pueden dar lugar a **Planes de mejora** que son planteados en el CGC y comunicados a los agentes implicados en este proceso, para que realicen las modificaciones oportunas en el mismo, mejorando de manera continua los mecanismos de garantía de calidad de los programas formativos de la UEC.

### 5.4. Acreditación de las titulaciones

El proceso de acreditación se lleva a cabo entre el AC y los coordinadores de titulación y directores de máster. La realización de la acreditación de una titulación se realiza a los 4 años para los títulos de Posgrado (Máster) y de 6 años para los títulos de Grado, a contar desde la verificación de la titulación. Una vez revisado por el organismo oficial, la ANECA realiza una visita a la institución para comprobar *in situ* el grado de implantación.

### 5.5. Suspensión de la enseñanza

Cuando la revisión de los programas formativos refleje que la oferta no está siendo adecuada a

las expectativas de los grupos de interés, los coordinadores de titulación/directores de departamento, directores de postgrado, determinarán si los planes de estudios o el título cumplen los criterios para su extinción, en cuyo caso, lo pondrán en conocimiento de los Órganos de Gobierno de la Universidad para que la Secretaría General solicite la extinción del mismo.

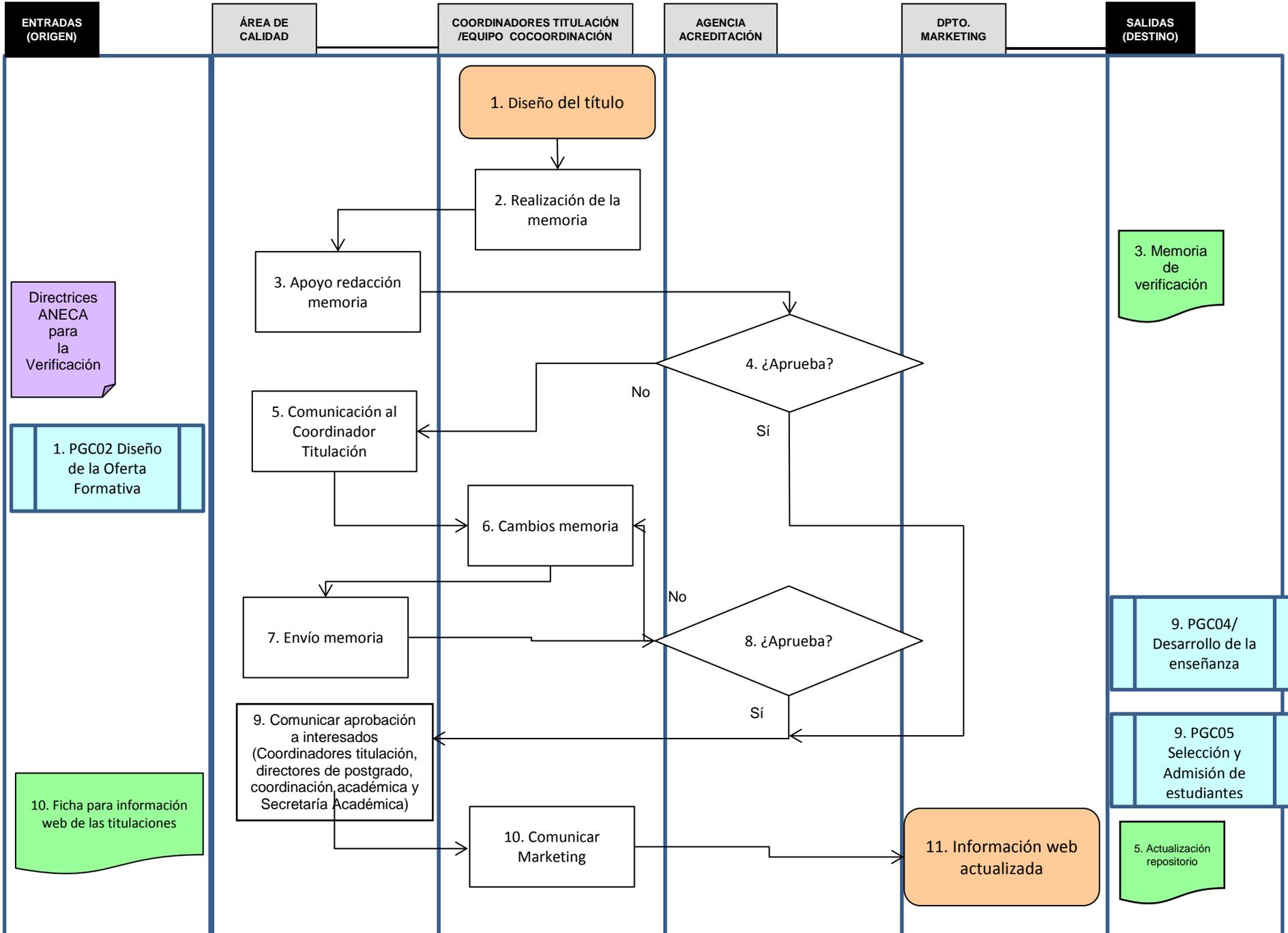
Asimismo, desde la Secretaría General se validará el calendario de extinción del título en cuestión, para garantizar a los estudiantes la continuidad de los estudios hasta su completa extinción. Desde la Facultad o Escuela se llevarán a cabo las acciones oportunas para que se doten de estas garantías a los estudiantes.

La decisión definitiva de la extinción del título será tomada por el Comité de Dirección y el calendario de extinción será elevado al Consejo de Gobierno para su aprobación y difundido a los grupos de interés para poder, finalmente, gestionar las convalidaciones y ejecutar el calendario de extinción de manera efectiva, eliminando el título de la oferta formativa de la universidad adoptando todas las garantías necesarias para que los estudiantes puedan finalizar dichos estudios, si superan en los dos cursos siguientes los créditos pendientes. Por su parte, quienes deseen continuar los estudios, expirados los plazos, deberán seguirlos en otro plan mediante reconocimiento y transferencia de créditos.

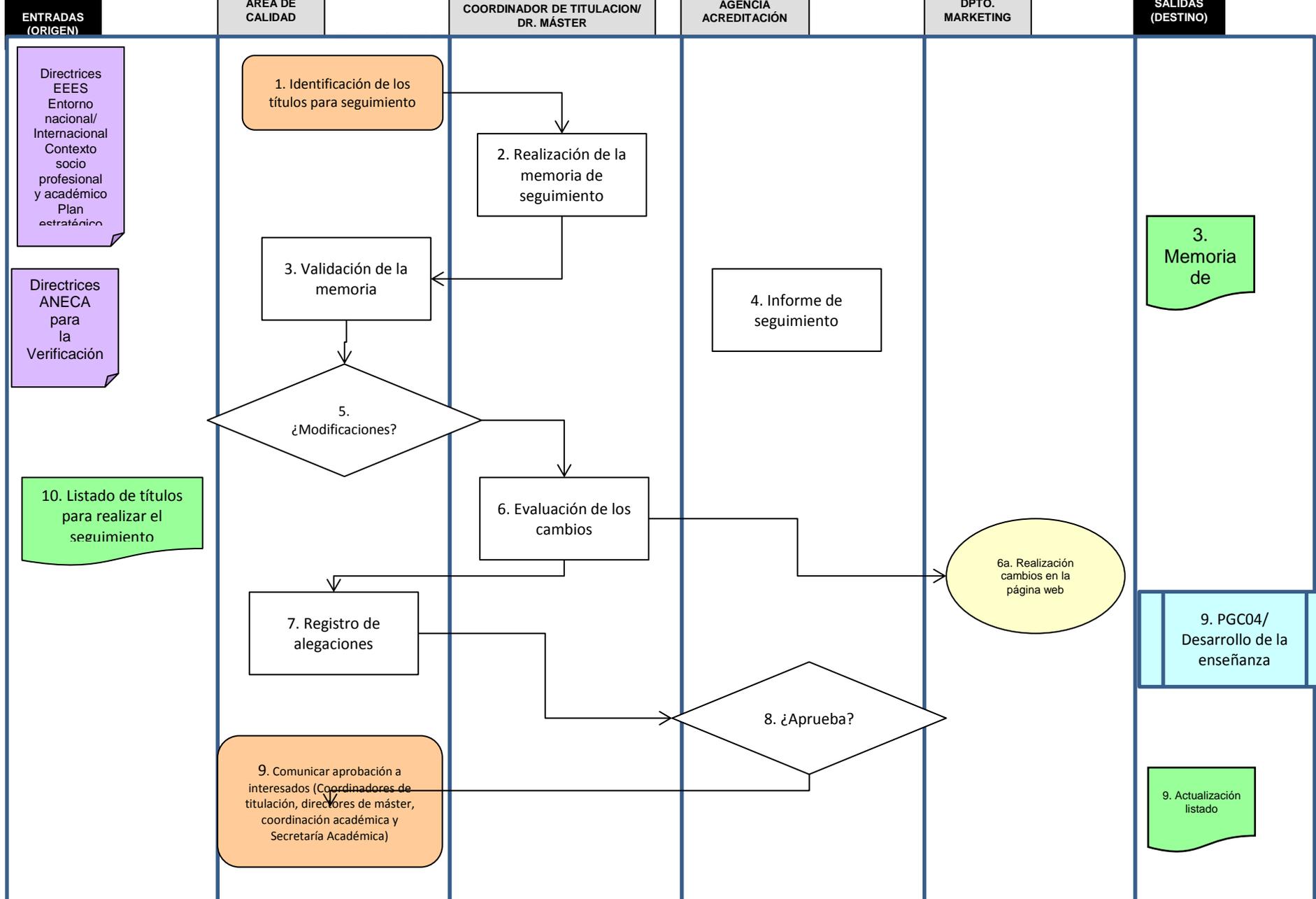
## **6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

El seguimiento de la oferta formativa de la UEC se realiza desde el AC y secretaría académica. Para ello, existe un directorio compartido entre ambos departamentos en el que se archivan las memorias verificadas, así como las siguientes modificaciones aprobadas.

Además, el AC lleva un listado actualizado de las titulaciones, y la información más relevante relativa a cada una de las titulaciones.



**IPGC24/ SEGUIMIENTO DE LAS TITULACIONES**



## **9. COMUNICACIÓN**

La oferta formativa de la UEC se comunica a la sociedad a través de la página web de la UEC. Además, la aprobación de un título nuevo o las modificaciones sustanciales que se hayan producido son publicadas en el BOE y en el RUCT. La actualización de la información de las titulaciones le corresponde al Dpto. de Marketing. El coordinador de titulación/director de departamento o el director del máster, comunicará al Dpto. de Marketing las actualizaciones en la información pública de las titulaciones.

Por su parte, en relación a la comunicación interna, se realizan reuniones de coordinación y seguimiento para la elaboración de las memorias entre el equipo de coordinación y el Área de Calidad.

Una vez aprobado un título por parte de la ANECA, se copia la memoria verificada en un repositorio de documentación compartido por parte de la Secretaría Académica y el Área de Calidad

## **10. INDICADORES**

- PGC24-IND01 (IEF) Existencia de certificaciones profesionales
- PGC24-IND02 (IEF) Existencia de certificaciones académicas específicas
- PGC24-IND04: % Titulaciones verificadas positivamente por la ANECA, respecto al total de nuevos títulos propuestos

## **11. RESPONSABILIDADES**

- Responsable del proceso: Responsable del Área de Calidad.
- Área de Calidad:
  - ✓ Actuar como nexo de comunicación entre la UEC y las instituciones nacionales (Ministerios, ANECA, Agencias Autonómicas de Calidad) en lo relativo a la definición, diseño y desarrollo y verificación de los Programas formativos de nuevas titulaciones y sus modificaciones.
  - ✓ Realización y actualización de las plantillas y guías para la elaboración de las memorias.
  - ✓ Revisión de las memorias de verificación, seguimiento y acreditación de las titulaciones.
  - ✓ Ser el nexo de comunicación entre los Organismos de certificación y las Facultades/Escuelas
  - ✓ Identificación de mejoras
  - ✓ Dar apoyo a los equipos de coordinación y a los coordinadores de titulación o directores de máster, en la elaboración de las memorias de verificación, de seguimiento y acreditación de las titulaciones.
- Departamento. financiero
  - ✓ Realizar el plan de viabilidad de los nuevos títulos y aprobarlo
- Equipo de coordinación de la Facultad/Escuela
  - ✓ Elaborar la memoria de verificación.
  - ✓ Identificar mejoras de las titulaciones

- Coordinación Académica
  - ✓ Actualizar la titulación en SIGECA
- Dpto. de Marketing
  - ✓ Actualiza la página web con los nuevos títulos oficiales y propios.
  - ✓ Realiza las campañas de publicidad para promocionar el nuevo título
- Coordinador de titulación
  - ✓ Liderar los equipos de coordinación para la elaboración de las memorias.
  - ✓ Comunicar las modificaciones a Marketing para actualizar la página web.
  - ✓ Identificar mejoras para incorporar en las titulaciones
- Secretaría General:
  - ✓ Actualizar la aplicación informática Isotools, con todos los documentos legales.
  - ✓ Responsable de los trámites administrativos con el Consejo de Universidades y la publicación de los planes de estudio en el BOE
- Consejo de Gobierno
  - ✓ Validar y aprobar la oferta formativa definitiva que se va a desarrollar
  - ✓ Validar calendario de extinción de titulaciones

## 12. REGISTROS

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACION
Memorias de verificación	Área de calidad	Informático	Indefinido
Informes de seguimiento de las titulaciones	Área de calidad	Informático	Indefinido
Guías para la realización de las memorias	Área de calidad	Informático	Indefinido
Notificación aprobación de un título	Área de calidad Secretaría Académica	Informático	Indefinido

## 13. ANEXOS

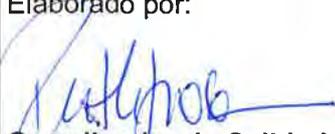
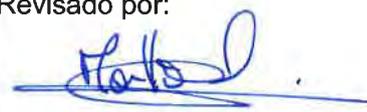
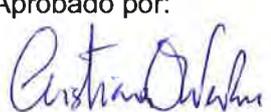
No aplica

 <b>Universidad Europea Madrid</b> <small>LA PRIMERA INTERNACIONAL DE UNIVERSIDADES</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 8
	<b>PGC25/PROMOCIÓN DE LA CULTURA Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	<b>EDICIÓN 01</b>

COPIA CONTROLADA N°:

ÍNDICE

<b>1. OBJETO</b> .....	<b>2</b>
<b>2. ALCANCE</b> .....	<b>2</b>
<b>3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE</b> .....	<b>2</b>
<b>4. DEFINICIONES</b> .....	<b>2</b>
<b>5. DESARROLLO DEL PROCESO</b> .....	<b>2</b>
5.1. Detección de necesidades y planificación de las actividades .....	2
5.2. Desarrollo de los planes de acogida al estudiante .....	3
5.3. Actividades Universitarias .....	3
<b>6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</b> .....	<b>5</b>
<b>7. DIAGRAMA DE PROCESO</b> .....	<b>6</b>
<b>8. COMUNICACIÓN</b> .....	<b>7</b>
<b>9. INDICADORES</b> .....	<b>7</b>
<b>10. RESPONSABILIDADES</b> .....	<b>7</b>
<b>11. REGISTRO</b> .....	<b>8</b>
<b>12. ANEXOS</b> .....	<b>8</b>

MODIFICACIONES			
VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
01	02-09-2015	Nuevo procedimiento	
02			
03			
04			
05			
Elaborado por:		Revisado por:	Aprobado por:
 <b>Coordinador de Calidad</b> Fecha: 2-9-15		 <b>Responsable de SGIC</b> Fecha: 28-10-15	 <b>Director/a General</b> Fecha: 28-10-15

 Universidad Europea Madrid <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 8
	<b>PGC25/PROMOCIÓN DE LA CULTURA Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	<b>EDICIÓN 01</b>

## **1. OBJETO**

El objeto del presente procedimiento es definir los mecanismos para garantizar el diseño y la realización de actividades que fomenten la formación integral del estudiante a partir de acciones culturales y de compromiso social.

## **2. ALCANCE**

Este procedimiento aplica a las actividades que ofrece la Universidad Europea de Canarias fuera del ámbito puramente académico a todos los estudiantes y que le permiten un desarrollo integral para su plena integración en la sociedad y en el mundo profesional.

## **3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/REGLAMENTACIÓN APLICABLE**

- ✓ Manual de Garantía interna de Calidad (MAGIC)
- ✓ **PGC14/**Gestión de recursos y servicios
- ✓ **PGC15/** Información pública
- ✓ **PGC16/** Análisis y Evaluación de resultados
- ✓ **PGC19/**Satisfacción de los grupos de interés
- ✓ Política de calidad
- ✓ Modelo académico de la UEC
- ✓ Objetivos de los planes de estudios
- ✓ Misión y visión de la UEC
- ✓ Plan estratégico
- ✓ Guía académica

## **4. DEFINICIONES**

- ✓ **CA:** Coordinador académico
- ✓ **PR:** Programa formativo de una titulación
- ✓ **ECTS:** Sistema Europeo de Transferencia y Acumulación de Créditos
- ✓ **AC:** Área de Calidad, Innovación y Seguimiento de títulos
- ✓ **UEC:** Universidad Europea de Canarias
- ✓ **CG:** Consejo de Gobierno

## **5. DESARROLLO DEL PROCESO**

### **5.1. Detección de necesidades y planificación de las actividades**

El coordinador académico, en colaboración el Área de Calidad, diseña acciones de orientación y de apoyo al estudiante a partir de la información de la situación del entorno universitario y socioprofesional, y de la información recogida de los grupos de interés (a través de encuestas, por ejemplo).

Estas acciones se elevan a los Órganos de Gobierno para que aprueben las fichas de actividades que se desarrollarán a partir de acciones concretas organizadas por el coordinador académico.

 <b>Universidad Europea Madrid</b> <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 8
	<b>PGC25/PROMOCIÓN DE LA CULTURA Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	<b>EDICIÓN 01</b>

Asimismo, el coordinador académico comunica la programación de sus actividades a los grupos de interés implicados mediante distintos medios (correo electrónico, cartelería y campus virtual).

Por otro lado, los estudiantes de la UEC podrían participar en las actividades abiertas para todos los estudiantes de la Universidad Europea. Dicha información se encuentra disponible en la web: [https://portal.uem.es/portal/page/portal/EXTENSION\\_UNIVERSITARIA](https://portal.uem.es/portal/page/portal/EXTENSION_UNIVERSITARIA).

## 5.2. Desarrollo de los planes de acogida al estudiante

Las **acciones de acogida** que la UEC tiene establecidas para sus estudiantes de Grado y Postgrado son realizadas a nivel de Universidad. El departamento de Marketing y Admisión es quien lidera la organización y comunicación de dichas acciones. Los coordinadores de titulación/directores de departamento y la coordinación académica participan activamente en las acciones de acogida.

Dentro de estas **sesiones de acogida** a nuevos estudiantes, se realizan sesiones informativas en las que se le introduce en el proceso formativo que va a vivir. Así, dentro de este programa se incluyen las siguientes actividades:

- Presentación del rector y de todos los responsables académicos.
- Presentación de la Universidad y de la Red Laureate.
- Explicación del modelo académico de la Universidad.
- Explicación de servicios transversales asociados a la docencia (Biblioteca, Language Center, RRII, Campus Virtual, área de Cultura y Compromiso Social, Voluntariado y Cooperación, GOE, Seguro escolar, instalaciones y descuentos disponibles para todos los estudiantes en los alrededores de la Universidad –restauración, complejo deportivo, reprografía, etcétera-).

En el caso de los estudiantes pertenecientes a programas de movilidad, se realizan sesiones de acogida específicas, como se describe en el **PGC07/Gestión de la Movilidad**, la primera semana de estancia en la UEC.

Los cursos que se ofrecen en modalidad online incorporan un curso denominado “cómo se estudia”, que se realiza online y contiene diferentes recursos multimedia.

## 5.3. Actividades Universitarias

### 5.3.1. Programa de Altas Capacidades

Este programa se dirige a estudiantes de grados universitarios de la UEC que han demostrado un alto rendimiento académico en las etapas previas a la educación universitaria y que desean beneficiarse del TOP Program (Talented, Outstanding People).

Este programa se dirige a:

- Estudiantes de nuevo ingreso en titulaciones de Grado (primer curso) que han concluido sus estudios previos a la educación universitaria con un excelente expediente académico, un alto nivel de inglés y unas competencias personales sobresalientes.

 Universidad Europea Madrid <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 8
	<b>PGC25/PROMOCIÓN DE LA CULTURA Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	<b>EDICIÓN 01</b>

- Estudiantes de Grado de la UEC que en cursos anteriores han formado parte de los programas de altas capacidades de la Universidad, que hayan demostrado un aprovechamiento satisfactorio del programa correspondiente al curso anterior y que hayan concluido el curso académico anterior con una calificación mínima en su expediente académico.

La estrategia de captación y de comunicación se realiza desde el Departamento de Marketing y Admisiones, previamente a la matriculación del estudiante en la Universidad. La selección final de los estudiantes TOP es aprobada por el CG de la Universidad.

La coordinación académica realiza la programación y gestiona la comunicación con los estudiantes TOP y habilita un espacio *ad hoc* en el Campus Virtual.

Los estudiantes del Programa Top, con la orientación de su mentor, avanzarán progresivamente realizando una serie de actividades. Para conocer qué actividades se incluyen dentro de este programa, en el Campus Virtual está habilitado un espacio exclusivo para estos estudiantes a través del que se informa de las actividades y se posibilita la inscripción a los mismos. La gestión de este espacio es responsabilidad de la coordinación académica.

El seguimiento de la participación en las actividades se realiza mediante hojas de firma que pasa el mentor y que hace llegar a coordinación académica.

Una vez finalizada la actividad, se realiza una encuesta de satisfacción. Los resultados obtenidos permitirán evaluar el nivel de adecuación de la actividad e incorporar mejoras en el diseño y programación de las mismas.

El contacto con los estudiantes que forman parte de este programa se mantiene de forma permanente por parte del mentor, que elabora un informe final de cada uno de los estudiantes TOP y que se presenta al CG al finalizar el curso académico.

### **5.3.2. Clubes**

Desde la coordinación académica se coordinan los diferentes clubes de estudiantes en la UEC.

En la página web de la Universidad se actualiza la información de los clubes, así como también se encuentra la información para la creación de nuevos grupos según las inquietudes de los propios estudiantes.

El funcionamiento de los clubes se realiza a través de la autogestión de los propios grupos, contando para ello con el apoyo y recursos que se les facilitan desde la coordinación académica. Los clubes deben mantener una continua comunicación con la coordinación académica.

Los interesados en participar, obtener información y formar parte de las actividades de los clubes pueden contactar directamente con los responsables del club.

En caso de necesitar utilizar los recursos de la Universidad, el club debe entregar la propuesta de la actividad a la coordinación académica, quién la presentará en CG para su consideración.

### **5.3.3. Universidad para el desarrollo**

A través de la realización de microproyectos de cooperación internacional, se busca dar una formación basada en la sensibilización social del estudiante.

 Universidad Europea Madrid <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 8
	<b>PGC25/PROMOCIÓN DE LA CULTURA Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	<b>EDICIÓN 01</b>

Este programa está dirigido a profesores y estudiantes de la UEC que, con el apoyo de un colaborador externo, diseña un programa de voluntariado internacional.

Al inicio del curso académico se reúne el responsable del programa con el representante designado de las facultades de la facultad para elaborar el diseño de las propuestas de cooperación en función de los intereses mostrados por los representantes de la facultad.

Una vez elaborada la oferta, se comunica a los estudiantes, informando de los contenidos del programa, y se abre el período de inscripción.

La selección de los estudiantes que van a participar en cada uno de los proyectos se realiza a partir del interés mostrado por el propio estudiante, así como de la realización de una entrevista personal o grupal, dependiendo de la elección del responsable de cada proyecto.

A cada proyecto se le designa un presupuesto en función de la cantidad total disponible, que permite que los participantes consigan el servicio a un menor precio. El profesor/coordinador del mismo es el responsable de la organización del viaje y del acogimiento en el país de destino, siempre acompañado por una ONG que le facilita la gestión desde España y que posee los conocimientos necesarios para que la estancia tenga las condiciones de seguridad necesarias.

El estudiante que participa en este programa:

- Asiste a un curso de sensibilización de 25 horas que equivale a 1 ECTS en la asignatura Actividades Universitarias.
- Viaja al país de destino para participar en el proyecto de cooperación elegido. Según la duración de la estancia, el alumno obtendría el número de créditos correspondiente.
- Finalmente, al regreso, compartiría la experiencia con otros estudiantes a través de una actividad planteada en el Campus Mandela. Participar en esta actividad equivaldría a otro crédito ECTS.

#### **5.3.4. Campus Mandela**

El objetivo de este programa es la sensibilización social de los estudiantes a través de la conexión entre la UEC y organizaciones sin ánimo de lucro.

Esta propuesta de actividades extracurriculares, promovida por el Área de Compromiso Social de Universidad Europea e inspiradas en la labor de nuestro DHC, Nelson Mandela, pretende sensibilizar a todos los integrantes de la comunidad universitaria hacia una conducta solidaria y responsable con la sociedad y el medio ambiente, compartiendo con instituciones del tercer sector problemas globales y contribuyendo en el diseño y búsqueda innovadora de soluciones.

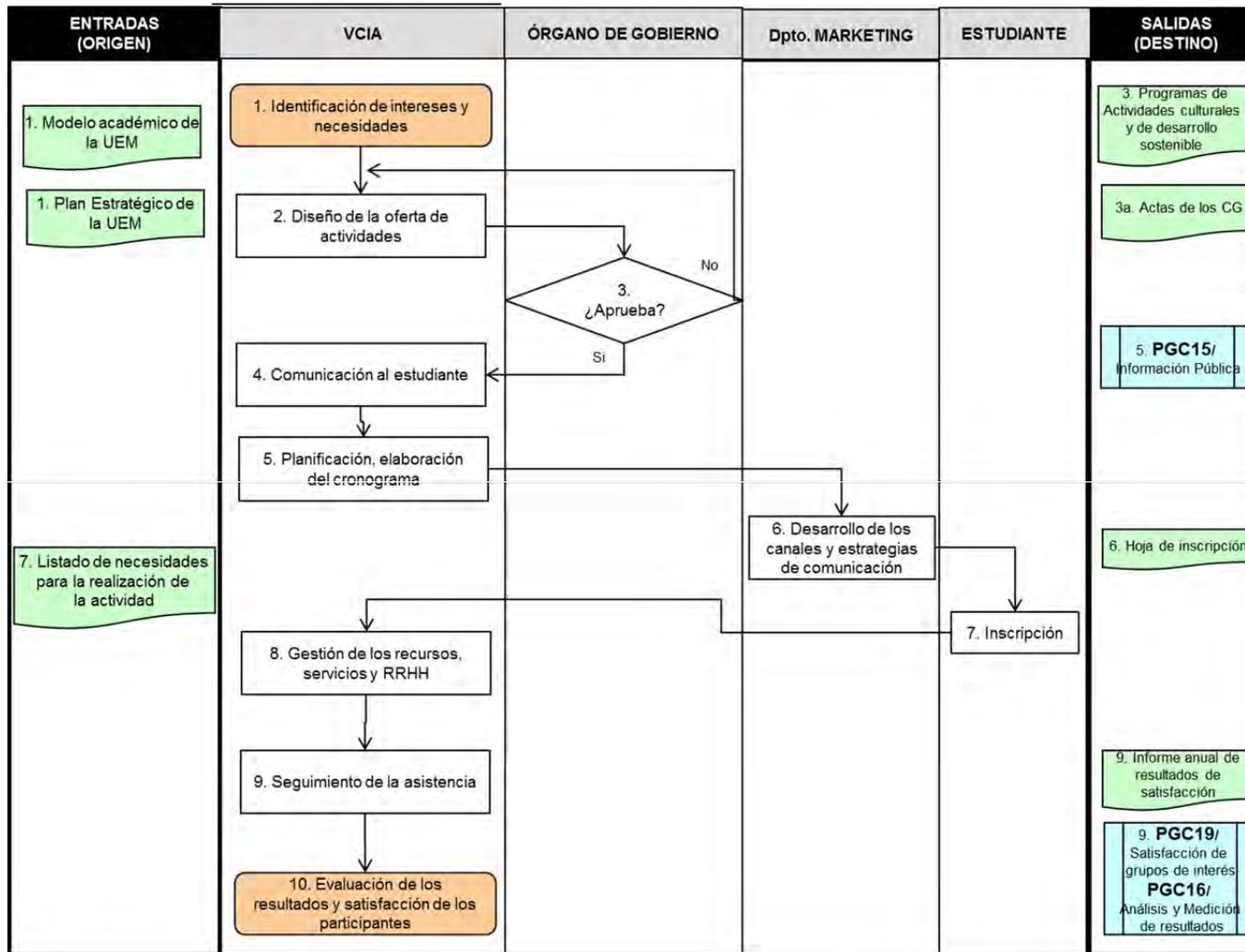
Sin duda, programas como Universidad para el Desarrollo, que apoya anualmente proyectos de cooperación internacional y voluntariado en diferentes lugares del mundo, permite además a nuestros estudiantes vivir una experiencia transformadora que les convierte en profesionales más completos, fortaleciendo su conciencia ética y responsabilidad social individual.

El estudiante que participe en alguna de las actividades organizadas por el Campus Mandela podría obtener el reconocimiento de hasta 3 créditos ECTS (según el número de horas de dedicación).

## **6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

El seguimiento de este proceso se lleva a cabo de manera continua por el Área de calidad en colaboración con la coordinación académica, actualizándolo cuando se considere necesario. Además, ambos evalúan los resultados obtenidos en el presente procedimiento, a través de las encuestas que se realizan, a través del correo electrónico o contactos informales con los mentores. A partir de esta información el Área de Calidad, junto a los departamentos implicados en este proceso, establecerán los planes de acción que estimen oportunos para seguir mejorando continuamente su gestión de recursos humanos.

**7. DIAGRAMA DE PROCESO**



 Universidad Europea Madrid <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 7 de 8
	<b>PGC25/ ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN DE LA CULTURA Y EL COMPROMISO SOCIAL</b>	<b>EDICIÓN 01</b>

## 8. COMUNICACIÓN

Desde la coordinación académica y a través del foro del Campus Virtual, se informa a los estudiantes de la programación de las actividades previstas. Además, en el mismo espacio del Campus Virtual está habilitada la información adicional necesaria para que los estudiantes puedan elegir las actividades que más les interesan, junto con el calendario compartido dónde se informan de las fechas de las diferentes actividades.

Finalmente, en la página web se informa de las diferentes actividades que se realizan en la UEC en cuanto a la promoción de las actividades de desarrollo de la cultura y el compromiso social.

## 9. INDICADORES

- PGC25-IND1: Grado de implantación del plan de sostenibilidad curricular
- PGC25-IND02: Satisfacción de los estudiantes con las actividades extracurriculares
- PGC25-IND03: Nº de actividades de responsabilidad social organizadas en la Universidad

## 10. RESPONSABILIDADES

Responsable del proceso: Coordinación académica

Participantes en el proceso:

- Coordinador académico:
  - ✓ Actuar como nexo de comunicación entre la UEC y los clubes.
  - ✓ Planificar, diseñar, gestionar y coordinar las actividades de sostenibilidad curricular, en colaboración con los coordinadores de titulación.
  - ✓ Planificar, diseñar, gestionar y coordinar las actividades de los clubes de estudiantes.
  - ✓ Planificar, diseñar, gestionar y coordinar las actividades del programa Top.
  - ✓ Evaluar la satisfacción con el programa.
  - ✓ Definir las actividades complementarias que forman parte de “Actividad Universitaria” en colaboración con los coordinadores de titulación.
- Dpto. Marketing y Admisiones:
  - ✓ Definir las estrategias de captación y comunicación de futuros estudiantes que participen en el Programa de Altas Capacidades.
  - ✓ Organizar las sesiones de bienvenida.
  - ✓ Elaborar las estrategias de comunicación de las actividades que se van a llevar a cabo.
- Órganos de Gobierno:
  - ✓ Aprueban las fichas de Actividades Universitarias de todas las áreas.
  - ✓ Tomar la decisión sobre las actividades de responsabilidad social a desarrollar en la UEC.

 Universidad Europea Madrid <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 8 de 8
	<b>PGC25/ ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN DE LA CULTURA Y EL COMPROMISO SOCIAL</b>	<b>EDICIÓN 01</b>

## 11. REGISTRO

Los siguientes registros, generados por el presente procedimiento y que evidencian la efectiva implantación del mismo, se gestionan según el **PGC18/** Control De Registros.

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Planificación del Área de Calidad	Área de Calidad	Electrónico	2 años
Acta de las reuniones del CGC	Secretaría General	Papel	2 años
Informes de satisfacción	Área de Calidad	Electrónico	2 años

## 12. ANEXOS

No aplica