



**GESTIÓN DE LA ESTRATEGIA**

- 1.1 Política de Calidad
- PGC 1.2 Planificación Estratégica
- PGC 1.3 Diseño de la Oferta Formativa
- PGC 1.4 Verificación, modificación, autorización de la implantación, renovación de la acreditación y extinción de las titulaciones
- PGC 1.5 Gestión de la política de Recursos Humanos

**INFORMACIÓN PÚBLICA**

PGC 2.1 Información Pública y rendición de cuentas

ESTRATÉGICOS

**ORIENTACIÓN PROFESIONAL**

PGC 7.1 Orientación Profesional

**APRENDIZAJE**

- PGC 5.1 Movilidad internacional
- PGC 5.2 Gestión de las Prácticas
- PGC 5.3 Gestión Trabajo de Fin de Grado/Máster
- PGC 5.4 Evaluación de Aprendizaje
- PGC 5.5 Actividades Complementarias, Promoción de la Cultura y Responsabilidad Social

**INVESTIGACIÓN**

PGC 6.1 Investigación y Publicación de la Producción Científica

**GESTIÓN DE LA OFERTA FORMATIVA**

- PGC 4.1 Implantación del Plan de Estudios
- PGC 4.2 Coordinación Horizontal y Vertical

**ADMISIÓN Y RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS**

PGC 3.1 Selección, Admisión y Reconocimiento de Créditos

CLAVES

**PERSONAS**

- PGC 8.1 Reclutamiento y selección
- PGC 8.2 Contratación de personal externo
- PGC 8.3 Formación de personal docente y no docente
- PGC 8.4 Gestión del Talento y movilidad interna
- PGC 8.5 Gestión del Desempeño del personal

APOYO

**ATENCIÓN AL ESTUDIANTE**

- PGC 9.1 Atención a la Diversidad
- PGC 9.2 Atención al Estudiante

**RECURSOS**

- PGC 10.1 Gestión de Recursos y Servicios
- PGC 10.2 Asignación de espacios y materiales para el aprendizaje

**MEDICIÓN DE RESULTADOS**

- PGC 11.1 Satisfacción de los grupos de interés
- PGC 11.2 Rendimiento Académico
- PGC 11.3 Quejas y sugerencias

**MEJORA CONTINUA**

- PGC 12.1 Definición y Revisión de la Política de Calidad
- PGC 12.2 Revisión del Sistema y control documental
- PGC 12.3 Análisis y mejora

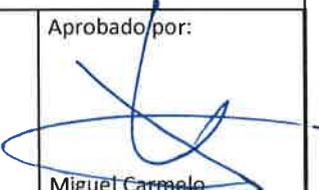
Evaluar y perfeccionar



- Ofrecer información fiable y oportuna a todos los grupos de Interés apoyándonos en los principios de transparencia.
- Impactar de forma positiva en el entorno, promoviendo las acciones de responsabilidad social, económica y medioambiental.
- Obtener reconocimientos y certificaciones institucionales y programáticas, tanto nacionales como internacionales.

La UEM se compromete a cumplir la presente política y los objetivos definidos en la misma. Asimismo, se compromete a mantener actualizada esta Política de Calidad y a dar debida difusión con el fin de que sea entendida y aplicada por todas las personas implicadas en su desarrollo.

El seguimiento de la política se realizará tal y como se establece en el procedimiento de Gestión de la Política de Calidad PGC 12.1 Definición y Revisión de la Política de Calidad.

REVISIONES				
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN		
01	09/09/2008	VERSIÓN INICIAL		
02	17/01/2013	Modificación y actualización del contenido		
03	04/05/2018	Modificación y actualización del contenido		
07	20/06/2019	Integración SGIC I y II		
Aprobado por: 		Aprobado por: 	Aprobado por: 	Aprobado por: 
Cristina Peláez Directora de la Unidad de Calidad y Compliance Fecha: 06/11/2019		Eva Maria Icarán Vicerrectora de Profesorado e Investigación Fecha: 07/11/2019	Elena Gazapo Rectora Fecha: 07/11/2019	Miguel Carmelo Presidente Universidad Europea de Madrid Fecha: 07/11/2019

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 2
	<b>1.1 POLÍTICA DE CALIDAD</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

La Política de Calidad de la Universidad Europea de Madrid (UEM) se guía por la Misión<sup>1</sup> y Visión<sup>2</sup> que tiene establecidas y que se recogen en la página web.

La UEM tiene implantada una cultura de calidad que contribuye a poner en valor la institución en la sociedad y a incentivar el cumplimiento de su misión.

Mediante la presente Política de Calidad la UEM asume el compromiso institucional de promover la excelencia formativa de nuestros estudiantes mediante la mejora continua de todos nuestros procesos de forma que se pueda cumplir la misión de la Universidad.

Para la elaboración de esta política se ha tenido en cuenta la opinión de los diferentes grupos de interés relacionados con la Universidad: estudiantes, profesorado, personal de apoyo y servicios, egresados y empleadores.

Para garantizar la calidad, la Universidad se ha dotado de un sistema documentado de procedimientos que es público, denominado Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) que se revisa de forma periódica, mediante el cual se estandariza el ciclo de la mejora continua. El SGIC incluye el análisis de la información para la toma de decisiones oportunas, así como realizar el seguimiento de la efectividad de dichas decisiones.

La presente Política de Calidad se rige por los siguientes objetivos:

- Garantizar la oficialidad de las titulaciones a través del cumplimiento de los compromisos adquiridos con el regulador en los procesos de Verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación.
- Proporcionar mecanismos que permitan recoger las necesidades y expectativas de los grupos de interés para la mejora de la Universidad.
- Establecer un sistema de toma de decisiones basado en el análisis de información precisa, fiable y accesible, que contenga tanto datos relacionados con la satisfacción de los grupos de interés como del rendimiento institucional.
- Proporcionar mecanismos para el desarrollo de la actividad investigadora de forma individual o colectiva y que permita la rendición de cuentas del resultado obtenido.
- Garantizar un ambiente de trabajo óptimo que permita el desarrollo continuo de personas de la organización a través de la formación continua, la motivación y el reto que permitan potenciar el talento de las personas.
- Establecer relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores y con instituciones o empresas colaboradoras.

<sup>1</sup> **Misión:** Proporcionar a nuestros estudiantes una educación integral, formando líderes y profesionales preparados para dar respuesta a las necesidades de un mundo global, para aportar valor en sus profesiones y contribuir al progreso social desde un espíritu emprendedor y de compromiso ético. Generar y transferir conocimiento a través de la investigación aplicada, contribuyendo igualmente al progreso y situándonos en la vanguardia del desarrollo intelectual y técnico.

<sup>2</sup> **Visión:** La Universidad Europea considera la excelencia académica como uno de sus pilares estratégicos. Así, nuestro modelo educativo ha hecho suyos los principios del Espacio Europeo de Educación Superior basado en el aprendizaje holístico de la persona. En este modelo, el profesor es un referente y también un orientador que acompaña al estudiante durante toda su vida universitaria. El estudiante, por su parte, traza su propio recorrido formativo desarrollando los conocimientos, competencias, destrezas y valores que demanda la sociedad actual. Nuestro modelo pone especial énfasis en la madurez y autonomía del estudiante, de forma que éste aprenda a adaptarse a un mundo cada vez más complejo y en perpetuo cambio.

## Contenido

OBJETO .....	1
ALCANCE.....	2
DOCUMENTACIÓN RELACIONADA .....	2
DESARROLLO DEL PROCESO .....	2
ESPECIFICIDADES POR CENTRO .....	5
Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño.....	5
Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte .....	5
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación .....	5
Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud .....	5
Escuela de Doctorado e Investigación.....	5
INDICADORES .....	6
RESPONSABILIDADES.....	6
REGISTROS (evidencias).....	7
ANEXOS .....	7

MODIFICACIONES			
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
01	06/05/2015	VERSIÓN INICIAL en SGIC nivel II	
02	09/10/2016	Modificación y actualización de contenido	Todas
03	30/11/2018	Nueva estructura de la Escuela de Arquitectura Ingeniería y Diseño. Cambios de procedimiento	Todas
07	07/05/2019	Integración SGIC I y II	Todas
Aprobado por:  Cristina Peláez. Directora de Calidad y Compliance Fecha: 06/11/2019		Aprobado por:  Eva María Icarán. Vicerrectora de Profesorado e Investigación Fecha: 07/11/2019	
		Aprobado por:  Elena Gazapo. Rectora Fecha: 07/11/2019	

### OBJETO

El Plan Estratégico es un programa de actuación que contiene los objetivos y los pasos que se llevan a cabo para conseguirlos para la totalidad de la Universidad Europea de Madrid, para cada una de las Facultades/Escuela de la Universidad Europea y sus títulos.

Este procedimiento tiene por objeto establecer cómo se elabora, aprueba, comunica e implanta el Plan Estratégico, así como determinar cómo se realiza el seguimiento, reporte y actualización del mismo.

## **ALCANCE**

El alcance de este procedimiento es toda la Universidad Europea de Madrid. Impacta a la Institución en su totalidad y a cada uno de los centros, sus empleados y sus titulaciones.

## **DOCUMENTACIÓN RELACIONADA**

- Misión, Visión y Valores de la UEM
- Política de Calidad
- LRP (*Long Range Plan*)
- Plan Estratégico de Calidad
- PGC 4.2 Coordinación horizontal y vertical
- PGC 8.5 Gestión del Desempeño
- PGG 12.2 Revisión del Sistema y Control Documental
- IT01PGC6.1-Estrategia y Planificación

## **DESARROLLO DEL PROCESO**

### **Elaboración del Plan Estratégico de la Universidad**

- Se identifican y analizan las demandas actuales del mercado laboral, así como las principales tendencias en el marco de la educación superior tanto en el ámbito nacional como en el internacional.
- En línea con la misión, se realizan estudios de posicionamiento, normativo, diferenciación y *benchmark*, que permiten la identificación de innovaciones y la puesta en valor de la propuesta académica.
- Este plan pone en marcha a través de los diferentes departamentos y en última instancia, a través de los objetivos asignados al personal de la universidad, y que quedan evidenciados en la correspondiente evaluación del desempeño.
- En el desarrollo y la revisión de la estrategia participan los directivos de la UEM.
- Los objetivos definidos se trasladan el *Long Range Plan* a 5 años de la universidad que incluye la revisión de los objetivos establecidos el año anterior y la proyección para los próximos 5 años. De esta manera, se evalúa el rendimiento de la universidad y se analizan las posibles desviaciones frente a previsiones realizadas.
- Para la implantación del plan se identifican las principales líneas de acción y la estrategia a seguir a nivel micro que se traslada a las diferentes áreas funcionales para su desarrollo (unidades de negocio y facultades). La ejecución de la estrategia está alineada con el mapa de procesos que incluye entre sus procesos estratégicos la definición del plan estratégico, planificación presupuestaria y diseño de la oferta formativa, así como evaluación de grupos de interés y evaluación de resultados. La evaluación de rendimiento se realiza periódicamente a partir del cuadro de mando académico que incluye indicadores de rendimiento, de satisfacción y de investigación, así como a través de otros mecanismos mediante los cuales las unidades más pequeñas en las que se despliega el plan pueden elevar propuestas de mejora. Estos mecanismos son:
  - Consejo de Gobierno, que está constituido por los máximos representantes de los centros (Decanos de Facultades y Directores de Escuela).
  - Comité de Dirección, constituido por los líderes de la organización.
  - Junta de Facultad/Escuela: recoge necesidades de su centro. Los decanos y directores de escuela las trasladan a Consejo de Gobierno.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 7
	PGC1.2 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	EDICIÓN 07

- Comité/Comisión de Calidad de título: Recoge necesidades de diferentes grupos de interés implicado en cada uno de los títulos.

### Elaboración del Plan Estratégico del Centro

- El Rector solicita la elaboración de un plan estratégico a cada uno de los Decanos/directores de las Facultades y Escuelas que constituirá un grupo *ad-hoc* de trabajo integrado por miembros de la Junta de Facultad/Escuela para elaborar dicho Plan.

### Diagnóstico para la elaboración del Plan Estratégico del Centro

- Los procesos de estrategia y planificación de la facultad se inician con la realización de un diagnóstico sobre oportunidades de negocio y tendencias del entorno aportados por Marketing (estudios de tendencias, análisis de mercado, etc.), así como sobre los aspectos de mejora obtenidos a partir del análisis interno de cada una de las titulaciones: Comisiones de Calidad de Titulación (CCT), las recomendaciones obtenidas en los procesos de Seguimiento y Renovación de la Acreditación, auditorías y los inputs aportados por los distintos grupos de interés de la Facultad/Escuela (estudiantes, profesores, PAS, egresados, empleadores, colaboradores y expertos en las áreas de conocimiento).
- A partir de esta información y, una vez definidos los objetivos de la Universidad, la Facultad establece sus objetivos estratégicos y los planes de acción que se recogen en el Plan de Facultad/Escuela.

### La planificación estratégica se realizará en función de los siguientes criterios:

- Resultados del título (rendimiento y satisfacción). *Ficha de indicadores de título e información* facilitada por la Unidad de Calidad
- Información cualitativa de estudiantes (reuniones con delegados) y profesorado (reuniones de departamento)
- Resultados de los diferentes procesos de seguimiento y renovación de la acreditación nacionales e internacionales. *Informes de Seguimiento y Renovación de la Acreditación y/o Informes de Evaluación de Acreditaciones Internacionales.*
- La búsqueda de reconocimientos y acreditaciones institucionales y programáticas no prescriptivos. Responde a una estrategia orientada a dotar de elementos diferenciadores a nuestro modelo académico y a nuestro sistema de gestión institucional, generando mayor confianza y prestigio en la comunidad universitaria y en la sociedad en general. Uno de los objetivos de la política de calidad que orienta la estrategia de la universidad es “obtener reconocimientos y certificaciones institucionales y programáticas, tanto nacionales como internacionales”, que incluye la evaluación, seguimiento y revisión de dichos reconocimientos en aras de mantener una óptimo y adecuado portfolio para la Universidad alineado con su Misión.
- Planes de mejora de título
- Auditorías internas. *Informes de Auditorías Internas*
- Objetivos estratégicos de la Universidad facilitados por el decano/director de la Facultad/Escuela
- Análisis de tendencias de mercado
- Misión de la UEM
- Posibles directrices marcadas por el Comité de Dirección sobre la estrategia de la UEM

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página 4 de 7
	<b>PGC1.2 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

- Política de Calidad de la UEM
- *Long Rate Plan*
- Opinión a la Junta de Escuela o Junta de Facultad, que presentará la información que considere relevante para describir la situación actual de la oferta formativa, así como su visión del centro a medio y largo plazo
- Opinión de Consejo de delegados de estudiantes y alumni.
- Opinión de empresas e instituciones que se consideren relevantes.

### **Contenido del Plan Estratégico del Centro**

- El Plan Estratégico del Centro contendrá, al menos, las siguientes secciones:
  - Bases para la elaboración del plan estratégico: resumen de la estrategia a nivel corporativo.
  - Diagnóstico de la situación actual: descripción de la situación actual, incluyendo el análisis de las fortalezas y debilidades del centro, así como de las oportunidades y amenazas que presente el mercado, en especial de las universidades competidoras.
  - Definición del escenario futuro deseado: descripción de la situación futura deseada, en un entorno de unos 5 años (como parte de una visión a más largo plazo).
  - Ejes estratégicos: identificación de las grandes líneas de acción del plan, para facilitar la identificación de las acciones y su posterior desarrollo.
  - Objetivos y acciones: identificación de los objetivos específicos en los distintos ejes estratégicos, de las acciones necesarias para alcanzarlos, y su planificación en el tiempo.
  - Recursos necesarios: identificación de los recursos humanos, financieros y materiales necesarios para desarrollar las acciones previstas.
  - Indicadores: que permitan realizar el adecuado seguimiento del avance de las acciones y del grado de cumplimiento de los objetivos del plan.
  - Validación y reporte: definición de la estrategia de validación del plan, incluyendo sistema de reporte a los interesados relevantes.

Una vez elaborado, el borrador de Plan Estratégico del Centro será comunicada a las partes interesadas, cuyas observaciones, si las hubiere, podrían dar lugar a la oportuna modificación del borrador del Plan y, en su caso, a su nueva presentación al centro.

### **Aprobación del Plan Estratégico del Centro**

- El borrador del Plan Estratégico del Centro será presentado al Comité de Dirección/Consejo de Gobierno para su aprobación, si procede, o para recabar los comentarios que permitan su mejora y nueva presentación, hasta que sea finalmente aprobado.
- Cada vez que se realicen cambios al Plan Estratégico del Centro como resultado de las indicaciones recibidas del Comité de Dirección/Consejo de Gobierno, el nuevo Plan será presentado de nuevo antes al centro, como se indica en el apartado anterior.

### **Entrada en vigor del Plan Estratégico del Centro y Comunicación**

- Una vez haya sido aprobado por el Comité de Dirección, el Plan Estratégico del Centro entrará automáticamente en vigor y será dado a conocer al claustro del centro y a los alumnos

### **Seguimiento y actualización del Plan Estratégico del Centro**

- Tras su entrada en vigor, una vez al trimestre se analizará en el centro el avance y grado de cumplimiento del Plan Estratégico. Las desviaciones observadas darán lugar a las necesarias

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 7
	<b>PGC1.2 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

acciones correctoras.

- Trimestralmente el Decano de Facultad o Director de Escuela reportará al Rector sobre el avance y grado de cumplimiento del Plan, haciendo especial mención a las desviaciones que se presenten y a las acciones correctivas que se adopten. Así mismo, informará cada doce meses al Comité de Dirección sobre el avance y grado de cumplimiento del Plan Estratégico.
- A los dos años y medio de su entrada en vigor se realizará una revisión profunda del Plan Estratégico del Centro, en comisión creada al efecto por el Decano de Facultad/Director del Escuela, por si fuera necesaria su actualización como resultado de cambios en la Universidad y/o en el mercado.
- Cualquier modificación sustancial que se proponga al Plan aprobado deberá ser ratificada por el Comité de Dirección y/o el Consejo de Gobierno.

### **Implantación de los Planes Estratégicos de los Centros en cada título**

- Una vez aprobado el Plan de Facultad/Escuela, se aterrizan las principales líneas en los planes específicos que aplican a cada uno de los títulos a través de las diferentes reuniones que se desarrollen en las Escuela/Facultad, en las Comisiones de Calidad de Título (CCT), descritos en el procedimiento PGC12.2 Revisión del Sistema y Control Documental, así como en el resto de las reuniones de coordinación vertical y horizontal.

### **Canales de Comunicación empleados en los Centros para transmitir la Planificación Estratégica**

Los canales de comunicación empleados en la Facultad para transmitir el contenido del plan son:

- Claustros
- Reuniones de área
- Reuniones de titulación/programa
- En la página web se incluye una agenda con las principales acciones que se van a desarrollar durante el curso académico
- En los casos en los que se dispone de una página web de facultad, Página web de actividades de la facultad en la que se comunican actividades acordes al modelo académico del plan de facultad

Los canales de comunicación para transmitir el contenido del plan a los estudiantes son:

- Reuniones de delegados
- Agenda de estudiantes en la que se comunican actividades acordes al modelo académico
- La comunicación del plan entre facultad y otros departamentos, como puede ser Vicerrectorado, otras facultades, o grupos de interés se llevará a cabo por los Vicedecanos o subdirectores de cada una de las Facultades/Escuelas.

### **ESPECIFICIDADES POR CENTRO.**

#### **Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño**

NA

#### **Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte**

NA

#### **Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación**

NA

#### **Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud**

NA

#### **Escuela de Doctorado e Investigación**

- IT01PGC6.1-Estrategia y Planificación

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 7
	<b>PGC1.2 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

### **INDICADORES**

- IND01-PGC1.3 Porcentaje de consecución anual acciones del Plan estratégico
- IND02-PGC1.3 Número de acreditaciones/reconocimientos vigentes por Universidad y Facultad/Escuela (medición anual)
- IND03-PGC1.3 Número de acciones de mejora implantadas fruto de procesos de acreditación/reconocimiento no prescriptivos por Facultad/Escuela, Titulación y Servicio (medición anual)
- IND04-PGC1.3 Número de acreditaciones/reconocimientos institucionales y programáticos por Universidad y Facultad/Escuela (medición anual)
- IND05-PGC1.3 Número de titulaciones afectadas por acreditaciones/reconocimientos por Facultad/Escuela (medición anual)

### **RESPONSABILIDADES**

- **Comité de Dirección**  
Aprueba o sugiere cambios en el Plan Estratégico de cada centro  
Difunden Política de Calidad en sus áreas respectivas
- **Rector**  
Solicita la elaboración del Plan Estratégico de cada centro.
- **Decanos de Facultad / Directores de Escuela:**  
Compilan y desarrollan planes de acción por Facultad/Escuela.  
Asegurar la correcta comunicación del plan de facultad
- **Vicedecano, Director y Subdirector**  
Convocar las reuniones de CCT  
Analizar datos de satisfacción, rendimiento de sus áreas  
Asegurar los procesos de calidad de la facultad en cada una de sus áreas  
Liderar reuniones de Comisiones de Calidad de Título y Comisiones de Calidad de Postgrado y aprobar planes de mejora
- **Coordinador de titulación/Director de Programa de Postgrados**  
Realizar la propuesta de plan de acción de cada título
- **Unidad de Calidad**  
Proporciona datos para la elaboración del Plan estratégico  
Participa en las Comisiones de Calidad de Título

## **REGISTROS**

<b>REGISTROS</b>		
<b>NOMBRE REGISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>UBICACIÓN</b>
Actas de las reuniones del grupo Elaborador del Plan Estratégico	Director de Escuela/Decano de Facultad	Sharepoint. Carpeta de Facultad /Curso / Junta de Facultad/Plan Estratégico Facultad
Plan estratégico de la Facultad/Escuela	Director de Escuela/Decano de Facultad	Sharepoint. Carpeta de Facultad /Curso / Junta de Facultad/Plan Estratégico Facultad
Actas de reunión de las Juntas de Facultad en las que se trate el seguimiento y evaluación del plan	Director de Escuela/Decano de Facultad	Sharepoint. Carpeta de Facultad /Curso / Junta de Facultad/Actas Juntas de Facultad
Organigrama Facultad/Escuela	Responsable de Recursos Humanos	Intranet/Area RRHH
Planes de mejora de titulación	Responsable de título	Sharepoint. Carpeta de Facultad/Curso/Título/Plan mejora
Actas de Reuniones de Departamento de Grado	Director Departamento	Sharepoint. Carpeta de Facultad/ Curso / Título / Coordinación Vertical
Actas de Coordinación General de Postgrado	Director Departamento	Sharepoint. Carpeta de Facultad/ Curso / Título / Coordinación Vertical
Actas de CCT	Vicedecanos de Facultad/Director de Facultad/ Subdirector de Escuela	Sharepoint. Carpeta de Facultad/ Curso /Título / Calidad / CCT
Cuadro de mando de indicadores	Responsable de Calidad	Sharepoint de Cuadro de mando

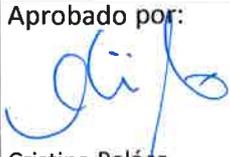
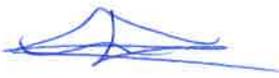
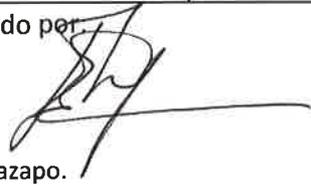
## **ANEXOS**

NA



## Contenido

OBJETO .....	2
ALCANCE .....	2
DOCUMENTACIÓN RELACIONADA .....	2
DESARROLLO DEL PROCESO .....	2
ESPECIFICIDADES POR CENTRO .....	4
Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño.....	4
Facultad de Ciencias de la Actividad Física y Deporte.....	4
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación.....	4
Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud .....	4
Escuela de Doctorado e Investigación.....	4
INDICADORES .....	4
RESPONSABILIDADES.....	4
REGISTROS (evidencias).....	5
ANEXOS .....	6

MODIFICACIONES			
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
07	07/05/2019	Integración SGIC I y II	Todas
Aprobado por:  Cristina Peláez. Directora de Calidad y Compliance Fecha: 06/11/2019	Aprobado por:  Eva María Icarán. Vicerrectora de Profesorado e Investigación Fecha:07/11/2019	Aprobado por:  Elena Gazapo. Rectora Fecha:07/11/2019	

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 6
	PGC 1.3 DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA	EDICIÓN 07

## **OBJETO**

Describir el procedimiento para el diseño de los programas.

## **ALCANCE**

Innovación de la oferta formativa de los programas oficiales adscritos a la Universidad y a cada centro.

## **DOCUMENTACIÓN RELACIONADA**

- RD 1393/2007 de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias. Texto consolidado.
- RD 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado.
- RD 1707/2011, de 18 de noviembre, por el que se regulan las prácticas académicas externas de los estudiantes universitarios.
- Órdenes ministeriales específicas en el caso de profesiones reguladas.
- PGC1.4 Verificación, modificación, autorización de la implantación. Seguimiento, renovación de la acreditación y extinción de las titulaciones
- Protocolo de Verificación y Modificación de Títulos Oficiales de Grado y Máster. Fundación para el Conocimiento Madri+d

## **DESARROLLO DEL PROCESO**

### **Definición de la Oferta Formativa**

Los decanos y vicedecanos/directores de las facultades y el Departamento de Marketing analizan la oferta formativa que ofrece cada área de cada facultad/escuela, para decidir las propuestas de nuevos títulos, modificaciones de los existentes y/o extinciones si fuera necesario.

El Departamento de Marketing facilita a la facultad información sobre las demandas del mercado y sobre los programas en las principales universidades competidoras, públicas y privadas.

Con una periodicidad mínima de al menos 4 años, se evaluará la adecuación y actualización de los planes de estudio. Para ello, se involucrará a académicos, expertos del sector, y especialistas de marketing. Este análisis se podrá completar con informes de las titulaciones, feedback de grupos de interés y/o estudios de mercado.

Previo a la validación de las propuestas, se realizan estudios de viabilidad económica de las titulaciones en colaboración con el departamento financiero.

El portfolio de nuevos títulos y/o modificaciones es aprobado por Comité de Dirección antes de comenzar a trabajar en las propuestas. El Dossier de Portfolio de Nuevos Títulos y Modificaciones incluye necesariamente, la denominación del programa, el centro al que se adscribe, la modalidad de impartición y las plazas que se proponen ofertar.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 6
	<b>PGC 1.3 DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

### **Diseño de la Oferta Formativa**

Para el diseño del programa se consulta a expertos profesionales de referencia en el sector de manera individualizada o a través de paneles de expertos, que aportan su conocimiento del área, para contrastar las propuestas, estudiar su pertinencia y diseñar dicha innovación de acuerdo con las necesidades de la profesión.

Para el diseño de los programas también se tienen en cuenta indicadores de rendimiento y satisfacción de títulos de la misma área de conocimiento o áreas afines, en caso de existir, de acuerdo a lo descrito en el Apartado 8 de la memoria de los títulos.

Junto con la Unidad de Calidad, los Vicedecanos de Grado o Postgrado, en cada caso, los directores de los programas y/o miembros del claustro preparan la Memoria de Verificación de los nuevos programas para su evaluación por la agencia de evaluación, de acuerdo al protocolo de Verificación de nuevos títulos y modificaciones descrito en el PGC 1.4 Verificación, Modificación, Implantación, Seguimiento, Renovación de la Acreditación y Extinción de las Titulaciones.

La Unidad de Calidad colabora con el equipo de coordinación del diseño del título de la facultad en la elaboración de las propuestas de títulos. Para ello, la Unidad de Calidad imparte una acción formativa para facilitar la elaboración de las memorias, que incluye plantillas elaboradas por la propia Unidad que facilitan la redacción. Estas plantillas están disponibles en la intranet junto con el Protocolo para la Verificación y Modificación de titulaciones publicadas por la Fundación para el Conocimiento Madri+d.

En el diseño de la malla curricular y en el diseño de las fichas de las asignaturas y módulos participan los docentes expertos en cada materia y/o directores de los programas. En caso de necesitar ayudar consultan a los expertos en materia de Innovación Docente del Vicerrectorado de Profesorado e Investigación.

### **Evaluación de las Propuestas e Implantación de la Oferta Formativa**

Durante la fase de evaluación de las propuestas de nuevos títulos y modificaciones se envía por parte de la Unidad de Calidad un Reporte de Status de Evaluación de Títulos a los miembros de Comité de Dirección afectados, rectorado, decanos y el departamento de marketing.

Una vez que se cuenta con el informe favorable de la agencia de evaluación se informa desde la Unidad de Calidad por correo electrónico a los distintos departamentos (Decanos y Vicedecanos/Directores de las facultades responsables, directores de los programas, el Vicerrector de Profesorado e Investigación, el *Qpartner* responsable, el Dpto. de Planificación Académica, y los Responsables de web de los títulos) para poner en marcha el Procedimiento de Implantación descrito en el PGC 4.1 Implantación del Plan de Estudios y lanzarlo al mercado.

Si el informe de la agencia es favorable, la resolución del Consejo de Universidades es positiva y se cuenta con la autorización a la implantación del título por parte de la Comunidad de Madrid, el nuevo programa comienza a implantarse, de acuerdo a lo descrito en el PGC 4.1 Implantación del Plan de Estudios.

El portfolio de nuevos títulos se incorpora al portfolio de títulos existente.

La Universidad se reserva el derecho de no ofertar una titulación verificada en caso de no existir una demanda suficiente de solicitudes.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 6
	<b>PGC 1.3 DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

### **ESPECIFICIDADES POR CENTRO**

#### **Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño**

NA

#### **Facultad de Ciencias de la Actividad Física y Deporte**

NA

#### **Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación**

NA

#### **Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud**

NA

#### **Escuela de Doctorado e Investigación**

En el caso de los programas de doctorado, el encargado del estudio y diseño de las propuestas es la Comisión de Doctorado de la Universidad junto con el Departamento de Calidad.

### **INDICADORES**

IND01-PGC1.3 Ratio anual de verificación de nuevos títulos y/o modificaciones

### **RESPONSABILIDADES**

- Decano y/o Vicedecano
  - Detectar necesidades formativas para la práctica profesional.
  - Apoyar al departamento de Marketing en el análisis del entorno general y específico de los nuevos títulos (ej: estudios de mercado, análisis de la competencia, estudios de viabilidad, etc.).
  - Participar en la redacción de las nuevas memorias y coordinar a los docentes en la elaboración de la malla curricular de los programas.
  - Consulta a expertos y profesionales y/o creación de comités de expertos según área de conocimiento.
  - Comunicar la aprobación de la memoria al claustro.
  - Revisar la información pública proporcionada en la web de la universidad.
- Dirección de Calidad y/o Responsable de Innovación de Títulos de la Unidad de Calidad
  - Participar en el estudio de las nuevas propuestas antes de su diseño.
  - Participar en la redacción y revisión de la memoria de verificación del título.
  - Registro electrónico de la memoria de verificación del título (firma electrónica) en la Sede Electrónica del Ministerio.
  - Comunicar el status de evaluación a los distintos colectivos.
  - Archivo de documentación asociada al programa en el Repositorio de Títulos (memoria, informe de verificación, etc.)

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 6
	<b>PGC 1.3 DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

Actuar como nexo de comunicación entre la Universidad y la agencia de evaluación en lo relativo al diseño y evaluación de las propuestas.

- Departamento de Marketing

Liderar la detección de necesidades del mercado, ofertas de interés, etc. en coordinación con los Vicedecanos.

Garantizar que la información pública esté disponible y sea correcta.

- Comité de Dirección

Diseñar la estrategia de innovación.

Aprobación del portfolio de nuevos títulos y/o modificaciones.

### **REGISTROS (evidencias)**

<b>REGISTROS</b>		
<b>NOMBRE DE REGISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>SOPORTE Y UBICACIÓN</b>
Dossier de Nuevos Títulos y Modificaciones	Unidad de Calidad	Sharepoint Unidad de Calidad/ Regulador / Innovación / Memorias Madrid / Curso
Reporte de Status de Evaluación de Títulos	Unidad de Calidad	Sharepoint Unidad de Calidad/ Regulador / Innovación / Memorias Madrid / Curso
Memoria de Verificación del título	Unidad de Calidad Vicedecanos y/o Directores de los Programas /	Sharepoint_Repositorio de títulos
Informe o feedback de expertos	Vicedecanos/Directores	Sharepoint. Carpeta de Facultad/ Curso /Junta de Facultad / Diseño, Aprobación y Modificación de Títulos / Panel de Expertos
Portfolio de titulaciones	Unidad de Calidad	Sharepoint_Repositorio de títulos
Listado anual de portfolio de nuevos programas y/o modificaciones	Unidad de Calidad	Sharepoint Unidad de Calidad/ Regulador / Innovación / Memorias Madrid / Curso

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Página 6 de 6</b>
	<b>PGC 1.3 DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

## **ANEXOS**

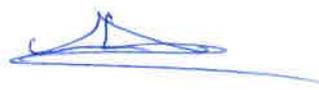
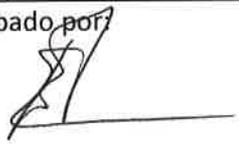
Plantilla de elaboración de las memorias de verificación de títulos de Grado

Plantilla de elaboración de las memorias de verificación de títulos de Máster Universitario

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 10
	<b>PGC 1.4 VERIFICACIÓN, MODIFICACIÓN, AUTORIZACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN, SEGUIMIENTO, RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN Y EXTINCIÓN DE LAS TITULACIONES</b>	EDICIÓN 07

## Contenido

OBJETO .....	2
ALCANCE .....	2
DOCUMENTACIÓN RELACIONADA .....	2
DESARROLLO DEL PROCESO .....	3
ESPECIFICIDADES POR CENTRO .....	7
Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño.....	7
Facultad de Ciencias de la Actividad Física y Deporte.....	7
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación .....	7
Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud .....	8
Escuela de Doctorado e Investigación.....	8
REGISTROS.....	8
INDICADORES .....	9
RESPONSABILIDADES.....	10
ANEXOS .....	10

MODIFICACIONES			
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
01	09/02/2014	VERSIÓN INICIAL. Identificación del proceso en la organización y elaboración del procedimiento	1-9
02	12/02/2015	Codificación de los indicadores	9
03	19/09/2018	Revisión del sistema	
07	23/06/2019	Integración SGIC I y II	Todas
Aprobado por:  Cristina Peláez. Directora de Calidad y Compliance Fecha: 06/11/2019		Aprobado por:  Eva María Icarán. Vicerrectora de Profesorado e Investigación Fecha: 07/11/2019	
		Aprobado por:  Elena Gazapo. Rectora Fecha: 07/11/2019	

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 10
	<b>PGC 1.4 VERIFICACIÓN, MODIFICACIÓN, AUTORIZACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN, SEGUIMIENTO, RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN Y EXTINCIÓN DE LAS TITULACIONES</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

## **OBJETO**

El presente procedimiento explica la metodología para la verificación, evaluación e implantación de un título en la Universidad Europea de Madrid, garantizando que cumple con las garantías de calidad y con la normativa vigente que marcan los organismos oficiales en materia de educación superior.

## **ALCANCE**

Todas las titulaciones oficiales ofertadas por la UEM desde el envío de las propuestas de títulos para su verificación por el Ministerio de Educación hasta la renovación de la acreditación de modo que se garantice la calidad comprometida.

## **DOCUMENTACIÓN RELACIONADA**

- Manual de Garantía Interna de Calidad (MAGIC)
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. Texto consolidado
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales. Texto consolidado
- Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado
- Protocolo para la Verificación y Modificación de Títulos Oficiales de Grado y Máster. Fundación para el Conocimiento Madri+d
- Guía de Evaluación para el Seguimiento de Títulos Oficiales de Grado y Máster. Fundación para el Conocimiento Madri+d
- Informe de Autoevaluación Seguimiento Ordinario 2019. Fundación para el Conocimiento Madri+d
- ANEXO I. Tablas y evidencias Seguimiento Ordinario 2019. Fundación para el Conocimiento Madri+d
- Guía de Evaluación para la Renovación de la Acreditación de Títulos Oficiales de Grado y Máster. Fundación para el Conocimiento Madri+d
- Guía de Evaluación para la Renovación de la Acreditación de Títulos Oficiales de doctorado. Fundación para el Conocimiento Madri+d
- Calendario para la Renovación de la Acreditación de Grados y Máster en la Comunidad de Madrid
- Calendario para la Renovación de la Acreditación de Doctorados en la Comunidad de Madrid
- Resolución de 6 de abril de 2017, del Director General de Universidades e Investigación, por la que se publican los modelos telemáticos de solicitud correspondientes a los procedimientos de implantación y extinción de enseñanzas universitarias oficiales en las universidades de la Comunidad de Madrid Orden de Implantación
- 1.1 Política de calidad
- Procedimiento PGC 2.1 Información pública y Rendición de Cuentas
- Procedimiento PGC 1.3 Diseño de la Oferta Formativa
- Procedimiento PGC 4.1 Implantación del Plan de Estudios

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 10
	<b>PGC 1.4 VERIFICACIÓN, MODIFICACIÓN, AUTORIZACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN, SEGUIMIENTO, RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN Y EXTINCIÓN DE LAS TITULACIONES</b>	EDICIÓN 07

## **DESARROLLO DEL PROCESO**

### **Verificación de un Nuevo Título**

El procedimiento de verificación se describe en el artículo 25 del RD1393/2007.

Una vez que las propuestas de los planes de estudio están consolidadas, de acuerdo a lo descrito en el procedimiento PGC 1.3 Diseño de la Oferta Formativa, son validadas por el Decano de la Facultad o Director de Escuela que es el responsable de los títulos, la Unidad de Calidad del Vicerrectorado de Profesorado e Investigación y aprobadas finalmente por el rector.

En último término, es la Unidad de Calidad la responsable de registrar las solicitudes de nuevos títulos para su evaluación ante el Consejo de Universidades a través de la Sede Electrónica del Ministerio.

Para garantizar la evaluación de las propuestas de cara a su implantación en el curso académico aprobado por el Comité de Dirección, las solicitudes son presentadas en los plazos definidos anualmente por la agencia de evaluación, la Fundación para el Conocimiento Madri+d.

Una vez que el Ministerio de Educación comprueba que las propuestas cumplen una serie de requisitos básicos, en cuyo caso deberán ser subsanadas, son remitidas a la Fundación para su evaluación por la Comisión de Evaluación de Rama (CER) en primer lugar, y, posteriormente, por la Comisión de Evaluación en Pleno (CEP). Finalmente, la Fundación emite un informe provisional que remite a la Universidad para que presente alegaciones en el plazo previsto (20 días naturales), o bien emite un informe final.

La Unidad de Calidad una vez que recibe vía correo electrónico los informes provisionales de un título, los remite también por correo electrónico al equipo de la Facultad que ha trabajado en la propuesta para trabajar conjuntamente las alegaciones. Éstas, una vez consolidadas serán enviadas a través de la Sede Electrónica del Ministerio y pasarán a ser nuevamente evaluadas por la CER Y CEP de la Fundación.

Los informes finales (favorables o desfavorables) son remitidos por la Fundación a la Universidad y al Consejo de Universidades para la resolución de verificación.

La Unidad de Calidad una vez que recibe los informes finales de un título los remite por correo electrónico al decano responsable, al equipo de la Facultad que ha trabajado en la propuesta, al Vicerrector de Profesorado e Investigación, al Qpartner responsable, al Dpto. de Planificación Académica, y a los Responsables de web de los títulos, con independencia de que cualquier otra persona o departamento pudiera ser incluido por razones estratégicas en dicha comunicación.

El Consejo de Universidades una vez que dicta la correspondiente resolución favorable o desfavorable de un título informa oportunamente a la Universidad a través de la Sede Electrónica, a la Comunidad Autónoma y al Ministerio de Educación.

Existe una cuenta de correo asociada al departamento de Calidad, para las comunicaciones entre la Unidad de Calidad y la Fundación, a efectos de la recepción de informes de títulos, y para la remisión de éstos a las facultades y distintos departamentos: [innovacion.programas@universidadeuropea.es](mailto:innovacion.programas@universidadeuropea.es).

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 10
	<b>PGC 1.4 VERIFICACIÓN, MODIFICACIÓN, AUTORIZACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN, SEGUIMIENTO, RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN Y EXTINCIÓN DE LAS TITULACIONES</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

### **Autorización de la Implantación de un título, Resolución de Consejo de Ministros, Inscripción en el RUCT y Publicación en el BOE**

Anualmente, la Unidad de Calidad prepara, de acuerdo al procedimiento de autorización de Implantación de Enseñanzas Universitarias Oficiales de Grado, Máster y Doctorado previsto por la Comunidad de Madrid y el plazo establecido, la solicitud con el listado de titulaciones que desean implantarse el curso académico siguiente.

Este listado es aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad antes de su registro telemático.

Tras la autorización de la Comunidad Autónoma, el Ministerio de Educación eleva al Gobierno la propuesta para el establecimiento del carácter oficial del título, vía Acuerdo de Consejo de Ministros y su inscripción en el RUCT.

Una vez autorizado el carácter oficial de un título la Unidad de Calidad prepara las publicaciones de los planes de estudios en el BOE, que son aprobadas por Secretaría General y firmadas por el rector de la Universidad.

### **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, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 28 del RD 1393/2007, a través de los protocolos de modificación desarrollados por la Fundación.

Las modificaciones pueden surgir a propuesta de las Facultades a raíz de los procesos internos de evaluación de títulos (Comités de Calidad de Titulaciones), de procesos de evaluación externos (seguimiento, renovación de la acreditación), auditorías internas, o propuestas estratégicas de Comité de Dirección compartidas con las facultades.

Aprovechando los cambios que suponen una solicitud de modificación de un título, podrían incorporarse, si fuera necesario, actualizaciones en la información relativa a otros apartados de la memoria que hubieran sufrido actualizaciones (normativa, recursos, sistema de calidad, etc.).

Una vez que las modificaciones de los títulos estén consolidadas, de acuerdo a lo descrito en el procedimiento PGC 1.3 Diseño de la Oferta Formativa, son validadas por el Decano de la Facultad o Director de Escuela que es el responsable de los títulos, la Unidad de Calidad del Vicerrectorado de Profesorado e Investigación y aprobadas finalmente por el rector.

En último término, es la Unidad de Calidad la responsable de registrar las solicitudes de nuevos títulos para su evaluación ante el Consejo de Universidades a través de la Sede Electrónica del Ministerio.

Las solicitudes por lo general son presentadas en los plazos definidos y recomendados anualmente por la agencia de evaluación, la Fundación para el Conocimiento Madri+d. Excepcionalmente y atendiendo a razones estratégicas, se podrán presentar fuera de este plazo.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 10
	<b>PGC 1.4 VERIFICACIÓN, MODIFICACIÓN, AUTORIZACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN, SEGUIMIENTO, RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN Y EXTINCIÓN DE LAS TITULACIONES</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

### Seguimiento de Títulos Oficiales

El proceso de seguimiento está recogido en el artículo 27 del RD1393/2007 y tiene como finalidad asegurar que las actuaciones que se están llevando por la Universidad en la implantación de un título están siendo apropiadas.

Es de aplicación a todos los títulos oficiales de Grado y Máster verificados y acreditados, que en el momento de realizar su seguimiento se encuentren efectivamente implantados y no hayan causado baja en el RUCT.

Existen dos modalidades de seguimiento:

El Seguimiento Ordinario, tras el proceso de verificación y renovación de la acreditación. El plazo para llevarlo a cabo es de 3 años en el caso de los Grados, y 2 años en el caso de los Máster, a contar de la fecha de su inscripción en el RUCT, siguiendo las convocatorias anuales de la Fundación.

El Seguimiento Especial, de aplicación en caso de que los informes finales de verificación, modificación o renovación de la acreditación reciban recomendaciones de especial seguimiento. El plazo para realizarlo será de 1 año a contar desde la fecha de inscripción en el RUCT, en el momento en el que se habilite la convocatoria por parte de la Fundación.

Todos aquellos títulos que tengan que renovar la acreditación en una convocatoria dada no serán sometidos a ningún tipo de seguimiento en esa misma convocatoria.

La Unidad de Calidad elabora anualmente, en base a la información proporcionada en el Repositorio de Títulos, el listado de títulos que deben someterse a Seguimiento Ordinario y Seguimiento Especial, de modo que las facultades puedan avanzar en la preparación de los autoinformes de evaluación.

Este listado posteriormente es contrastado con el listado enviado por Fundación para el Conocimiento Madri+d. En caso de existir discrepancias, la Unidad de Calidad se pone en contacto con la Fundación. Una vez confirmado el listado de titulaciones la Unidad de Calidad se pone en contacto con el Vicedecano correspondiente, corroborando el listado de las titulaciones y los plazos de presentación de los autoinformes.

Los autoinformes de Seguimiento de cada título son preparados entre el Responsable de la Titulación o Director de Programa y/o el Vicedecano responsable junto con el Qpartner de la Unidad de Calidad siguiendo el modelo de autoinforme de evaluación de la Fundación.

Los autoinformes son enviados a la Fundación a través de la plataforma habilitada a tal efecto, Sicam.

Una vez evaluada la información aportada, la Fundación emitirá un informe provisional de evaluación del seguimiento a través de la plataforma Sicam, indicando para cada uno de los apartados de la evaluación si la información aportada es: inadecuada, si se deben incluir acciones de mejora o si es adecuada. Para dar respuesta a los aspectos detectados como inadecuados o susceptibles de mejora, el equipo responsable de la Facultad junto con el Qpartner de la Unidad de Calidad realiza un documento de alegaciones. Para ello, tanto los Vicedecanos como Unidad de Calidad trabajan para llevar las acciones de mejora oportunas en las titulaciones.

La Fundación, una vez estudiadas las alegaciones emitirá un informe final de evaluación a la Universidad, a la Dirección General de Universidades de la Comunidad de Madrid, y en su caso, al Consejo de Universidades.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 10
	<b>PGC 1.4 VERIFICACIÓN, MODIFICACIÓN, AUTORIZACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN, SEGUIMIENTO, RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN Y EXTINCIÓN DE LAS TITULACIONES</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

El informe final será publicado en la página web de la Universidad de acuerdo a lo descrito en el PGC 2.1 Información pública y Rendición de Cuentas.

Las desviaciones detectadas en los informes de seguimiento serán evaluadas en las Comisiones de Titulación y se podrán en marcha, si fuera necesario, planes de acción y mejora de acuerdo a lo descrito en el PGC 12.3 Análisis y Mejora.

### **Renovación de la Acreditación de las titulaciones**

El proceso de renovación de la acreditación está recogido en el artículo 27 del RD1393/2007 y tiene como finalidad asegurar que el plan de estudios se está llevando a cabo de acuerdo a su proyecto inicial.

Es de aplicación a todos los títulos oficiales de Grado, Máster y Programas de Doctorado verificados y acreditados, que en el momento de realizar la renovación de la acreditación se encuentren efectivamente implantados y no hayan causado baja en el RUCT.

La renovación de la acreditación de un título de Grado de 240 ECTS se producirá antes del transcurso de 6 años desde su verificación por el Consejo de Universidades, 7 años en el caso de titulaciones de Grado de 300 ECTS, 8 años en el caso de titulaciones de Grado de 360 ECTS, 4 años en el caso de los Máster Universitarios, y 6 años en el caso de Programas de Doctorado.

La Universidad solicita por registro telemático la acreditación de sus títulos oficiales de acuerdo con los criterios y plazos que determine la Comunidad de Madrid mediante su norma de convocatoria. La Unidad de Calidad prepara la documentación que es validada por el rector y registrada por Secretaría General.

El proceso de renovación de la acreditación sustenta en dos elementos fundamentales: Un informe de autoevaluación y una visita de un panel de evaluadores externos.

La Unidad de Calidad elabora anualmente, en base a la información proporcionada en el Repositorio de Títulos, el listado de títulos que deben someterse a Renovación de la Acreditación, de modo que las facultades puedan avanzar en la preparación de los autoinformes de evaluación.

Este listado posteriormente es contrastado con el listado enviado por Fundación para el Conocimiento Madri+d. En caso de existir discrepancias, la Unidad de Calidad se pone en contacto con la Fundación. Una vez confirmado el listado de titulaciones la Unidad de Calidad se pone en contacto con el Vicedecano correspondiente, corroborando el listado de las titulaciones y los plazos de presentación de los autoinformes.

Los autoinformes de Renovación de la Acreditación de cada título son preparados entre el Responsable de la Titulación o Director de Programa y/o el Vicedecano responsable junto con el *Qpartner* de la Unidad de Calidad.

Los autoinformes contendrán toda la información, tablas y evidencias requeridas en la Guía de Renovación de la Acreditación editada por la Fundación para el Conocimiento Madri+d, y serán enviados a la Fundación a través de la plataforma habilitada a tal efecto, Sicam.

Una vez comprobado por parte de la Fundación que la documentación reúne toda la información necesaria, se planifica y realiza una visita a la institución por parte un panel evaluador externo para comprobar in situ el grado de implantación de la titulación. Durante la visita se realizarán entrevistas, de acuerdo a una agenda de visita programada, con distintos grupos de interés relacionados con el título.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 7 de 10
	<b>PGC 1.4 VERIFICACIÓN, MODIFICACIÓN, AUTORIZACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN, SEGUIMIENTO, RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN Y EXTINCIÓN DE LAS TITULACIONES</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

Al finalizar la visita el panel evaluador redactará un breve informe que será leído por el presidente del equipo evaluador ante el equipo de representantes de la Universidad en una audiencia final. Este informe se adjuntará al expediente del título para su posterior evaluación por el Comité de Evaluación y Acreditación de la Fundación.

Este Comité valorará el informe de autoevaluación y el informe de visita y emitirá un informe favorable o indicando los aspectos que necesariamente deben ser modificados a fin de obtener un informe favorable. La universidad podrá alegar a este informe en el plazo de 20 días hábiles y una vez estudiadas las alegaciones y/o el plan de Mejora que se presente, el Comité de evaluación y acreditación en Pleno emitirá Informe final que será comunicado a la universidad, a la comunidad autónoma y al Consejo de Universidades.

Si el informe final del título fuera desfavorable el título causaría baja en el Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT) y no podrían admitirse nuevos estudiantes en el mismo.

### **Solicitud de Extinción de Titulaciones Oficiales**

Será de aplicación a las titulaciones oficiales que se extingan o suspendan, y por consecuente causen baja en el Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT).

Podrá decidirse no continuar una titulación por diversos motivos entre los que se encuentran una demanda de mercado insuficiente o inexistente, una desactualización del programa, u otras razones estratégicas diversas por parte de la Universidad,

En caso de existir una necesidad de extinción de un programa, se eleva a aprobación de la Junta de Facultad/Escuela o la Comisión de Doctorado, por parte del Vicedecano o Decano responsable.

Posteriormente, el Decano o Director de Escuela realizará la propuesta de extinción a Vicerrectorado/Rectorado que lo traslada a Consejo de Gobierno para su aprobación.

La Unidad de Calidad prepara, mediante el formulario de extinción habilitado a tal efecto por la Comunidad de Madrid, la solicitud de extinción de las titulaciones, y la eleva a Secretaría General y Rectorado para su aprobación y registro.

Esas titulaciones se denominarán en extinción, contarán con un calendario de extinción que dará garantías a los estudiantes que estuvieren matriculados para su finalización de estudios; y en ellas no podrán admitirse estudiantes de nuevo ingreso.

El calendario de extinción será difundido a los grupos de interés y se eliminará el título de la oferta formativa de la Universidad.

### **ESPECIFICIDADES POR CENTRO.**

#### **Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño**

NA

#### **Facultad de Ciencias de la Actividad Física y Deporte**

NA

#### **Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación**

NA

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página 8 de 10
	<b>PGC 1.4 VERIFICACIÓN, MODIFICACIÓN, AUTORIZACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN, SEGUIMIENTO, RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN Y EXTINCIÓN DE LAS TITULACIONES</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

**Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud**

NA

**Escuela de Doctorado e Investigación**

NA

**REGISTROS**

<b>REGISTROS</b>		
<b>NOMBRE REGISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>SOPORTE Y UBICACIÓN</b>
Memoria de Verificación del Título	Unidad de Calidad	Sharepoint_Repositorio de Títulos
Informe Provisional de Evaluación de la Propuesta de Verificación de Plan de Estudios. Fundación Madri+d	Unidad de Calidad	Sharepoint Unidad de Calidad/ Regulador / Innovación / Memorias Madrid / Curso
Informe Final de Evaluación de la Propuesta de Verificación de Plan de Estudios. Fundación Madri+d	Unidad de Calidad	Sharepoint Unidad de Calidad/ Regulador / Innovación / Memorias Madrid / Curso
Resolución de Verificación de Consejo de Universidades	Unidad de Calidad	Sharepoint_Repositorio de Títulos
Publicación plan de estudios BOE	Unidad de Calidad	Sharepoint_Repositorio de Títulos
Informe Provisional de Evaluación de la Propuesta de Modificación de Plan de Estudios. Fundación Madri+d	Unidad de Calidad	Sharepoint Unidad de Calidad_Regulador
Informe Final de Evaluación de la Propuesta de Modificación de Plan de Estudios. Fundación Madri+d	Unidad de Calidad	Sharepoint Unidad de Calidad_Regulador
Certificado del Consejo de Gobierno de Titulaciones que se desean implantar	Unidad de Calidad	Sharepoint Unidad de Calidad/ Regulador / Innovación/Documentos oficiales; Sharepoint_Repositorio de Títulos
Solicitud Oficial de Titulaciones que se desean implantar. Impreso oficial.	Unidad de Calidad	Sharepoint Unidad de Calidad/ Regulador / Innovación/Documentos oficiales; Sharepoint_Repositorio de Títulos

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 9 de 10
	<b>PGC 1.4 VERIFICACIÓN, MODIFICACIÓN, AUTORIZACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN, SEGUIMIENTO, RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN Y EXTINCIÓN DE LAS TITULACIONES</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

Orden de Autorización de Implantación de Nuevos Títulos de la Comunidad de Madrid	Unidad de Calidad	Sharepoint Unidad de Calidad/ Regulador / Innovación/Documentos oficiales; Sharepoint _Repositorio de Títulos
Informe provisional de Seguimiento de Título	Unidad de Calidad	Carpeta compartida Unidad de Calidad_Gestión Q/Seguimiento
Informe final de Seguimiento de Título	Unidad de Calidad	Carpeta compartida Unidad de Calidad_Gestión Q
Solicitud oficial de Titulaciones para las que se solicita la renovación de la Acreditación. Impreso oficial	Unidad de Calidad	Carpeta compartida Unidad de Calidad_Gestión Q
Informe provisional de Renovación de la Acreditación de Título	Unidad de Calidad	Carpeta compartida Unidad de Calidad_Gestión Q
Informe final de Renovación de la Acreditación de Título	Unidad de Calidad	Carpeta compartida Unidad de Calidad_Gestión Q
Acta de Junta de Facultad de Aprobación de Extinción de Titulaciones	Decano /Vicedecano	Sharepoint. Carpeta de Facultad /Curso / Junta de Facultad/ Actas de Juntas de Facultad
Certificado del Consejo de Gobierno de Extinción de Titulaciones	Unidad de Calidad	Sharepoint _Repositorio de Títulos
Solicitud Oficial de Titulaciones que se desean extinguir. Impreso oficial.	Unidad de Calidad	Sharepoint _Repositorio de Títulos

### **INDICADORES**

IND01-PGC1.4 Número de títulos verificados / número de propuestas presentadas

IND02-PGC1.4 Número de títulos que han renovado la acreditación / número de títulos de los que solicita renovar su acreditación

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 10 de 10
	<b>PGC 1.4 VERIFICACIÓN, MODIFICACIÓN, AUTORIZACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN, SEGUIMIENTO, RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN Y EXTINCIÓN DE LAS TITULACIONES</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

### **RESPONSABILIDADES**

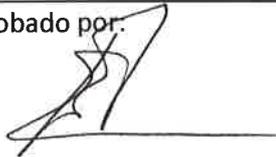
- Consejo de Gobierno:
  - Aprueba las propuestas de titulaciones que se desean implantar y extinguir
- Rector:
  - Aprueba la solicitud de títulos para su verificación
- Decano/Director Escuela:
  - Valida la propuesta de plan de estudios
  - Aprueba en Junta de Facultad las propuestas de extinción de títulos
- Vicedecano y/o Responsable/Director de Título:
  - Elabora el plan de trabajo para el diseño de un nuevo título
  - Elabora los autoinformes de seguimiento y renovación de la acreditación
  - Trabaja junto con la Unidad de Calidad en las alegaciones en respuesta a los informes de evaluación recibidos de la Fundación
  - Eleva a Junta de Facultad las propuestas de extinción de titulaciones
- Unidad de Calidad:
  - Colabora con el equipo de coordinación del diseño del título, impartiendo una acción formativa para facilitar la elaboración de las memorias
  - Graba las solicitudes de nuevos títulos y las registra en la Sede electrónica del Ministerio
  - Envía por correo electrónico los informes provisionales y finales de evaluación de las propuestas de verificación, modificación, seguimiento y renovación de la acreditación a los distintos grupos de interés
  - Revisa las alegaciones en respuesta a los informes de evaluación recibidos de la Fundación
  - Envía anualmente a las facultades el listado de títulos que deben someterse a Seguimiento y Renovación de la Acreditación
  - Elabora el listado de titulaciones que se desean implantar en base a la oferta de titulaciones verificadas para su aprobación por Consejo de Gobierno y posterior registro telemático
  - Consolida el listado de titulaciones de las que se ha aprobado su extinción por Consejo de Gobierno para su registro telemático
- Planificación Académica:
  - Incluir el Plan de estudios en la aplicación SIGECA para poder iniciar el proceso de matriculación de los estudiantes
- Marketing:
  - Actualiza la página web con los nuevos títulos oficiales verificados

### **ANEXOS**

NA

## Contenido

OBJETO .....	1
ALCANCE.....	2
DOCUMENTACIÓN RELACIONADA .....	2
DESARROLLO DEL PROCESO .....	2
ESPECIFICIDADES POR CENTRO.....	3
Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño.....	3
Facultad de Ciencias de la Actividad Física y Deporte.....	3
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación .....	3
Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud .....	3
Escuela de Doctorado e Investigación.....	3
REGISTROS (evidencias).....	3
INDICADORES .....	4
RESPONSABILIDADES.....	4
ANEXOS .....	4

MODIFICACIONES			
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
01	10/09/2008	VERSIÓN INICIAL	
02	19/09/2012	Revisión procedimiento	3,5
03	04/03/2014	Revisión de procedimiento	2,3,4,5
04	27/02/2015	Revisión de procedimiento	5
05	22/04/2018	Revisión de procedimiento	
07	31/05/2019	Integración SGIC I Y II	
Aprobado por:  Cristina Peláez. Directora de Calidad y Compliance Fecha:06/11/2019		Aprobado por:  Eva María Icarán. Vicerrectora de Profesorado e Investigación Fecha: 07/11/2019	
		Aprobado por:  Elena Gazapo. Rectora- Fecha: 07/11/2019	

## 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 Universidad Europea, en adelante UE, y elaborar una Política de Recursos Humanos que sirva de marco para el desarrollo de los programas de reclutamiento, formación, evaluación, promoción y

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 4
	<b>PGC 1.5 GESTIÓN DE POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS</b>	<b>EDICIÓN 7</b>

reconocimiento de los empleados de la Universidad Europea de Madrid.

### **ALCANCE**

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

### **DOCUMENTACIÓN RELACIONADA**

- PGC 8.1 Selección y Desarrollo.
- PGC 8.2 Formación del personal
- PGC 8.5 Gestión del talento y de la movilidad interna
- PGC 8.6 Gestión del desempeño
- PGC 12.3 Análisis y Mejora
- PGC 11.1 Satisfacción de los grupos de interés
- Política de calidad y Política de medioambiente y PRL
- Plan estratégico de la Universidad
- 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
- Convenio de Universidades Privadas, Centros Universitarios Privados y Centros de Formación de Postgraduados
- Legislación sobre personal Docente y No docente
- Acuerdos sindicales
- Estatutos de la Universidad

### **DESARROLLO DEL PROCESO**

El Vicepresidente de Recursos Humanos elabora una propuesta de borrador de Política a partir de su conocimiento y experiencia en la gestión de personas y de las propuestas de los Decanos, Directores de Escuela, Director del CPEM y Directores de las Áreas no docentes, desde la óptica de las funciones que desarrollan y la información recibida por parte de sus colaboradores.

Así mismo tiene en cuenta el resto de los documentos estratégicos de la UE, 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. También recogerá cualquier información que le permita tener un diagnóstico más certero de las necesidades, demandas y requerimientos de los empleados: resultados de la encuesta anual de engagement, grupos de opinión constituidos al efecto, información recabada a través de la red de corresponsales, etc.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 4
	<b>PGC 1.5 GESTIÓN DE POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS</b>	<b>EDICIÓN 7</b>

Esta propuesta se debate en el seno del Comité de Dirección, organismo que la aprobará y velará por su estricto cumplimiento.

Una vez aprobada, una copia de la política está disponible en la Intranet para que todo el personal sea consciente del compromiso de la UE con la calidad de la Gestión de RRHH.

La Política de Recursos Humanos sirve como marco de referencia para establecer los planes de selección y desarrollo, formación, evaluación, promoción y reconocimiento 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 Comité de Dirección.

### **ESPECIFICIDADES POR CENTRO.**

#### **Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño**

NA

#### **Facultad de Ciencias de la Actividad Física y Deporte**

NA

#### **Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación**

NA

#### **Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud**

NA

#### **Escuela de Doctorado e Investigación**

NA

### **REGISTROS (evidencias)**

<b>REGISTROS</b>		
<b>NOMBRE REGISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>SOPORTE Y UBICACIÓN</b>
Política de RRHH	Dir. RRHH	Archivo RRHH
Acta de Reunión de los Órganos de Gobierno.	Dir. General	Dpto. Legal

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 4
	PGC 1.5 GESTIÓN DE POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS	EDICIÓN 7

## **INDICADORES**

NA

## **RESPONSABILIDADES**

- **Órganos de Gobierno:**
  - Revisar la alineación de la Política de Recursos Humanos con el Plan estratégico y la Política de Calidad de la UE, aprobándola cuando la considere adecuada.
  - Revisar la Política de Recursos Humanos en paralelo a las revisiones del Plan Estratégico para garantizar que están alineados.
  - Hacer un seguimiento periódico del grado de cumplimiento de la Política, así como de la efectividad de los procedimientos operativos establecidos a partir de la misma.
- **Vicepresidente de RRHH:**
  - Establecer una propuesta de Política de Recursos Humanos que defina el compromiso de la Universidad con sus empleados docentes y no docentes.
  - Desarrollar planes de selección, formación, evaluación, promoción y reconocimiento del personal de la UE, en 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 antes posibles deficiencias.
  - Revisión y actualización de la Política de RRHH.

## **ANEXOS**

NA

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 8
	PGC 2.1 INFORMACIÓN PÚBLICA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	EDICIÓN 07

## Contenido

OBJETO .....	1
ALCANCE .....	2
DOCUMENTACIÓN RELACIONADA .....	2
DESARROLLO DEL PROCESO .....	2
ESPECIFICIDADES POR CENTRO .....	6
Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño .....	6
Facultad de Ciencias de la Actividad Física y Deporte .....	6
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación .....	6
Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud .....	6
Escuela de Doctorado e Investigación .....	6
REGISTROS .....	7
INDICADORES .....	7
RESPONSABILIDADES .....	7
ANEXOS .....	8

MODIFICACIONES			
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
07	31/05/2019	Integración SGIC I y II	Todas

Aprobado por:  Cristina Peláez Directora de Calidad y Compliance Fecha: 06/11/2019	Aprobado por:  Eva María Icarán Vicerrectora de Profesorado e Investigación Fecha: 07/11/2019	Aprobado por:  Elena Gazapo Rectora Fecha: 07/11/2019
---	---	--

### OBJETO

Garantizar la correcta puesta a disposición de los usuarios de la información relativa a las titulaciones que se imparten en la Universidad Europea a través de la página web de la misma, asegurando la veracidad de los datos y que la misma contenga toda la información exigida por la normativa vigente.

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 8
	<b>PGC 2.1 INFORMACIÓN PÚBLICA Y RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

## **ALCANCE**

Este procedimiento tiene como alcance a todos los grupos de interés, especialmente a estudiantes, potenciales estudiantes, personal docente y egresados siendo de aplicación a todos los títulos oficiales ofertados en el porfolio de todos los Centros (Facultades y Escuela) de la Universidad Europea de Madrid.

## **DOCUMENTACIÓN RELACIONADA**

- Manual de Garantía Interna de Calidad (MAGIC).
- 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.
- Guía de Renovación de la Acreditación de la Fundación para el Conocimiento Madri+d
- Reglamento de Delegados y del Consejo de Delegados de la Universidad Europea de Madrid.
- PGC 4.2 Coordinación Horizontal y Vertical.
- PGC 12.3 Análisis y mejora.
- IT02PGC6.1 Información Pública

## **DESARROLLO DEL PROCESO**

### **Información pública. Página web**

La UEM mantendrá informados a sus grupos de interés sobre su oferta formativa a través de su página web.

La información contenida será definida por el departamento de Marketing, junto con las facultades y Escuela y la Unidad de Calidad de la UEM, de la siguiente manera:

- Para la publicación de la información de cada título, existen dos plantillas de información que recogen, de una parte, la información identificada por el departamento de Marketing y los Centros y, de otra parte, la información necesaria establecida por la Unidad de Calidad. En ambos casos, las Facultades y Escuela son responsables de la revisión, actualización y validación de los contenidos de cada una de ellas. Ver **Anexo I\_Plantilla de Calidad** y **Anexo II Plantilla de producto**.
- El Departamento de Producto identifica la información relevante dirigida a estudiantes potenciales.
- El Departamento de Producto solicita a las Facultades y Escuela la información de la plantilla de los títulos correspondiente a marketing (**Anexo II Plantilla de producto**), estableciendo un plazo de un mes para la recepción de dicha plantilla actualizada. Las Facultades y Escuela, previamente, han determinado la información relevante relativa al porfolio de títulos en relación a su modelo de enseñanza aprendizaje y su plan estratégico.
- En octubre de cada año, los responsables de Web solicitan al Departamento de Producto información de los títulos que se van a lanzar en el año que viene.
- Departamento de Producto envía la plantilla **Anexo II\_Plantilla de producto** rellena por cada uno de los títulos que se deben publicar en la web.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 8
	<b>PGC 2.1 INFORMACIÓN PÚBLICA Y RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

- Los responsables de Web guardan en un repositorio un listado con todas las plantillas de producto que deben publicarse.
- Paralelamente, la Unidad de Calidad establece los criterios requeridos, tanto por la legislación vigente como por el regulador, para la publicación de la información necesaria en relación a su oferta académica y otras actividades relevantes en relación a los títulos. Esta información es la identificada en la Guía de Renovación de la Acreditación de la Fundación para el Conocimiento Madri+d, en concreto:
  - Información sobre el centro:
    - Organización
    - Política
    - Estrategia
    - Sistema Interno de Garantía de la Calidad implementado
  - Información sobre los programas ofertados:
    - Denominación de los títulos
    - Vías de acceso y perfil de ingreso
    - Criterios de reconocimiento de créditos
    - Estructura del plan de estudios
    - Guías docentes de las asignaturas
    - Requisitos de idiomas
    - Oferta de movilidad
    - Número de plazas ofertadas
    - Modalidad de impartición
    - Cualificaciones e información sobre desempeño profesional
    - Calendario lectivo (horarios de clase y fechas de evaluación).
  - Información sobre los servicios de gestión del centro.
  - Información sobre servicios de orientación a los estudiantes.
  - Información sobre servicios complementarios ofertados.
  - Acceso al buzón de quejas, reclamaciones y sugerencias.
  - Información sobre resultados:
    - Información sobre resultados académicos
    - Resultados de inserción laboral
    - Satisfacción de los grupos de interés
    - Quejas, reclamaciones, alegaciones y sugerencias de mejora
  - Resultados de los procesos de:
    - Verificación
    - Seguimiento
    - Renovación de la acreditación
  - Enlace al RUCT donde aparece la información del título
- La Unidad de Calidad envía a las facultades y escuela las plantillas de **Anexo I\_Plantilla de Calidad**.
- A finales de año, en diciembre, las Facultades y escuelas, a través del Vicedecano, envía las plantillas rellenas con la información que ha de publicarse en la página web, tanto la relativa a la plantilla de calidad como a la de producto.
- El responsable de producto de web (marketing) publica en enero- febrero la información en la página web con la oferta del año siguiente.
- A lo largo del año, en el caso de encontrar inexactitudes en la web o de que se deba proceder a una actualización puntual, se procederá a su corrección. La Unidad de Calidad o el Vicedecano enviarán por correo electrónico al responsable de producto de su área un aviso con la corrección que debe ser realizada y se pondrán en copia respectivamente.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 8
	<b>PGC 2.1 INFORMACIÓN PÚBLICA Y RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

#### Otros medios de comunicación. Eventos.

- Como elemento adicional a la información ofrecida en la Web, se utilizan otros mecanismos secundarios como folletos informativos para cada título, donde también se ofrece información básica de los títulos oficiales, tomando como base la información de las plantillas de los títulos publicados en la Web.
- *Welcome Week*. Una vez al año se celebra un evento de bienvenida a los nuevos estudiantes en el que se involucran todos los departamentos de la universidad para proporcionar información al estudiante acerca de cuestiones relevantes relacionadas con el funcionamiento de la universidad y de los títulos que van a estudiar. Se produce en distintas sedes de la universidad.
  - Este evento es coordinado por el departamento de Comunicación Interna y Servicios al estudiante.
  - En el mes de mayo, Comunicación Interna y Servicios al estudiante se reúnen para que Servicios al estudiante proporcione información acerca de los programas que se ofertan, número de estudiantes, modalidades seleccionadas, áreas de conocimiento y perfiles.
  - En función de la información que proporciona Servicios al estudiante, se elabora un plan de comunicación y de actividades para el evento.
  - Paralelamente, Comunicación Interna se pone en contacto con departamentos transversales que puedan querer hacer llegar información de interés al estudiante, aunque no se encuentren en contacto directo con él.
  - Las fechas en las que se realiza el evento dependerán de las fechas de inicio del curso. La estimación es que se haga unos días antes del inicio del mismo.
  - La información que se transmite es:
    - Información sobre el modelo académico
    - Información sobre la formación que van a recibir
    - Información práctica de su día a día
    - Información y visita a las instalaciones
    - Información sobre las múltiples actividades que ofrece la universidad.
  - Al finalizar el evento, se envía a los estudiantes por mail un cuestionario cuyos resultados custodia y analiza Comunicación Interna para introducir mejoras en la programación de los eventos del siguiente año.
  - Los resultados de satisfacción del cuestionario se exponen a los estudiantes de grupos concretos de estudiantes de la universidad relacionados con el área de comunicación para que analicen el modelo y propongan mejoras.

#### Rendición de cuentas a grupos de interés:

Más allá de la información publicada en la página web, la unidad de Calidad lidera mecanismos relacionados con la rendición de cuentas a los distintos grupos de interés, principalmente estudiantes, egresados, profesores, empleadores, personal de apoyo y servicios independientemente de que se haga llegar, a través de los medios de comunicación pública existentes, la información a otros colectivos.

Los canales que emplea preferentemente son la web, el campus virtual, el correo electrónico y la cartelería.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 8
	<b>PGC 2.1 INFORMACIÓN PÚBLICA Y RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

- **Comisiones de Calidad de Titulación, Comité de Garantía de Calidad, Junta de Facultad.**

Además, se celebran regularmente con carácter oficial distintas reuniones a las que son invitados para que puedan hacer sugerencias que consideren oportunas.

Dichas reuniones son las Comisiones de Calidad de titulación, el Comité de Garantía de Calidad y, cuando afecte directamente a sus intereses, la Junta de Facultad/Escuela, descritos en el procedimiento PGC 12.3. Análisis y mejora.

Estas reuniones a las que son invitados los grupos de interés se celebran a comienzos y al final del ciclo académico, en el caso de las Comisiones de titulación, en las que se tratan temas concretos de cada título, y coincidiendo con el final de un ciclo académico y el comienzo del otro, los Comités de Garantía de Calidad.

La información que se comparte con los grupos de interés es la siguiente:

- Resultados de Satisfacción con el Profesorado.
- Resultados de Satisfacción con el título.
- Resultados de Actividad Docente.
- Resultados de Encuestas de Prácticas.
- Resultados de Encuestas de Egresados (empleabilidad)
- Resultados de Satisfacción del Personal de Administración y Servicios (emitido a partir del año 2019, momento en que se diseña un cuestionario específico)
- Medidas que se han emprendido para mejorar resultados del año anterior.

En estas reuniones se solicita, además, la participación activa de los asistentes, para que puedan sugerir mejoras que habrán de recogerse en el acta, dentro del apartado Ruegos y preguntas.

- **Consejo de Delegados**

Además, existen otras reuniones específicas que se mantienen con los grupos de interés concretos. En el caso de los estudiantes, Servicios al estudiante, y delegados se reúnen en Consejo de Delegados.

Las reuniones de Consejo de Delegados se celebran la última semana de cada mes.

- El Director de Servicios al Estudiante prepara un orden del día basándose en las sugerencias de temas a tratar que tengan los delegados y la información que la universidad quiera trasladar a los estudiantes. La información que puede querer trasladar la universidad puede estar basada en los resultados de las encuestas en las que se pregunta por la satisfacción a los estudiantes o en las quejas y sugerencias que se hayan planteado a través del sistema de instancias descrito en el PGC 11.3 Procedimiento de quejas y sugerencias.
- Durante la reunión se tomará acta de los temas abordados y las decisiones tomadas.
- El acta se guarda en el espacio de Blackboard habilitado para ello: [https://uem.blackboard.com/webapps/blackboard/content/listContent.jsp?course\\_id= 18582\\_1&content\\_id= 3173408\\_1](https://uem.blackboard.com/webapps/blackboard/content/listContent.jsp?course_id= 18582_1&content_id= 3173408_1)
- Además de las actas, en este espacio se sube una memoria anual de las mejoras realizadas a petición de los estudiantes emitida por diversos medios y disposiciones reglamentarias que deben cumplir.
- Todos los estudiantes tienen acceso por defecto a este espacio y reciben una notificación cuando se produce alguna actualización en sus contenidos.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 8
	<b>PGC 2.1 INFORMACIÓN PÚBLICA Y RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	EDICIÓN 07

- **Reuniones de Departamento**

Se reúnen los Directores de Departamento, ocasionalmente el Decano-Director de Escuela, y los profesores.

Se celebran al menos 2 reuniones a lo largo del ciclo académico.

Se comunican objetivos del año, se informa de cambios producidos en la universidad y se exponen resultados obtenidos. Asimismo, se informará acerca del estado de iniciativas de mejora que hayan partido como sugerencia por parte de los profesores.

- El orden del día parte de la iniciativa del Director de Departamento, que esboza un listado de temas a tratar y solicita a los profesores que incorporen puntos que quieran exponer.
- El orden del día definitivo se envía por mail a los convocados.
- Durante la reunión los profesores pueden intervenir para hacer sugerencias sobre los asuntos tratados. El Director de Departamento las recoge para emprender acciones relacionadas con la mejora de las instalaciones, las metodologías y todo aquello que afecte al correcto desarrollo de la docencia. Ver PGC 4.2 Coordinación Horizontal y Vertical

- **Reuniones de Claustro con el Rector**

Ver PGC 4.2 Coordinación Horizontal y Vertical

- Al menos dos veces al año, el rector se reúne con los profesores y directores de departamento.
- Se envía con antelación una convocatoria con el orden del día que incluye los puntos a tratar.
- Durante las reuniones se informa de principales resultados obtenidos a lo largo del año y los nuevos objetivos para el período siguiente

### **ESPECIFICIDADES POR CENTRO**

**Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño**

NA

**Facultad de Ciencias de la Actividad Física y Deporte**

NA

**Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación**

NA

**Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud**

NA

**Escuela de Doctorado e Investigación**

- IT02PGC6.1 Información Pública

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 7 de 8
	PGC 2.1 INFORMACIÓN PÚBLICA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	EDICIÓN 07

## REGISTROS

REGISTROS		
NOMBRE REGISTRO	RESPONSABLE	SOPORTE Y UBICACIÓN
Ficha Web con información de Calidad cumplimentado por título	Unidad de Calidad	Sharepoint. Carpeta de Facultad /Curso / Título / Información web
Información título Marketing (producto)	Departamento de Marketing	Sharepoint_ Repositorio de fichas de Marketing
Infografías de Resultado de Satisfacción y Empleabilidad	Unidad de Calidad	Sharepoint. Carpeta de Facultad /Curso / Junta de Facultad / Rendición de cuentas

## INDICADORES

IND01 PG2.1 Valoración de información pública de los informes de renovación de reacreditación

IND02 PG2.1 Número de acciones para difusión de los indicadores de satisfacción y/o rendimiento

## RESPONSABILIDADES

- Unidad de Calidad & Compliance:

Inicia el proceso de revisión/actualización de la ficha de calidad para asegurar que los requisitos de información de los títulos están recogidos en la plantilla correspondiente de cada título.

Verificar con Facultades y Escuelas que la información de la ficha de cada título sea cumplimentada y actualizada para que aparezca correctamente en la página Web.

- Facultades y Escuela:

Cumplimentar y actualizar las fichas de los títulos, así como realizar el seguimiento y revisión de la información que aparece en la página Web, proponiendo los cambios necesarios cuando sea oportuno.

Revisión sobre cambios/mejoras relacionadas con la información recogida en las dos plantillas de los títulos, con especial atención a la de Marketing (producto), cuya mayor variabilidad hace que la temporalidad de su actualización sea mayor.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Página 8 de 8</b>
	<b>PGC 2.1 INFORMACIÓN PÚBLICA Y RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

- **Dpto. de Marketing:**

Iniciar el proceso de revisión/actualización de la ficha de Marketing (producto), en la que se contemplan todos los apartados para poner en valor la oferta académica de cada título.

Realizar la actualización de los títulos de la Web siguiendo la información que aparece en las fichas de calidad y de marketing (producto). Almacenar las diferentes versiones de cada ficha para el correcto seguimiento de las ediciones.

### **ANEXOS**

Anexo I \_Plantilla de Calidad

Anexo II Plantilla de producto

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 12
	PGC 3.1 SELECCIÓN, ADMISIÓN Y RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS	EDICIÓN 07

## Contenido

OBJETO .....	2
ALCANCE .....	2
DOCUMENTACIÓN RELACIONADA .....	2
DESARROLLO DEL PROCESO .....	3
ESPECIFICIDADES POR CENTRO .....	10
Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño.....	10
Facultad de Ciencias de la Actividad Física y Deporte.....	10
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación.....	10
Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud.....	10
Escuela de Doctorado e Investigación.....	10
REGISTROS (evidencias).....	11
INDICADORES .....	11
RESPONSABILIDADES.....	12
ANEXOS .....	12

MODIFICACIONES			
VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
01	10/09/2008	VERSIÓN INICIAL	Todas
02	30/09/2009	Actualización del proceso y responsables Creación del IPGC05.3	
03	19/09/2012	Actualización procedimiento	2-8, 17,18
04	26/02/2014	Actualización nombre del procedimiento	1
05	22/02/2015	Adaptación de los indicadores	15
06	18/04/2018	Adaptación del proceso	Todas
07	23/06/2019	Integración SGIC I y II	Todas
Aprobado por:  Cristina Peláez Directora de la Unidad de Calidad y Compliance Fecha: 06/11/2019		Aprobado por:  Eva Maria Icarán Vicerrectora de Profesorado e Investigación Fecha: 07/11/2019	
		Aprobado por:  Elena Gazapo Rectora Fecha: 07/11/2019	

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 12
	<b>PGC 3.1 SELECCIÓN, ADMISIÓN Y RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

### **OBJETO**

El objeto del presente procedimiento es establecer el modo en el que la Universidad Europea de Madrid (UEM) realiza el proceso de admisión, matriculación y convalidación de créditos de estudiantes, garantizando que el proceso se realiza con todas las garantías de calidad.

### **ALCANCE**

El presente documento es de aplicación a todas las titulaciones de Grado, Máster Universitario y Programas de Doctorado, ofertadas por la Universidad Europea de Madrid y a todas las acciones realizadas para la selección, admisión y matriculación de los estudiantes. Este procedimiento no aplica a contratos mercantiles

### **DOCUMENTACIÓN RELACIONADA**

- Manual de Garantía interna de Calidad (MAGIC)
- PGC 2.1 Información Pública y rendición de cuentas
- PGC 11.1 Satisfacción de los grupos de interés
- PGC 12.3 Análisis y Mejora
- Memorias de verificación de los títulos de Grado, Máster Universitario y Programas de Doctorado
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. Texto consolidado
- Marco normativo que regula el acceso a la Universidad en la Comunidad de Madrid
- 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.
- Serán fijadas en la Normativa General de la Universidad para las Enseñanzas oficiales de grado y en Normativa General de la Universidad para las Enseñanzas oficiales de Máster Universitario de la Universidad Europea de Madrid. : <https://universidadeuropea.es/madrid/matriculacion>
- Real Decreto 1393/2007, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales. Texto consolidado.
- Tabla de equivalencias de Roles para Centros Adscritos.
- Orden EDU/1434/2009, de 29 de mayo, por la que se actualizan los anexos del Real Decreto 1892/2008 de 14 de noviembre, por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas.
- Máster que habilite para el ejercicio de una profesión regulada: Orden Ministerial correspondiente.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 12
	PGC 3.1 SELECCIÓN, ADMISIÓN Y RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS	EDICIÓN 07

## DESARROLLO DEL PROCESO

### **1 Información a estudiantes**

Una vez que queden aprobados los títulos que se van a ofertar en cada curso académico, se pondrá a disposición de los asesores académicos de admisión dicha información para que puedan ofrecer a los alumnos interesados todos los datos relativos a la titulación requerida.

Los asesores académicos de admisiones reciben un pack de formación: proceso y producto. Para preparar el dossier de formación se implica a los diferentes departamentos y centros para que proporcionen a admisiones toda la información necesaria y se conozcan las particularidades de las titulaciones que ofrece la Universidad.

La Universidad proporciona en su web información a los estudiantes de nuevo ingreso sobre las vías y requisitos de acceso al título, incluyendo el perfil de ingreso recomendado.

### **2 Admisión de estudiantes**

Cuando el departamento de Admisiones recibe una solicitud de ingreso, que puede ser presencial, online o telefónica, se pone en contacto con el estudiante para informarle sobre los trámites a realizar durante el proceso y la documentación inicial que debe presentar. Dentro de esa documentación se incluye:

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

En el caso de Grado se solicitará al estudiante el pago de las pruebas de admisión y se iniciará el proceso de admisión y matrícula de forma provisional hasta la recepción de toda la documentación necesaria por parte de los estudiantes. En el caso de los estudios de Postgrado, el proceso de admisión no supone ningún coste para el estudiante.

Las pruebas de admisión a los títulos de Grado que realiza la Universidad son:

- Prueba de nivel de inglés: Realizada por el *Language Center*
- Test de Evaluación de competencias (PAP)
- Entrevista motivacional.
- Prueba específica: Para ingresar en algunas de las titulaciones impartidas en la UEM, es necesario superar pruebas específicas relacionadas con competencias y habilidades indispensables para cursar las asignaturas de la titulación (Por ejemplo, Grado en Medicina)
- Otras pruebas de acceso: La Universidad, a través de la Facultad competente, garantiza el desarrollo de los cursos de preparación y la prueba de acceso para mayores de 25 y 45 años, respectivamente.

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 12
	PGC 3.1 SELECCIÓN, ADMISIÓN Y RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS	EDICIÓN 07

Títulos de postgrado: Una vez el candidato haya sido asesorado y haya aportado la documentación requerida, el equipo de Admisiones de Postgrado le convocará a la realización de las pruebas de ingreso correspondientes al programa de su interés y a una entrevista personal, según lo descrito en la memoria de verificación.

El Director del Master, tras la entrevista personal con el candidato, evalúa la idoneidad del mismo y comunica a Admisiones el resultado del entrevista (plantilla de evaluación del perfil del candidato). Si los resultados de las pruebas/entrevista son favorables, el departamento de Admisiones prepara la carta de admisión y se la envía a los estudiantes admitidos para que inicien los trámites de matriculación.

El proceso de orientación de convalidaciones se gestiona a través del *workflow*. En caso de que haya más solicitudes que plazas aprobadas, se genera una lista de espera para la admisión de estudiantes.

### **3 Solicitud de ingreso (Grado)**

Tras el proceso de admisión de estudiantes, el departamento de Matriculación procede a dar de alta al alumno en SIGECA (Sistema de Gestión Académica) registrando así su solicitud con los datos personales y académicos relacionados con el acceso legal con el que ingresará en la universidad.

Una vez introducidos todos estos datos hay que registrar en SIGECA el pago en concepto de pruebas de admisión, una vez comprobado en el extracto bancario. En el caso de que no aplique dicha tasa, se comprobará que en la solicitud firmada se indica expresamente.

En ambos casos, se emite un justificante de pago que se entrega al alumno, y dos copias más, una para el departamento de Finanzas y otra para el departamento de Matriculación, que se guardará junto con el resto de documentación del alumno.

Una vez registrados los datos, SIGECA genera un número de solicitud de 8 dígitos, que es único para cada alumno y titulación del mismo y se corresponde con el nº de expediente del estudiante.

Tras el registro de la solicitud en SIGECA, el departamento de Matriculación emite la carta de admisión que se envía por correo electrónico al estudiante. Se mantiene la posibilidad de imprimir la carta de admisión en papel con el sello y la firma pre-impresa para entregársela a aquellos alumnos que lo necesiten.

Esta carta, en el caso de los alumnos de selectividad y de traslado de expediente, tendrán que presentarla en la universidad de procedencia para pedir el traslado de su expediente. Si el alumno tiene como acceso legal simultaneidad de estudios, se emite una carta que hace referencia a este estado.

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 12
	PGC 3.1 SELECCIÓN, ADMISIÓN Y RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS	EDICIÓN 07

#### 4. Formalización de la matrícula

##### 4.1. Matrícula presencial (Grado, Postgrado)

Una vez pagada la reserva de plaza, para iniciar el proceso de matriculación, el estudiante debe entregar el impreso de matrícula y domiciliación bancaria debidamente cumplimentado con:

- Asignaturas que desea matricular
- Datos del alumno
- Datos del titular de la cuenta donde se harán los cargos de la docencia y apertura de expediente
- Número de cuenta bancaria
- Forma de pago de la docencia: mensual, anual, pago flexible por asignaturas
- Documentación que acredite el requisito legal de acceso a la universidad (en caso de que aplique)

Además, deberá adjuntar la documentación que acredite el requisito legal de acceso a la universidad. La entrega de la documentación que acredita el acceso legal a la universidad es un requisito imprescindible para poder cursar estudios universitarios. En caso de que el estudiante entregue su sobre de matrícula sin su requisito legal de acceso, se matriculará al estudiante quedando la validez de la matrícula supeditada a la aportación posterior por parte del estudiante.

Una vez recibida la matrícula, el departamento de Matriculación introduce los datos referentes al año en que se matricula, titulación, datos bancarios si no se han introducido aún y asignaturas a matricular, turno, grupo y modalidad en la que desea cursarla (presencial, semipresencial u online).

Al finalizar la matrícula se notifica al alumno por correo electrónico su número de usuario y contraseña que le permitirán acceder al Campus virtual.

Si el alumno tuviera convalidaciones, en el momento de la recepción del acta correspondiente el departamento de Convalidaciones carga las mismas en SIGECA, quedando registradas en el expediente las asignaturas convalidadas.

##### 4.2 Procedimiento para la matriculación online del estudiante

Los estudiantes que se matriculan por segunda vez o sucesivas realizan su matrícula a través de una aplicación online. Para ello es necesario acceder con su número de expediente (usuario) y contraseña.

Una vez el estudiante ha realizado su matrícula online, esta debe ser validada por el departamento de Matriculación. Para que este departamento pueda validar una matrícula, es imprescindible que el estudiante haya abonado la reserva de plaza correspondiente. En caso contrario, no será posible la validación de su matrícula.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 12
	PGC 3.1 SELECCIÓN, ADMISIÓN Y RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS	EDICIÓN 07

Las matrículas realizadas por los alumnos en la aplicación web directamente se reflejarán en SIGECA para que desde esta herramienta el departamento de Matriculación pueda formalizar la matrícula a los alumnos.

Aquellas matrículas que se ajustan a las Guías de Matriculación específicas de titulación de las Facultades son validadas directamente por el departamento de Matriculación. En este momento, el alumno ya está matriculado en el nuevo curso académico y al consultar su expediente puede ver las asignaturas matriculadas. Una matrícula formalizada puede sufrir modificaciones previa indicación por parte del Coordinador Académico correspondiente.

Aquellas matrículas que no se ajustan a las Guías de Matriculación específicas de titulación de las Facultades se imprimen para revisión por parte del Coordinador Académico. Dichas matrículas solamente serán válidas una vez hayan sido revisadas por el Coordinador Académico, siguiendo las indicaciones del mismo.

Existe la posibilidad de que, en casos excepcionales, la Universidad realice la matrícula del estudiante sin necesidad de que realice el proceso de matrícula online. Para ello, es necesario que el estudiante rellene y firme el documento denominado "Modelo Autorización para la realización de la matrícula por parte de la Universidad" y le haga entrega del mismo a su Coordinador Académico, quien posteriormente entregará el documento al departamento de Matriculación para la formalización de la matrícula del estudiante.

#### **4.3 Proceso de matriculación alumnos internacionales de intercambio *incoming***

##### **Alumnos Garcilaso**

Los alumnos Garcilaso son aquellos alumnos que provienen de universidades pertenecientes al grupo Laureate y están situadas en Latinoamérica. Estos alumnos realizan una estancia por un periodo de tiempo concreto en la Universidad Europea. El proceso se inicia en la universidad de origen con la selección y nominación de los alumnos que van a venir de intercambio a la Universidad Europea. Una vez aceptadas las nominaciones por parte de la Universidad Europea, los estudiantes solicitan admisión en la universidad, así como las asignaturas que quieren cursar.

Una vez son admitidos los estudiantes por la Oficina Internacional, el departamento de Matriculación revisa y valida la petición de asignaturas y construye una primera oferta de asignaturas a matricular para cada estudiante. Esta oferta se envía a la universidad de origen con el objetivo de que ésta pueda revisar la viabilidad de cada una de las matrículas y solicitar los cambios oportunos. Tras la revisión de la universidad de origen, la Universidad Europea revisa y valida una segunda vez las nuevas peticiones y construye una segunda y definitiva oferta de asignaturas a matricular para cada estudiante. El estudiante recibe una comunicación oficial informando de la admisión y de las asignaturas matriculadas.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 7 de 12
	<b>PGC 3.1 SELECCIÓN, ADMISIÓN Y RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

### **Alumnos Erasmus y de convenios Bilaterales**

Están incluidos todos los alumnos adscritos al programa Erasmus, así como aquellos que vienen de universidades con las que la Universidad Europea tiene firmado un acuerdo bilateral. Antes de venir a la universidad, los estudiantes realizan una solicitud de plaza para poder venir a realizar el intercambio a la Universidad Europea, así como una petición de las asignaturas que desean cursar. Dicha solicitud se realiza en una aplicación llamada *moveon*, indicando en qué periodo quieren venir. Las solicitudes son evaluadas por la Oficina Internacional, quien realiza el proceso de admisión. Una vez admitidos, el personal del departamento de Matriculación construye una oferta de asignaturas a matricular para cada estudiante, a partir de sus peticiones. Una vez el alumno ha sido matriculado es informado de su admisión y de las asignaturas matriculadas.

### **Alumnos Doble Título**

Los estudiantes de doble título inician su proceso de admisión cumplimentando una solicitud de admisión en formato online.

Desde el departamento de Admisión Internacional se responsabilizan de realizar el proceso de alta de la solicitud y realizar la inscripción de dichos estudiantes en SIGECA. En este proceso de alta asignarán a cada estudiante un descuento creado para que desde Facturación y Cobros puedan identificarlo y facturar a la universidad de origen.

Al realizar la carga de los datos bancarios, se añade toda la información personal del estudiante excepto el número de cuenta, que se dará de alta con la cuenta UE.

El departamento Internacional, una vez realizado el proceso de alta, imprime la solicitud del estudiante y le adjunta la plantilla de convalidación, generada por el departamento de convalidaciones. Toda esta documentación impresa irá al expediente físico del alumno.

Posteriormente, el Coordinador Académico Internacional se reunirá con el estudiante para cumplimentar el formulario de matrícula con las asignaturas acordadas entre ambos.

Por último, el Coordinador Académico Internacional entrega el formulario de matrícula al departamento de Matriculación para que se proceda a matricular al estudiante de las asignaturas y grupos indicados.

### **4.4 Gestión de modificaciones en la matrícula**

Los estudiantes que deseen modificar su matrícula deberán solicitarlo a través de la aplicación correspondiente en la página web, dentro de los plazos oficiales establecidos por la universidad. Los estudiantes dispondrán de 2 periodos de modificación de matrícula:

- Primer periodo. Para cambios de asignaturas del primer semestre y sucesivos.
- Segundo periodo. Para cambios de asignaturas del segundo semestre y sucesivos.

Todas las solicitudes de modificación serán gestionadas por el Departamento de Matriculación.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 8 de 12
	<b>PGC 3.1 SELECCIÓN, ADMISIÓN Y RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

En caso de que el estudiante que ha solicitado la modificación de matrícula no se encuentre al corriente de sus pagos, aparece un aviso en el sistema cuando el departamento de Matriculación va a proceder con la resolución de la modificación correspondiente.

En el caso de que la modificación a realizar, sobre un alumno con deuda, suponga añadir más ECTS en la matrícula del estudiante, siempre será necesaria la aprobación por parte del departamento de Facturación y Cobros.

Las modificaciones de matrícula fuera del plazo oficialmente establecido se realizan a solicitud del estudiante a través de la instancia general online preparada para tal efecto. Sólo se admitirán peticiones de modificación de matrícula fuera del periodo oficial establecido en aquellos casos cuyo motivo esté recogido en las Condiciones Generales de Modificación de Matrícula aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad Europea.

Dependiendo de lo que el estudiante solicite, la aprobación de la modificación deberá ir firmada por el Coordinador Académico, el Decano, y/o Secretaría General.

Una vez tramitados estos informes, con todas las firmas pertinentes recogidas, el coordinador académico enviará por email al departamento de Matriculación el informe definitivo para que éste realice la modificación en la matrícula del estudiante y proceda a informar al solicitante.

Los informes correspondientes quedarán archivados en el expediente del estudiante. En aquellos casos donde se haya denegado la modificación, el coordinador informará al estudiante de aquello que haya sido denegado.

#### **4.5 Gestión de Reconocimiento de Créditos y Convalidaciones**

Los estudiantes de nuevo ingreso procedentes de otras universidades y/o con experiencia profesional pueden solicitar reconocimiento de créditos. Dicha solicitud debe ser tramitada a través de la Solicitud Online disponible en la página web de la universidad aportando toda la documentación requerida, dentro de los plazos oficialmente establecidos por la Universidad Europea de Madrid y reflejados en el Reglamento para el Reconocimiento de Créditos.

La solicitud de reconocimiento debe ir obligatoriamente acompañada de la siguiente documentación:

- Certificado académico personal de la titulación de origen
- Plan de estudios sellado por la Secretaría del centro de procedencia
- Programa académico de las asignaturas cursadas y/o matriculadas en la titulación de origen
- Título oficial traducido (solamente en el caso de titulados extranjeros)

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 9 de 12
	PGC 3.1 SELECCIÓN, ADMISIÓN Y RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS	EDICIÓN 07

- Certificado de oficialidad de la Universidad y de la titulación de origen debidamente traducido (solamente en el caso de estudiantes con estudios y/o títulos extranjeros)
- En caso de solicitar reconocimiento por experiencia profesional, será necesario aportar:
  - Certificado de vida laboral Español o Certificado Oficial Laboral expedido por el organismo gubernamental competente de países extranjeros.
  - *Curriculum vitae*
  - Certificado de empresa, sólo en aquellos casos donde se necesite acreditar las funciones realizadas en la empresa.

La solicitud es asignada al departamento de Convalidaciones para su valoración, quien emite y envía al estudiante una Orientación de Reconocimiento de Créditos provisional supeditada a la entrega de toda la documentación oficial arriba indicada, así como al visto bueno del Decano o Director de la Facultad o Escuela y al cumplimiento de los requisitos legales exigibles en cada caso.

La orientación provisional se convierte en resolución definitiva una vez se haga constar el visto bueno del Decano o Director de la Facultad o Escuela, previa entrega por parte del estudiante de toda la documentación oficial exigida. La Resolución Definitiva de Convalidación/Reconocimiento es notificada al interesado mediante un correo electrónico, momento a partir del cual se hace efectivo el reconocimiento en el expediente académico del estudiante.

Las asignaturas reconocidas se consideran superadas a todos los efectos y, por tanto, no son susceptibles de nueva evaluación. Las asignaturas que hayan resultado reconocidas figurarán con esta denominación y con los correspondientes créditos ECTS en el expediente del alumno, y tendrán la equivalencia en puntos correspondiente a la calificación obtenida en el centro de procedencia.

Podrán ser aportados como méritos, y por tanto ser considerados como objeto de reconocimiento:

- Asignaturas cursadas en estudios universitarios oficiales, tanto españoles como extranjeros, cuyos contenidos, competencias y carga lectiva sean coincidentes con el de la asignatura a reconocer.
- Asignaturas cursadas en estudios universitarios no oficiales (títulos propios expedidos por universidades oficiales), tanto españoles como extranjeros. Las asignaturas para reconocer deben tener similitud de carga lectiva, contenidos y competencias con las asignaturas cursadas.  
Según legislación vigente, podrá reconocerse hasta un máximo de un 15% de los créditos totales de una titulación, sumados los conceptos de título propio universitario y experiencia profesional.
- Experiencia profesional acreditable, siempre y cuando la misma haya sido desarrollada en el área profesional de la titulación, y la actividad desempeñada cubra las competencias de las asignaturas a reconocer.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 10 de 12
	<b>PGC 3.1 SELECCIÓN, ADMISIÓN Y RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

Según legislación vigente, de forma general podrá reconocerse hasta un máximo de un 15% de los créditos totales de una titulación, sumados los conceptos de título propio universitario y experiencia profesional. Existen excepciones para las titulaciones en cuyas Memorias de Grado se han establecido unos máximos diferentes.

- Asignaturas de títulos de Técnico Superior de Formación Profesional (Ciclo Formativo de Grado Superior), expedidos en territorio nacional. En estos casos se aplicarán las tablas automáticas elaboradas a tal efecto, aprobadas por la Comunidad de Madrid o en su defecto por el Decano de la Facultad/Escuela correspondiente.
- Asignaturas cursadas en estudios de Técnico Superior de Artes Plásticas y Diseño, de Graduado en Enseñanzas Artísticas y de Técnico Deportivo Superior. Las asignaturas para reconocer deben tener similitud de carga lectiva, contenidos y competencias con las asignaturas cursadas.

En ningún caso podrán ser objeto de reconocimiento los créditos correspondientes a los Trabajos de Fin de Grado y de Máster.

### **ESPECIFICIDADES POR CENTRO**

#### **Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño**

Serán fijadas en la Normativa General de la Universidad para las Enseñanzas oficiales de grado (<file:///C:/Users/4189/Downloads/normativa-general-enseñanzas-grado-julio-19.pdf>) y en Normativa General de la Universidad para las Enseñanzas oficiales de Master Universitario de la Universidad Europea de Madrid ([file:///C:/Users/4189/Downloads/reglamento-uem-masteres-universitarios-marzo-2019%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/4189/Downloads/reglamento-uem-masteres-universitarios-marzo-2019%20(2).pdf))

#### **Facultad de Ciencias de la Actividad Física y Deporte**

Serán fijadas en la Normativa General de la Universidad para las Enseñanzas oficiales de grado (<file:///C:/Users/4189/Downloads/normativa-general-enseñanzas-grado-julio-19.pdf>) y en Normativa General de la Universidad para las Enseñanzas oficiales de Master Universitario de la Universidad Europea de Madrid ([file:///C:/Users/4189/Downloads/reglamento-uem-masteres-universitarios-marzo-2019%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/4189/Downloads/reglamento-uem-masteres-universitarios-marzo-2019%20(2).pdf))

#### **Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación**

Serán fijadas en la Normativa General de la Universidad para las Enseñanzas oficiales de grado (<file:///C:/Users/4189/Downloads/normativa-general-enseñanzas-grado-julio-19.pdf>) y en Normativa General de la Universidad para las Enseñanzas oficiales de Master Universitario de la Universidad Europea de Madrid. ([file:///C:/Users/4189/Downloads/reglamento-uem-masteres-universitarios-marzo-2019%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/4189/Downloads/reglamento-uem-masteres-universitarios-marzo-2019%20(2).pdf))

#### **Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud**

Serán fijadas en la Normativa General de la Universidad para las Enseñanzas oficiales de grado (<file:///C:/Users/4189/Downloads/normativa-general-enseñanzas-grado-julio-19.pdf>) y en Normativa General de la Universidad para las Enseñanzas oficiales de Master Universitario de la Universidad Europea de Madrid ([file:///C:/Users/4189/Downloads/reglamento-uem-masteres-universitarios-marzo-2019%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/4189/Downloads/reglamento-uem-masteres-universitarios-marzo-2019%20(2).pdf))

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 11 de 12
	<b>PGC 3.1 SELECCIÓN, ADMISIÓN Y RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

[2019%20\(2\).pdf](#))

### **Escuela de Doctorado e Investigación**

Serán fijadas por el Reglamento de Enseñanzas Universitarias Oficiales de Doctorado de la Universidad Europea de Madrid. RD99/2011

(<file:///C:/Users/4173/Downloads/reglamento-de-enseñanzas-universitarias-oficiales-de-doctorado-feb-2019-ok-sc-edf.pdf>)

### **REGISTROS (evidencias)**

<b>REGISTROS</b>		
<b>NOMBRE DE REGISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>SOPORTE Y UBICACIÓN</b>
Entrevista a estudiantes (Grado)	Admisiones	Admisiones
Plantilla de evaluación del perfil de admisión (Postgrado)	Director de Máster	Sharepoint/Facultad/Año/Título/Admisionmes
Listado de admitidos	Admisiones	SIGECA
Listado de matriculados	Matriculación	SIGECA
Listado de alumnos con reconocimiento de créditos	Convalidaciones	SIGECA
Expediente de estudiante	Secretaría Académica	Secretaría Académica/Archivo
Resolución del estudio de reconocimiento de créditos	Convalidaciones	Secretaría Académica/Archivo
Registro de estudiantes no matriculados	Secretaria académica	Matriculación/Archivo

### **INDICADORES**

- IND01-PGC3.1 Número de solicitudes de información
- IND02-PGC3.1 Número de solicitudes de admisión
- IND03-PGC3.1 Número de matrículas realizadas en cada curso académico

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 12 de 12
	PGC 3.1 SELECCIÓN, ADMISIÓN Y RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS	EDICIÓN 07

## **RESPONSABILIDADES**

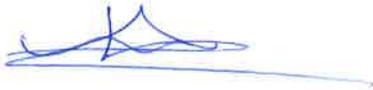
- **Vicedecano/Director de Grado/Claustro:**
  - Firmar las entrevistas personales y las pruebas específicas (en el caso de sean necesarias) que realizarán los estudiantes que solicitan su ingreso en la UEM
  - Informar al Dpto. de Admisión del portfolio activo de cada facultad/escuela
  - Experiencia al Estudiante (Departamento de Convalidaciones)
  - Evaluar la documentación para las convalidaciones de créditos de los estudiantes
- **Departamento de Admisiones:**
  - Informar a los estudiantes sobre los pasos a realizar para ingresar en la UEM
  - Coordinar y gestionar administrativamente los procesos de selección y admisión de nuevos estudiantes.
  - Realizar seguimiento del estudiante de nuevo ingreso hasta completar el proceso de matriculación.
  - Realizar un informe anual con los resultados obtenidos durante las campañas de selección, admisión y matriculación de estudiantes.
- **Departamento de Matriculación**
  - Coordinar, gestionar y registrar el proceso de matriculación Modificar la matrícula de estudiantes de 2ª matrícula o sucesivas
- **Departamento de Convalidaciones**
  - Tramitar las solicitudes de reconocimiento de créditos, enviar la resolución y cargar los créditos reconocidos en el expediente del estudiante
- **Coordinador Académico:**
  - Gestionar las instancias sobre modificaciones no solo de matrícula sino las modificaciones que supongan excepciones a la normativa interna, los cambios de grupo, etc.
- **Director de Programa de Postgrado:**
  - Verificar el perfil de ingreso del estudiante y participar en el proceso de admisión de los mismos
- **Responsable de Escuela de Doctorado**
  - Evaluar la adecuación del candidato para realizar el programa de doctorado. Firmar el acta de aceptación

## **ANEXOS**

Plantillas de convalidaciones

## Contenido

OBJETO .....	2
ALCANCE.....	2
DOCUMENTACIÓN RELACIONADA .....	2
DESARROLLO DEL PROCESO .....	2
ESPECIFICIDADES POR CENTRO .....	6
Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño.....	6
Facultad de Ciencias de la Actividad Física y Deporte.....	6
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación.....	6
Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud .....	6
Escuela de Doctorado e Investigación.....	6
REGISTROS (evidencias) .....	7
INDICADORES .....	7
RESPONSABILIDADES.....	7
ANEXOS .....	7

MODIFICACIONES			
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
01	06/05/2015	VERSIÓN INICIAL	
02	09/10/2016	Modificación y actualización de contenido	Todas
03	30/11/2018	Modificación y actualización del contenido. Nuevas estructuras de facultades.	Todas
07	23/06/2019	Integración SGCI I y II	Todas
Aprobado por:  Cristina Peláez. Directora de la Unidad de Calidad y Compliance Fecha: 06-11-2019		Aprobado por:  Eva María Icarán. Vicerrectora de Profesorado e Investigación Fecha: 07-11-2019	
		Aprobado por:  Elena Gazapo. Rectora Fecha: 07-11-2019	

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 7
	<b>PGC 4.1 IMPLANTACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

### **OBJETO**

Definir el procedimiento para asegurar que se cuenta con los mecanismos oportunos para poner en marcha las titulaciones.

### **ALCANCE**

Este procedimiento aplica a todas las titulaciones de la Universidad Europea de Madrid.

### **DOCUMENTACIÓN RELACIONADA**

- Manual de Garantía Interno de Calidad (MAGIC)
- Memoria de Verificación de la titulación
- PGC 1.1. Política da Calidad
- PGC 1.3. Diseño de la Oferta Formativa
- PGC 1.4. Verificación, Modificación, Autorización de la Implantación, Seguimiento, Renovación de la Acreditación y Extinción de las Titulaciones
- PGC 2.1. Información Pública y Rendición de Cuentas
- PGC 4.2 Coordinación Horizontal y Vertical
- PGC 5.4 Evaluación del Aprendizaje
- PGC 6.1 Investigación y publicación de producción científica
- IT02PGC6.1. Implantación del Programa de Doctorado
- Reglamento de evaluación de las titulaciones oficiales de grado de la Universidad Europea de Madrid.  
<https://universidadeuropea.es/media/2851/download/reglamento-de-enseanzas-universitarias-oficiales-de-doctorado-feb-2019-ok-sc-edf.pdf?v=1>

### **DESARROLLO DEL PROCESO**

#### **Comunicación de aprobación de nuevo título**

- De acuerdo con lo indicado en el PGC 1.4. Verificación, Modificación, Autorización de la Implantación, Seguimiento, Renovación de la Acreditación y Extinción de las Titulaciones, la Unidad de Calidad, una vez que recibe los informes finales de un título, los remite por correo electrónico al Decano responsable, al equipo de la Facultad que ha trabajado en la propuesta, al Vicerrector de Profesorado e Investigación, al *Qpartner* responsable, al Dpto. de Planificación Académica, y a los Responsables de web de los títulos, con independencia de que cualquier otra persona o departamento pudiera ser incluido por razones estratégicas en dicha comunicación. Este correo garantiza la comunicación de aprobación de un nuevo título.
- Existe además una carpeta compartida entre la Unidad de Calidad y el Departamento de Planificación, en la que se archivan las memorias de títulos presentadas para su evaluación, en el momento de su registro, y verificadas, una vez que se aprueban, tanto de nuevos títulos como de modificaciones. Esta carpeta tiene la finalidad de activar la carga en SIGECA de los planes de estudio.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página 3 de 7
	<b>PGC 4.1 IMPLANTACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

### **Elaboración de horarios, establecimiento de grupos, y asignación docente y de espacios**

- El proceso de generación de grupos y horarios se inicia a través de una herramienta informática que, con la información necesaria, arroja una previsión del número de grupos por asignatura. Las variables que la herramienta utiliza para dicha previsión incluyen, entre otros, el número de alumnos matriculados que van a promocionar a cursos superiores, la previsión de alumnos de nuevo ingreso o de estudiantes internacionales de intercambio, el histórico de estudiantes repetidores por asignatura, el plan de estudios, las instalaciones necesarias por asignatura, el estándar académico, o el claustro de profesores.
- A partir de la previsión de grupos, la misma herramienta informática genera una propuesta de horarios, con asignación docente y de espacios.
- La asignación docente respeta, en todo caso, lo establecido en el punto 6 de la Memoria de verificación de cada título (Personal Académico). Para ello, debe mantener un registro del profesor más idóneo para impartir cada asignatura del plan de estudios, e identificar a otros profesores expertos en la materia en caso de que ese profesor no pueda asumir la docencia por cualquier razón de incompatibilidad de horarios, baja, etc.
- La propuesta de horarios es incorporada a la aplicación informática de gestión académica de la Universidad (SIGECA).
- Planificación Académica, en colaboración con el Coordinador Académico y Facultad, revisa la propuesta de horarios generada por la herramienta. Tras dicha revisión, se realizan los cambios oportunos sobre la aplicación informática de Gestión Académica de la Universidad (SIGECA).
- Una vez cargados en SIGECA los horarios definitivos, se abre el periodo de matrícula para los estudiantes. A lo largo de dicho periodo, y una vez finalizado, se van realizando los ajustes necesarios sobre los grupos y horarios en función del número final de alumnos matriculados.

### **Asignación docente**

- El Departamento de Planificación Académica y la Dirección de Departamento se encargan de la asignación docente de las diferentes materias al claustro, en función del área de conocimiento y del perfil académico de cada uno de los profesores.
- La asignación docente respeta en todo caso lo establecido en el punto 6 de la Memoria de verificación de cada título (Personal Académico). Para ello, debe mantener un registro del profesor más idóneo para impartir cada asignatura del plan de estudios, e identificar a otros profesores expertos en la materia en caso de que ese profesor no pueda asumir la docencia por cualquier razón de incompatibilidad de horarios, baja, etc.
- Para llevar a cabo la asignación docente se cuenta con una herramienta informática habilitada para tal efecto.

### **Elaboración y publicación de Guías de Aprendizaje**

- Para la realización de la Guía de aprendizaje se toma la información de la Memoria verificada del título del Repositorio de Títulos.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 7
	<b>PGC 4.1 IMPLANTACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

- Debe existir una única Guía de Aprendizaje por asignatura/módulo, independientemente del profesor que la imparta, de su modalidad o del idioma de impartición.
- Todas las titulaciones cuentan con un Coordinador de asignatura/módulo, que se encarga de elaborar la Guía de aprendizaje, que será la misma para todos los profesores que la impartan.
- El Coordinador de asignatura/módulo, o en los casos en los que sólo exista un único profesor, el profesor de esa asignatura/módulo, asegurará que las competencias y los resultados de aprendizaje son homogéneos y compartidos entre todos los estudiantes de una misma asignatura/módulo dentro de un Título, con independencia del profesor que la esté impartiendo, de acuerdo con lo descrito en el PGC 4.2 Coordinación Horizontal y Vertical, del idioma o de la modalidad de impartición.
- Antes del inicio de cada curso académico, el Coordinador de asignatura/módulo convocará una reunión para elaborar la Guía de Aprendizaje y levantar acta. En esta reunión se llevarán a cabo las siguientes actividades:
  - Repaso del diseño curricular establecido en la asignatura (competencias, resultados de aprendizaje, contenidos, actividades, métodos docentes, dedicación del estudiante, criterios de evaluación/ rúbrica, programación, entre otros aspectos).
  - Consenso sobre las actividades, los criterios de evaluación y las rúbricas asociadas que utilizarán en la asignatura en cada semestre.
  - Elaboración de la Guía de aprendizaje de la asignatura/módulo (incluyendo los Anexos).
- En el caso de algunos programas de Postgrado, será el Director del Programa quien convoque las reuniones para elaborar la Guía de aprendizaje.
- El Coordinador de Titulación (en Grado) o el Director de Programa de Postgrado (en Postgrado) son los responsables de subir la Guía de Aprendizaje (sin Anexos) al Plan de estudios de la web.
- El profesor de cada asignatura debe publicar la Guía de Aprendizaje junto con la sección Anexos en el Campus Virtual. En el caso del Postgrado es el asistente de programa/coordinador académico quien se encarga de esta tarea. La sección Anexos no se incluye en la versión de la Guía de Aprendizaje que se muestra en el Plan de estudios en la web.
- En los Anexos se debe incluir información específica de la asignatura que sea útil para los estudiantes, entre otra:
  - Normativa específica de la asignatura.
  - Cómo comunicarse con el profesor.
  - Calendario de actividades de evaluación. Calendario con las fechas de entrega de actividades y los eventos relevantes de la asignatura (exámenes, prácticas, etc.).
  - Descripción de actividades de evaluación y, cuando proceda, rúbricas de evaluación. Para cada actividad, se explicará en qué va a consistir cada una de las actividades, si hay entregables, dónde se realizará (aula presencial, virtual, laboratorio, práctica profesional, etc.), si es grupal o individual, fechas de entrega, cómo se hará el seguimiento y tipo de evaluación.
  - Cualquier otra documentación relevante para los estudiantes (por ejemplo: plan de trabajo semanal de la asignatura)

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 7
	<b>PGC 4.1 IMPLANTACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

Cada profesor en los Anexos podrá adaptar las actividades de aprendizaje y de evaluación, asegurando que se cubrirán las competencias y los resultados de aprendizaje especificados en la Guía de Aprendizaje, siempre y cuando se cumplan con las especificaciones técnicas aprobada para esa asignatura en la Memoria Verificada.

- Desde la Unidad de Innovación del Vicerrectorado de Profesorado e Investigación se acompañará a los Coordinadores de asignatura/módulo y a los Coordinadores de Titulación en el proceso de elaboración y actualización de las Guías de Aprendizaje.
- La Guía de aprendizaje consta de los siguientes apartados, tal como se especifica en la plantilla del presente procedimiento:
  - Datos básicos de la asignatura/módulo
  - Presentación.
  - Competencias y resultados de aprendizaje.
  - Contenidos.
  - Metodologías de enseñanza-aprendizaje.
  - Actividades formativas.
  - Evaluación.
  - Cronograma.
  - Bibliografía.
  - Unidad de atención a la diversidad.

#### **Publicación de Información en la web del título**

La información de los títulos se publica en la página web del título de la Universidad siguiendo el procedimiento descrito en el PGC 2.1 Información Pública y Rendición de Cuentas.

#### **Impartición y evaluación de las asignaturas**

- El personal docente desarrolla la asignatura conforme a lo establecido en la guía de aprendizaje, lo que implica impartir los contenidos y desarrollar las competencias de la asignatura utilizando las metodologías docentes que se ajustan al modelo académico de la Universidad.
- Cada asignatura dispone de un espacio propio en el campus virtual que facilita el seguimiento, calificación, retroalimentación y comunicación con los alumnos, ya sea de forma individual o colectiva.
- A lo largo del curso, los profesores de las asignaturas evaluarán los logros alcanzados por los estudiantes, otorgándoles una calificación en función de los sistemas de evaluación identificados para cada asignatura en la Memoria de verificación, en la Guía de Aprendizaje y la normativa vigente de la Universidad y Facultad, en su caso. Para ello, se considerarán las diferentes evidencias derivadas del proceso de enseñanza-aprendizaje (rúbricas de evaluación, pruebas de conocimiento o exámenes, exposiciones, trabajos finales, memorias, prácticas, etc.).

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 7
	<b>PGC 4.1 IMPLANTACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

- Al final de cada semestre se reunirá la Comisión de Evaluación de Aprendizajes (CEA) para evaluar el aprendizaje de los estudiantes y tomar decisiones al respecto (cambio de alguna actividad, mejora en el contenido de algún tema, etc.). Posteriormente, se reunirá la Comisión de Evaluación de Aprendizajes del Título (CEAT) para evaluar el aprendizaje de los estudiantes en la titulación (Guía de aprendizaje). El resultado del análisis obtenido en estas Comisiones se incorporará como un ítem más de la Comisión de Calidad del Título (CCT) que, a partir de los resultados del título (rendimiento y satisfacción), la opinión de estudiantes y profesores y el análisis de las quejas y sugerencias elabora y revisa un plan de acción a poner en marcha en el curso académico.
- Existen dos convocatorias de evaluación, ordinaria y extraordinaria.  
Los Coordinadores de asignatura y Coordinadores de titulación establecen las fechas de las distintas pruebas y actividades de la convocatoria ordinaria y las comunica a sus alumnos presencialmente y a través del campus virtual junto a la guía de aprendizaje.  
En cuanto a la convocatoria extraordinaria, los coordinadores académicos se ocupan de realizar los horarios para el seguimiento de los alumnos, así como de planificar la fecha para realizar la prueba de conocimiento preceptiva. Esta información se publica en el campus virtual.
- La evaluación final obtenida por el alumno se refleja en un acta de calificaciones que el profesor y un Responsable de Acta firman electrónicamente.
- El alumno recibe la notificación oportuna de que se le ha calificado en la asignatura y en la convocatoria correspondiente. Una vez recibida esta notificación, tiene un periodo de reclamación de la calificación, si procede, que se ajusta a lo que al respecto determina la normativa académica.

#### **ESPECIFICIDADES POR CENTRO**

##### **Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño**

NA

##### **Facultad de Ciencias de la Actividad Física y Deporte**

NA

##### **Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación**

NA

##### **Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud**

NA

##### **Escuela de Doctorado e investigación**

Las especificidades de la implantación de los programas de Doctorado están recogidas en la Instrucción Técnica IT02PGC6.1. Implantación del Programa de Doctorado

### **REGISTROS** (evidencias)

<b>REGISTROS</b>		
<b>NOMBRE DE REGISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>UBICACIÓN</b>
Horarios publicados a disposición de los estudiantes	Planificación Académica/Coordinación Académica	SIGECA / Web
Actas de calificaciones de estudiantes	Profesorado	Plataforma de gestión de notas/SIGECA
Asignación docente	Planificación académica/Director Departamento	SIGECA
Asignación de aulas	Planificación Académica	SIGECA
Guía de Aprendizaje	Coordinador de Asignatura/Módulo	Campus Virtual Página web del título

### **INDICADORES**

- IND01-PG4.1 Número de estudiantes no calificados en tiempo
- IND02-PG4.1 Porcentaje de doctores en el título

### **RESPONSABILIDADES**

#### **Coordinador Académico:**

- Decidir cuántos grupos es necesario crear en cada asignatura
- Revisar las plazas disponibles para alumnos internacionales de intercambio
- Analizar las peticiones de cambio de horario de manera individualizada.
- Elaborar horarios para el seguimiento de los estudiantes que se presentan a convocatoria extraordinaria y publica en el campus virtual las fechas de los exámenes.

#### **Planificación Académica:**

- Elaborar propuesta de horarios

#### **Dirección de Departamento:**

- Asignación docente de las diferentes materias al claustro, en función del área de conocimiento y del perfil académico de cada uno de los profesores.

#### **Coordinador/Profesor de Asignatura/Módulo:**

- Elaborar la Guía de Aprendizaje/Módulo
- Establecer las fechas y actividades de la convocatoria ordinaria y comunicarlas a sus estudiantes presencialmente y a través del campus virtual, junto a la guía de aprendizaje.

### **ANEXOS**

Plantilla de la Guía de Aprendizaje

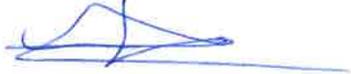
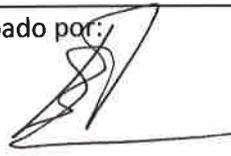


## Contenido

OBJETO .....	2
ALCANCE .....	2
DOCUMENTACIÓN RELACIONADA .....	2
DESARROLLO DEL PROCESO .....	2
ESPECIFICIDADES POR CENTRO:.....	4
Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño.....	4
Facultad de Ciencias de la Actividad Física y Deporte.....	4
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación .....	4
Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud.....	4
Escuela de Doctorado e Investigación.....	4
REGISTROS (evidencias).....	4
INDICADORES .....	5
RESPONSABILIDADES.....	5
ANEXOS .....	6

MODIFICACIONES			
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
07	26/06/2019	Integración de SGIC I y II	Todas

<p>Aprobado por:</p>  <p>Cristina Peláez. Directora de la Unidad de Calidad y Compliance</p> <p>Fecha: 06-11-2019</p>	<p>Aprobado por:</p>  <p>Eva María Icarán. Vicerrectora de Profesorado e Investigación</p> <p>Fecha: 07-11-2019</p>	<p>Aprobado por:</p>  <p>Elena Gazapo. Rectora</p> <p>Fecha: 07-11-2019</p>
--	--	--

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 6
	<b>PGC 4.2 COORDINACIÓN HORIZONTAL Y VERTICAL</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

### **OBJETO**

Definir los diferentes mecanismos de coordinación docente de las titulaciones de grado y de postgrado para la mejora continua en la calidad de los títulos de cada Facultad/Escuela.

### **ALCANCE**

Este procedimiento es de aplicación a todos los títulos oficiales de grado, máster universitario y programas de doctorado que se imparten en la Universidad.

### **DOCUMENTACIÓN RELACIONADA**

- PGC 1.2 Planificación Estratégica
- PGC 4.1 Implantación del plan de estudios
- PGC 5.3 Gestión de Trabajo Fin de Grado y Máster
- PGC 5.4 Evaluación del Aprendizaje
- PGC 12.3 Análisis y Mejora

### **DESARROLLO DEL PROCESO**

#### **Coordinación horizontal**

En el caso de los programas de Grado, la coordinación del profesorado se lleva a cabo a través de la figura del Coordinador de Titulación y del Vicedecano/Director de Grado. En el caso de los postgrados, esta función recae sobre el Director de Máster y el Vicedecano de Postgrado, que además cuentan con un apoyo del Coordinador de Postgrado para facilitar la coordinación del personal docente que participa en la impartición.

Acciones que garantizan la coordinación del profesorado:

#### **Comité/Comisión de Calidad del Título (CCT)**

Estas reuniones tienen como objetivo el análisis de cada una de las titulaciones en su conjunto. Se producen al inicio y al fin del curso académico y una de intermedia de seguimiento. Se examina el título en su totalidad, el cumplimiento de los compromisos de la memoria del título, así como del resto de requisitos exigidos a nivel Universidad y tendente a la mejora del título.

En las CCT participan en todo caso el Vicedecano/Director de Grado, el Coordinador de Titulación o Director de Máster, un profesor de referencia (por lo general, el responsable de TFG/TFM y prácticas), el *Qpartner* de la Unidad de Calidad y un Estudiante, salvo en la reunión intermedia de seguimiento en la que sólo participan el Vicedecano/Director de Grado, el Coordinador de Titulación y el *Qpartner*. De esta manera, se asegura que en la toma de decisiones de aquellos aspectos más relevantes que afecten al título están representadas las figuras que participan en dicho título.

Se utilizará como *input* la Ficha de Título, con los principales indicadores del Título

Para consultar más detalle de estos CCT consultar el procedimiento PGC 12.3 Análisis y Mejora.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 6
	<b>PGC 4.2 COORDINACIÓN HORIZONTAL Y VERTICAL</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

#### Comité de Evaluación del Aprendizaje (CEA).

Solo aplica a los programas de Grado.

Los profesores que imparten la misma asignatura realizan las reuniones de coordinación oportunas para asegurar el desarrollo coherente de los contenidos y resultados de aprendizaje. Al inicio del curso, como fruto de estas reuniones de coordinación, los profesores que participan en la impartición de una misma asignatura deben consensuar una única guía, que deberá estar accesible para todos los interesados. Al finalizar el curso, se revisa la consecución de los resultados de aprendizaje por parte de los estudiantes, estableciendo en caso necesario un plan de mejora para el siguiente curso académico (CEA).

#### Reuniones de Asignatura

Los profesores que imparten la misma asignatura pueden realizar, adicionalmente, reuniones operativas de coordinación para asegurar el desarrollo coherente de los contenidos y para garantizar la homogeneidad entre profesores de las mismas asignaturas. Estas reuniones ocurren de manera habitual y pueden desarrollarse de forma presencial, por e-mail o por cualquier otra forma de comunicación que asegure el fin para la que se produce.

En todos los casos se establece la figura del coordinador de asignatura, que será asignado por el Coordinador de titulación y que será el profesor referente de esa materia, en los casos en los que haya varios profesores impartiendo la misma asignatura, o la del profesor que imparte la asignatura, en los casos en los que sólo exista uno.

#### Reuniones de coordinación Trabajo Fin de Grado (TFG)/ Trabajo Fin de Máster (TFM)

Se realizan a instancia del Coordinador de TFG/TFM de cada titulación, cuando sea necesario, para asegurar que cada título cumple los estándares de calidad y los criterios de evaluación, tanto de la parte escrita, como en la parte oral y componer los tribunales de defensa de dichos trabajos.

### **Coordinación Vertical**

#### Comité de Evaluación de Aprendizajes del Título (CEAT).

Solo aplica a los programas de Grado

Se realizan a instancias del Coordinador de Titulación para elaborar el Informe Anual de Evaluación de Aprendizajes del Título que se eleva al Comité de Calidad del Título (CCT), encargado de realizar la revisión del Programa. Se describe con más detalle en el procedimiento PGC 5.4 Evaluación de aprendizajes.

#### Juntas de Facultad

Es el vehículo de comunicación entre los órganos de gobierno de la Universidad y de la Facultad/Centro. La periodicidad de estas reuniones es quincenal, aunque se puede convocar una reunión extraordinaria en función de las necesidades.

Las funciones de las Juntas de Facultad se describen en el procedimiento PGC 1.2 Planificación Estratégica, destacando para la coordinación vertical las de comunicar planes de acción estratégicos de la Universidad y consignar y validar el plan de acción de la Facultad y su seguimiento. En la Junta de Facultad participan: Decano, Vicedecanos/Directores de Grado y Directores de Departamento.

#### Reuniones de departamento

En función de las necesidades de cada departamento, y con una periodicidad variable de al menos dos veces al año, los Directores de Departamento se reúnen con su claustro para tratar diferentes temas, destacando en este punto los de asignación docente, estrategias del departamento, resultados de la coordinación horizontal y vertical de la titulación, desarrollo docente, principales indicadores de rendimiento como los resultados de satisfacción o investigación entre otras.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 6
	<b>PGC 4.2 COORDINACIÓN HORIZONTAL Y VERTICAL</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

### Claustro de profesores

A inicio y final de curso, el Decano/Director convoca una reunión con el claustro de profesores con el fin de transmitir distintas informaciones referentes a las líneas estratégicas de la Facultad/Escuela, modelo educativo, valoración de diferentes acciones realizadas o a realizar durante el curso, ejemplos de buenas prácticas, y un espacio de ruegos y preguntas.

### **ESPECIFICIDADES POR CENTRO:**

#### Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño

NA

#### Facultad de Ciencias de la Actividad Física y Deporte

NA

#### Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

NA

#### Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud

NA

#### Escuela de Doctorado e Investigación

En el caso de la Escuela de Doctorado, cada programa cuenta con un Comité de Calidad del Título (CCT) formado por representantes del programa, directores de tesis del programa, personas de apoyo del programa y estudiante. Este Comité de Calidad de Título se reúne, al menos, 2 veces durante el curso académico. En estas reuniones se evalúa la marcha del programa y se establece el plan de mejora, así como la del nivel de cumplimiento del plan establecido. Para la elaboración del plan se tienen en cuenta tanto los principales indicadores de rendimiento como los resultados de satisfacción.

### **REGISTROS (evidencias)**

<b>REGISTROS</b>		
<b>NOMBRE DE REGISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>SOPORTE Y UBICACIÓN</b>
Acta de Comité de Calidad de Título (CCT)	Vicedecano/Director de Grado /Coordinador de Titulación/ Responsable de Escuela Doctorado	Sharepoint_Carpeta Facultad/Curso/Título/Calidad/CCT
Acta de Comité de Evaluación de Aprendizajes asignatura (CEA). Grado	Vicedecano/Director de Grado /Coordinador de Titulación	Sharepoint_Carpeta Facultad/Curso/Título/Coordinación horizontal
Acta de Comité de Evaluación de Aprendizajes Título (CEAT). Grado	Vicedecano/Director de Grado /Coordinador de Titulación	Sharepoint_Carpeta Facultad/Curso/Título/calidad/CEAT
Acta de Junta de Facultad/Escuela	Decano	Sharepoint_Carpeta Facultad/Curso/Junta Facultad/Actas JF
Minuta, Acta o Presentación de Reunión de Departamento. Grado	Director de Departamento	Sharepoint_Carpeta Facultad/Curso/Título/Coordinación vertical/Reuniones Departamento
Minuta, Acta o Presentación de Claustros de Profesores	Decano	Sharepoint_Carpeta Facultad/Curso/Título/Coordinación vertical/Claustro

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 6
	<b>PGC 4.2 COORDINACIÓN HORIZONTAL Y VERTICAL</b>	<b>EDICIÓN 07</b>
Ficha de Título	Vicedecano/Director de Grado /Coordinador de Titulación/ Responsable de Escuela Doctorado	Sharepoint_Carpeta Facultad/Curso/Título/Calidad/CCT
Actas Coordinación de Máster	Director de Máster	Sharepoint_Carpeta Facultad/Curso/Título/Calidad/Actas Coordinación Máster

### **INDICADORES**

- IND01-PG4.2 Porcentaje de títulos que celebran al menos 2 Comisiones de Calidad Titulación
- IND02-PG4.2 Ítem de la encuesta de satisfacción con el título: “Satisfacción con la Coordinación”

### **RESPONSABILIDADES**

#### Decano de Facultad /Director de Escuela:

- Actuar como máximo responsable académico de la Facultad/Escuela.
- Representar a la Facultad en el Consejo de Gobierno de la Universidad y elevar propuestas o decisiones al Consejo de Gobierno para su aprobación.
- Liderar la Junta de Facultad/Escuela y el Claustro, trasladar la estrategia y recoger de ambas reuniones información de interés para los asistentes.

#### Vicedecano/Director de Grado:

- Actuar como máximo responsable académico del área
- Miembro de la Junta de Facultad/Escuela y participar activamente en ella trasladando o recogiendo líneas o propuestas de trabajo, posibles áreas de mejora.
- Elevar a Junta de Facultad/Escuela principales conclusiones o temas recurrentes tratados en los Comités de Calidad de Título y/o planes de mejora para su aprobación.

#### Director de Departamento:

- Actuar como máximo responsable académico del Departamento y representar al mismo en el Junta de Facultad/Escuela.
- Liderar las reuniones de departamento, trasladar al claustro información de interés para el mismo.
- Recoger del claustro posibles propuestas de mejora de los títulos, necesidades formativas y/o de recursos.
- Ocasionalmente, puede participar en los Comités de Calidad de Título (CCT) si fuera necesario trasladar o analizar algún tema específico de claustro.

#### Coordinador de Titulación:

- Participar en las Comisiones de Calidad del Título (CCT) y Comités de Evaluación de Aprendizaje (CEAT) y trasladar en ellos la información recogida del claustro del título y de los diferentes grupos de interés, así como de los distintos procesos de evaluación de los títulos, proponiendo, en su caso, planes de mejora.

#### Responsable de doctorado

- Evaluar el seguimiento y los principales resultados del programa de doctorado
- Realizar la propuesta de diseño de los nuevos programas de doctorado



**ANEXOS**

Plantillas Actas

Plantilla registro de firmas



 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 10
	<b>PGC 5.1 MOVILIDAD INTERNACIONAL</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

## ALCANCE

Este procedimiento alcanza a todas las actividades que la Facultad/Escuela lleva a cabo para desarrollar los programas de movilidad de sus estudiantes y profesorado en universidades o instituciones extranjeras con las que se establezcan convenios, de modo que se asegure la promoción de la internacionalidad, el desarrollo del modelo académico de la Universidad y la investigación.

## DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- Manual de Garantía Interna de Calidad (MAGIC)
- PGC 2.1 Información pública y rendición de cuentas
- PGC 3.1 Admisión, matriculación y convalidaciones
- PGC 11.1 Satisfacción de los grupos de interés
- Misión y visión de la UEM
- Carta Erasmus de Educación Superior
- Normativa de la UEM de Estancias Internacionales [https://universidadeuropea.es/media/206/download/Normativa\\_Estancias%20Internacionales%20UL18%20DEF.pdf?v=1&inline=1](https://universidadeuropea.es/media/206/download/Normativa_Estancias%20Internacionales%20UL18%20DEF.pdf?v=1&inline=1)
- 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

## DESARROLLO DEL PROCESO

### **Definición y planificación de los programas de movilidad.**

En la planificación de cada curso académico, los responsables del área internacional, junto con los Directores de Grado, detectan las necesidades, mejoras y oportunidades en destinos internacionales según la estrategia de cada titulación, así como necesidades de movilidad de profesorado. Tras hacer este diagnóstico inicial, se elabora una estrategia para el siguiente curso académico, con la aprobación del Decano. Para la búsqueda de nuevos convenios los Coordinadores de movilidad de la facultad, en su caso, en colaboración con los Coordinadores Académicos Internacionales (CAI) realizan estudios de prospección para identificar nuevas oportunidades para la promoción de la movilidad internacional, a raíz de información y retroalimentación de estudiantes en reuniones de cierre, las Comisiones de Calidad de los Títulos (CCT), y datos recogidos por la Oficina Internacional a través de encuestas a estudiantes que han realizado una movilidad y egresados.

### Tipos de movilidad

La UEM lleva a cabo planes de movilidad de sus estudiantes, de personal docente y no docente en dos tipos de programas diferentes:

- Programa Erasmus
- Otros programas con Universidades no incluidos en los anteriores.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 10
	<b>PGC 5.1 MOVILIDAD INTERNACIONAL</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

Dentro de este programa, los estudiantes, el personal docente y no docente pueden ser “Incoming” (que realizan una estancia en la Universidad Europea de Madrid) o “Outgoing” (que realizan una estancia en una Universidad extranjera).

### **Gestión de trámites de movilidad *Outgoing*.**

- **Movilidad *Outgoing* de estudiantes**

Existen para los estudiantes *Outgoing*, movilidad bajo dos tipos de convenio: Marco Erasmus y Acuerdos Bilaterales, que podrán ser de Intercambio gratuito o de pago.

En el momento de iniciar el periodo de solicitudes a mediados de noviembre para el curso académico siguiente el estudiante tiene a su disposición un mapa de destinos que le muestra los destinos disponibles según titulación (<https://universidadeuropea.moveon4.de/publisher/8/spa>), así como toda la información relativa a la movilidad. Esta información es elaborada y revisada anualmente por los responsables del Área Internacional. Toda la gestión al respecto se registra en la plataforma tecnológica *MoveOn*. Los Coordinadores Internacionales asignarán las plazas según las disponibles en los distintos convenios firmados a tal fin.

Antes de iniciar su estancia, cada estudiante debe elaborar un *Learning Agreement (LA)* en el que se establece qué asignaturas cursará en destino y qué asignaturas le serán reconocidos a su vuelta. Para ello, el estudiante cuenta con el apoyo de un académico designado a tal fin. En casos de convenios nuevos, cambios, o dudas respecto a la cumplimentación del LA, será competencia del Vicedecano/Director de Grado del área correspondiente. El *Learning Agreement* debe ir firmado por el estudiante y un responsable académico.

Una vez en destino, será el mentor internacional quien realice el seguimiento del estudiante en destino, asegurando su llegada, y trasladando cualquier incidencia o necesidad de gestión académica al CAI en su caso.

- **Movilidad *Outgoing* profesorado**

El profesorado dispone de las siguientes opciones para su movilidad a otras instituciones:

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. Este tipo de movilidad es convocada por Recursos Humanos en conjunto con la Oficina Internacional. Los criterios de selección serán definidos en equipo por RRHH, responsables de cada facultad y Oficina Internacional mediante una rubrica de puntuación de criterios tanto objetivos como subjetivos. Una vez concedida la plaza, se gestionará la solicitud desde la Oficina Internacional a través de la plataforma *move-on*.

2. **Becas UEM de Media/Larga Duración (en Europa o fuera de Europa):**

Estancias cuya duración es superior a 2 semanas, hasta un máximo de 6 meses, ya sea en Europa o fuera de Europa, que corresponden a una estrategia de investigación o desarrollo docente definido por cada facultad y financiadas en su totalidad, o de manera parcial, por la facultad/ Escuela del solicitante (en caso de ser concedido). Para este tipo de becas, cada facultad debe hacer una previsión de docentes que puedan tener oportunidades de movilidad en el momento de definir presupuestos, en los que se incluirá dichas partidas. En caso de ser aprobado el presupuesto, se gestionará la solicitud desde el departamento de Recursos Humanos.

En todos los casos, los responsables de Facultad enviarán a la Oficina Internacional un listado de los profesores a los que se les ha asignado plaza y cuando se trate de movilidad *Outgoing* del Programa Erasmus, la Oficina Internacional, junto con Administración, emite un informe al Servicio Español para la Internacionalización de la Educación (SEPIE).

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 10
	<b>PGC 5.1 MOVILIDAD INTERNACIONAL</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

En el caso que no exista un convenio previo (Erasmus en su caso, o bilateral en caso de otro tipo de movilidad) será responsabilidad del profesor contactar con la universidad de destino para ello. Tendrá el apoyo del responsable de su facultad, en caso de convenios bilaterales y OI en caso de convenios Erasmus. Una vez firmado será el profesor el que se ponga en contacto con la universidad de destino.

### **Movilidad *Incoming***

- **Movilidad *Incoming* profesorado**

El profesorado internacional dispone de tres formas de visitar la UEM: a través de una beca Erasmus, a través de una beca Fullbright o por invitación de un departamento en particular, siempre que exista un convenio firmado que así lo permita.

Las solicitudes de estancias en el caso de becas Erasmus podrán llegar a la Oficina Internacional o en algún caso directamente a la facultad/escuela en la que desean impartir. En cualquier caso, se coordinarán estas solicitudes entre Oficina Internacional y los responsables de cada facultad. Antes de la llegada del profesor visitante a la UEM, la Oficina Internacional informará a los responsables de facultad, quienes a su vez informarán al Director de Departamento correspondiente para que sea asignado un profesor que se encargará de su acogida y comunicará la agenda y fechas en que el profesor visitante va a ejercer la actividad docente. Además, se encargará del recibimiento a su llegada y de su presentación 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.

En el caso de solicitudes para el programa de becas Fullbright, será el Vicerrectorado quien se coordine con el responsable de la facultad para gestionar la estancia de estos profesores. Vicerrectorado publicará la oferta en los canales norteamericanos para ello, indicando que los solicitantes contacten directamente con las responsables de facultad, quienes llevarán las solicitudes a su Junta de Facultad para tomar la decisión sobre a qué solicitante otorgarle la beca. Habrá una beca por facultad que se presupuestará cada año para cubrir los gastos de dicha estancia. El responsable de Facultad, a su vez se, coordinará con los Directores de Departamento para la asignación docente del profesor visitante durante su estancia.

En cuanto a las invitaciones a profesores internacionales lanzadas por cada facultad/escuela, se encargará el responsable de la misma de su gestión, y los Directores de Departamento serán responsables de los gastos de la estancia si procede.

Todo profesor visitante es evaluado por los estudiantes, igual que el profesorado contratado por la UEM, a través de la encuesta de satisfacción con el profesorado.

### **Prácticas**

- **Prácticas internacionales**

Los estudiantes de la UEM tienen a su disposición prácticas profesionales internacionales tanto a través del programa de Erasmus como dentro de los programas firmados en acuerdos bilaterales con instituciones europeas y no europeas.

Para todos los casos, la Oficina Internacional, junto con los Coordinadores Académicos Internacionales y la Oficina de Carreras Profesionales (CCPP) ofrecerán información sobre la posibilidad de realización de prácticas internacionales en las sesiones informativas al inicio de cada curso y también en sus acciones de fomento de la internacionalidad a lo largo del año académico. En estas campañas se informará a los estudiantes de los requisitos necesarios para solicitar dichas prácticas, incluyendo la solicitud de documentación. La información sobre las opciones disponibles será proporcionada por los responsables de facultad, responsables de la firma, registro y mantenimiento de dichos convenios de acuerdos para prácticas internacionales.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 10
	<b>PGC 5.1 MOVILIDAD INTERNACIONAL</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

La oficina de Carreras Profesionales gestionará las prácticas fuera de los convenios Erasmus, y Oficina Internacional las de Erasmus, siempre en colaboración estrecha con los responsables de Facultad/Escuela correspondiente, tanto para la búsqueda de empresas/instituciones que ofrezcan programas para la realización de prácticas internacionales, como en la gestión del convenio necesario para que estas prácticas puedan llevarse a cabo.

Cuando se trate de prácticas curriculares que forman parte de un programa combinado, el estudiante debe cumplimentar el formulario de reconocimiento de estudios, el cual es aprobado y gestionado por el Coordinadores Académicos Internacionales.

En el caso de prácticas Erasmus, una vez el estudiante es seleccionado para la inclusión en el programa, se procede a la firma del convenio de subvención a la movilidad que contiene el acuerdo de formación y compromiso de calidad.

La Oficina Internacional ofrece un servicio de información sobre aspectos relacionados con la gestión de seguros médicos, alojamientos, trámites legales y administrativos que ha de realizar. En el caso de las becas Erasmus, además se le informa sobre la concesión y cuantía.

Finalizada la estancia práctica, se recogen los resultados de la misma en el informe final Erasmus que el estudiante entregará en Carreras Profesionales. Dicha encuesta es enviada al área de Calidad para que las analice como se describe en el procedimiento PG11.1 Satisfacción con los grupos de interés.

#### Prácticas ERASMUS PLACEMENT

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

El estudiante interesado en realizar prácticas curriculares o extracurriculares en el extranjero debe solicitar plaza entregando al Coordinador Académico Internacional la documentación mencionada.

Una vez el estudiante ha sido seleccionado por el CAI y la empresa/institución/hospital según criterios establecidos, el Coordinador Académico Internacional, en coordinación con el coordinador de prácticas 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.), de acuerdo siempre con las especificaciones de la memoria verificada de la titulación.

El Coordinador Académico Internacional cumplimenta los datos académicos (periodo, objetivos, evaluación, etc.) del *Training Agreement and Quality Commitment* y envía a Carreras Profesionales toda la documentación del estudiante: Solicitud de Estancia Internacional, certificado de idiomas, CV, expediente académico y el *Training Agreement and Quality Commitment*.

Carreras Profesionales tramita con la Oficina Internacional y con el estudiante la firma del *Training Agreement and Quality Commitment*, Anexo Vb del Convenio de Subvención a la Movilidad e Informe Final que deberá realizar al concluir la práctica. 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. Toda esta documentación se archiva en la Oficina Internacional.

En el caso de prácticas curriculares, una vez el estudiante regresa a la UEM, el Coordinador Académico Internacional se pone en contacto con la empresa/institución/hospital para solicitar el formulario de

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 10
	<b>PGC 5.1 MOVILIDAD INTERNACIONAL</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

evaluación de las prácticas del estudiante. Dicho formulario es remitido al coordinador de prácticas correspondiente para la transcripción de la nota a las actas oficiales. Adicionalmente, se guardará una copia con el resto de documentación internacional del estudiante.

#### Prácticas PLACEMENT NO ERASMUS

- C. **Acuerdo UEM-Universidad.** Se incluirán dentro de esta categoría aquellos casos de prácticas internacionales que se realicen a través de una universidad con la que la UEM tenga un acuerdo de intercambio establecido. No será considerado Erasmus por ser el periodo de prácticas inferior a 3 meses, o por no ser tipo Erasmus el acuerdo establecido entre UEM y la universidad *partner*.
- D. **Acuerdo UEM-Empresa/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 Madrid tiene un acuerdo establecido. No será considerado Erasmus por ser el periodo de prácticas inferior a 3 meses, o por tratarse de una empresa fuera de la Unión Europea.

Una vez el estudiante ha sido seleccionado por el Coordinador Académico Internacional y la empresa/institución/hospital según criterios establecidos, el Coordinador Académico Internacional acuerda con la misma las características de las prácticas a realizar por el estudiante (periodo, objetivos, tutorización, evaluación, etc.) siempre según lo establecido en la memoria verificada de la titulación.

El Coordinador Académico Internacional cumplimenta el anexo al convenio establecido entre UEM y empresa/hospital (*Anexo International Practical Training Program*). Vía e-mail, el Coordinador Académico Internacional informa a Carreras Profesionales de la plaza concedida y envía el Anexo mencionado. Si el acuerdo es UEM- Universidad utilizaremos el *Training Agreement and Quality Commitment*.

A su vez, el Coordinador Académico Internacional envía a Carreras Profesionales toda la documentación del estudiante: Solicitud de Estancia Internacional, Reconocimiento de Estudios en caso de existir, certificado de idiomas, CV, expediente académico.

Carreras Profesionales 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 Carreras Profesionales.

En el caso de prácticas curriculares, una vez el estudiante regresa a la UEM, el Coordinador Académico Internacional 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 de prácticas 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.

#### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El seguimiento de este proceso y plan anual de mejora se lleva a cabo de manera continua por el equipo formado por los responsables de facultad, Oficina Internacional y Coordinadores Académicos Internacionales a través de las encuestas de satisfacción de los estudiantes internacionales, tanto *Outgoing* como *Incoming*.

Los resultados obtenidos por parte de los estudiantes internacionales en encuestas destinadas a ello, a través de reuniones de cierre de estancia donde se hace una comisión de calidad de la estancia se analizan para detectar mejoras a incorporar en los programas de movilidad y seguir mejorando continuamente este proceso.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 7 de 10
	<b>PGC 5.1 MOVILIDAD INTERNACIONAL</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

### **ESPECIFICIDADES POR CENTRO**

**Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño**

NA

**Facultad de Ciencias de la Actividad Física y Deporte**

NA

**Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación**

NA

**Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud**

NA

**Escuela de Doctorado e Investigación**

NA

### **REGISTROS (Evidencias)**

<b>REGISTROS</b>		
<b>NOMBRE REGISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>SOPORTE/UBICACIÓN</b>
Listados de Programas de movilidad	Oficina Internacional	Electrónico ( <i>Moveon</i> )
Planificación de los programas de movilidad (Convocatorias)	Oficina Internacional	Electrónico ( <i>Moveon</i> )
Convenios Erasmus	Oficina Internacional	Electrónico ( <i>Moveon</i> )
Convenios Bilaterales con universidades nacionales y/ o extranjeras	Dpto. Legal	Papel Electrónico ( <i>Moveon</i> )
Convenios <i>Red Laureate</i> con universidades nacionales y/ o extranjeras	Dpto. Legal	Papel Electrónico ( <i>Moveon</i> )
Documentación de estudiante solicitantes de programas <i>incoming/outgoing</i>	Oficina Internacional	Papel Electrónico ( <i>Moveon</i> )

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 8 de 10
	<b>PGC 5.1 MOVILIDAD INTERNACIONAL</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

Convenio financiero estudiantes-Universidad (solo Erasmus)	Oficina Internacional	<i>Move-on</i>
Certificado A (solo Erasmus)	Oficina Internacional	<i>Move-on</i>
Certificado B (solo Erasmus)	Oficina Internacional	<i>Move-on</i>
<i>Learning agreement</i> /Reconocimiento de créditos	Oficina Internacional	<i>Move-on</i>
Informe final de la estancia (Programa Erasmus)	Oficina Internacional	Archico Depto. Internacional; Electrónico (plataforma Comisión Europea)
Encuesta de satisfacción de la estancia.	Área de Calidad	Sharepoint_Carpeta de Facultad /Curso / Junta de Facultad / Internacionalidad; Carpeta compartida Calidad/ Medición_Análisis/ Encuestas

### **INDICADORES**

- IND01-PG5.1 Porcentaje de estudiantes que participan en programas de movilidad *Outgoing*
- IND02-PG5.1 Satisfacción global de Estudiantes *Outgoing*
- IND03-PG5.1 Número de Profesores en Programas *Outgoing*
- IND04-PG5.1 Número de Profesores *Incoming* en Erasmus
- IND05-PG5.1 Número de convenios establecidos en el programa Erasmus y otros programas de movilidad para estudiantes

### **RESPONSABILIDADES**

- **Propietario del proceso:**

Director de Experiencia del Estudiante

- **Participantes en el proceso:**

- Oficina Internacional:
  - Fomentar la internacionalidad en toda la comunidad universitaria.
  - Informar 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.
  - Realizar un informe con los resultados de la gestión de programas de movilidad y comunicar los resultados al área de calidad.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 9 de 10
	<b>PGC 5.1 MOVILIDAD INTERNACIONAL</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

- Establecer las acciones de mejora que se deriven de la revisión de la gestión de la movilidad.
- Centralizar y gestionar las bases de datos de información sobre convenios, precios, presupuestos, etc... en cuanto a la internacionalidad se refiere.
- **Coordinador Académico Internacional:**
  - Orientar al estudiante durante la realización de su programa, asegurándose de que cumple con el planteamiento establecido y con los requisitos académicos.
  - Asegurar los niveles de idioma del estudiante requeridos para su estancia.
  - Dar resolución a cualquier incidencia reportada por el estudiante durante su estancia en el extranjero.
  - Confirmar el *Learning Agreement* del estudiante asegurando que es coherente con la titulación.
  - Coordinar la convalidación y o reconocimiento de asignaturas de estudiantes “*outgoing*” e “*incoming*”.
- **Responsable de facultad**
  - Realizar estudios de prospección con instituciones extranjeras para la firma de convenios.
  - Buscar la información relativa a los criterios y condiciones necesarias para establecer programas de movilidad adecuados y conformes a la legislación existente.
  - Establecer los convenios con universidades extranjeras según las necesidades de cada titulación.
  - Informar al Coordinador Académico Internacional sobre novedades destinos
  - Coordinación Horizontal entre Facultad y Experiencia al Estudiante
  - Formación Mentores Internacionales
  - Garantizar proceso Cierre
  - Relaciones entre instituciones
  - Convenios Nuevos: Búsqueda
  - Convenios Nuevos: Tramitación
  - Participación en redacción plantillas de *Learning Agreements*
  - Redacción y seguimiento Plan de mejora
  - Previsión oferta grupos asignaturas en inglés (conCAI)
- **Mentor Internacional:**
  - Apoyar al Director Académico Internacional en el proceso de movilidad de los estudiantes
  - Seguimiento académico y apoyo a los estudiantes tanto *incoming* como *outgoing*
- **Unidad 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.
- **Carreras profesionales:**
  - Revisar los contenidos que se van a publicar, relativos a la orientación al estudiante y dan asesorías relativas a prácticas internacionales
  - Proporcionar modelo de convenio para prácticas internacionales
  - Proporcionar el anexo que firma el estudiante según titulación

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Página 10 de 10</b>
	<b>PGC 5.1 MOVILIDAD INTERNACIONAL</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

- Apoyar en la búsqueda de organizaciones/empresas para la práctica
- Formar a los estudiantes en competencias profesionales de cara a su práctica

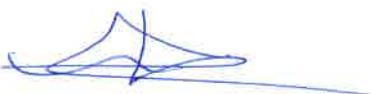
#### **ANEXOS**

- Convocatorias solicitudes estancias internacionales
- Rúbrica valoración estancias profesores
- Cuestionario satisfacción estudiante

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 6
	<b>PGC 5.2 GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

## Contenido

OBJETO.....	1
ALCANCE .....	2
DOCUMENTACIÓN RELACIONADA.....	2
DESARROLLO DEL PROCESO.....	2
ESPECIFICIDADES POR CENTRO.....	5
Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño .....	5
Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte.....	5
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación.....	5
Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud .....	5
Escuela de Doctorado e Investigación .....	5
REGISTROS (evidencias) .....	6
INDICADORES.....	6
RESPONSABILIDADES .....	6
ANEXOS.....	6

MODIFICACIONES			
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
01	06/05/2015	VERSIÓN INICIAL	Todas
02	09/10/2016	Modificación y actualización de contenido	Todas
03	30/11/2018	Actualización de responsabilidades por nueva estructura	Todas
07	03/07/2019	Integración SGIC I y II	Todas
Aprobado por:		Aprobado por:	Aprobado por:
 Cristina Peláez. Directora de la Unidad de Calidad y Compliance Fecha: 06-11-2019		 Eva María Icarán. Vicerrectora de Profesorado e Investigación Fecha: 07-11-2019	 Elena Gazapo. Rectora Fecha: 07-11-2019

### OBJETO

El objeto de este procedimiento es garantizar la calidad y coordinación en la realización de las prácticas externas curriculares de los estudiantes, de sus respectivos títulos, de acuerdo con los compromisos que se adquieren en la memoria de verificación de los títulos.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 6
	<b>PGC 5.2 GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

### **ALCANCE**

Todos los títulos oficiales que incluyen en su programa formativo la realización de prácticas curriculares externas:

- Prácticas curriculares: son aquellas prácticas que se configuran como actividades integrantes del Plan de Estudios.
- Prácticas extracurriculares: son las prácticas que los estudiantes realizan para completar su formación, sin ser necesarias para la obtención del título. Se realizan con carácter voluntario durante su periodo de formación y, aun teniendo los mismos fines, no están incluidas en los planes de estudios. No obstante, serán contempladas en el Suplemento Europeo al Título (SET).

Este procedimiento tiene aplicación en la Universidad Europea de Madrid.

### **DOCUMENTACIÓN RELACIONADA**

- Artículo 13 del Real Decreto 1707/2011
- Artículo 14 del Real Decreto 1707/2011
- Real Decreto 592/2014, de 11 de julio, por el que se regulan las prácticas académicas externas de los estudiantes universitarios.
- Directiva del Consejo de Comunidades Europeas nº 58/342 del 16 de septiembre de 1985 en su artículo 2.3.
- Convenios de Colaboración Educativa con empresas externas.
- Normativa Europea de reconocimiento de la cualificación profesional.
- Ley Orgánica 1/1996, de Protección Jurídica del Menor, modificada por la Ley 26/2015.
- Normativa de Prácticas Académicas externas de la Universidad Europea:  
<https://universidadeuropea.es/media/2756/download/normativa-de-practicas-academicas-externas-cg-jul19.pdf?v=1>

### **DESARROLLO DEL PROCESO**

#### **Formalización del Convenio de Cooperación Educativa**

La realización de prácticas académicas externas requerirá la suscripción previa de un Convenio de Cooperación Educativa (CCE) entre la Universidad y la entidad colaboradora, que regulará la cooperación entre ambas partes para la formación práctica de los estudiantes.

Los convenios de cooperación educativa podrán iniciarse a instancia de las propias entidades colaboradoras, las Facultades, Escuelas, Departamentos y Servicios universitarios, docentes y no docentes o los profesores, estudiantes y demás miembros de la comunidad universitaria. El capítulo II de la Normativa de Prácticas Académicas Externas de la UE amplía los procesos de tramitación y formalización de dichos convenios. Estos convenios, se gestionan por el departamento de Legal, cuando el centro reciba prestación económica y por Carreras Profesionales en caso contrario. Los Anexos a los convenios se tramitan en Carreras Profesionales.

#### **Publicación de Contenidos de las ofertas de prácticas**

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 6
	<b>PGC 5.2 GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

Las ofertas de prácticas externas serán publicadas en la Plataforma de Prácticas y Empleo de la Universidad <https://universidadeuropea.es/experiencia-universitaria/carreras-profesionales> y por vía interna, en la sección del campus virtual designada para este fin o mediante correo a los estudiantes matriculados en prácticas.

### **Duración de las prácticas**

La duración de las prácticas curriculares será la que se establezca en el correspondiente plan de estudios.

Los estudiantes no podrán realizar prácticas que interfieran con su calendario académico; es decir, su horario de prácticas debe ser compatible con su horario de clases, cuya asistencia es obligatoria, así como con sus otras actividades formativas o de representación desarrollada en la Universidad.

En el caso de estudiantes de grado que finalizan sus estudios en el curso en el que realizan las prácticas, se permitirá la continuidad en las mismas hasta el 15 de septiembre de dicho curso, sin que la duración de las prácticas en una misma entidad colaboradora pueda exceder de 1 año. En el caso de los estudiantes de postgrado, deben realizar y acabar sus prácticas antes de que se dé por finalizada la edición a la que pertenece su programa de máster (Fecha de entrega de actas y proceso de licencia).

### **Difusión y adjudicación de las prácticas externas**

La Universidad otorgará prioridad a los estudiantes que realizan prácticas curriculares frente a los que solicitan prácticas extracurriculares.

### **Reconocimiento académico y acreditación de las prácticas**

La realización y superación de las prácticas externas curriculares, dará lugar al reconocimiento académico de los créditos, según lo establecido en cada plan de estudios.

Finalizadas las prácticas externas extracurriculares y previo informe de valoración del tutor académico, la Universidad emitirá, a petición del interesado, un certificado acreditativo de las mismas que contendrá, al menos, los siguientes aspectos: titular del certificado, entidad colaboradora, descripción de la práctica especificando su duración y actividades realizadas.

### **Garantía de calidad de las prácticas externas**

Con el propósito de lograr un correcto desarrollo de las prácticas por parte de los estudiantes y entidades colaboradoras e introducir medidas de mejora en el programa de prácticas, se mide la satisfacción de los estudiantes que realizan las prácticas y de los empleadores que acogen a los estudiantes. Las encuestas que se emiten son:

- Encuestas de satisfacción de los estudiantes: a la finalización de prácticas, se realizan encuestas a los estudiantes acerca de las funciones desempeñadas, su comparación con estudiantes de otras universidades, los conocimientos teóricos/prácticos adquiridos, la colaboración y ayuda recibida por parte de la empresa y su satisfacción con las condiciones de trabajo.
- Evaluación de la empresa/institución: El tutor de la empresa/organismo/centro donde el alumno ha desarrollado las prácticas, completa un cuestionario acerca del desempeño del alumno en la empresa y sobre las competencias profesionales desarrolladas por los estudiantes. Se evalúan conceptos como competencia técnica, eficacia personal, planificación y organización, comunicación, disponibilidad, creatividad, iniciativa, dinamismo, responsabilidad e implicación personal, respeto a los valores éticos, motivación por el propio aprendizaje, presentación e imagen personal, asistencia y puntualidad, relaciones personales, relaciones con superiores, adaptabilidad, cooperación y espíritu de equipo, autoconfianza, preocupación por la calidad, orientación a resultados o integración/gestión de la información.
  - Encuestas de satisfacción de la empresa/institución. Además de la evaluación, el tutor de la empresa/institución completa una encuesta de satisfacción, donde debe valorar la

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página 4 de 6
	<b>PGC 5.2 GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

preparación del estudiante en comparación con estudiantes de otras universidades que hayan realizado prácticas en su organización, la posibilidad de contratarle en la empresa, la satisfacción global con el estudiante y su satisfacción con las gestiones con la universidad.

Cada uno de los pasos para realizar las encuestas se recoge en el procedimiento PGC 11.1 Satisfacción de los grupos de interés

El análisis realizado por los órganos responsables de la calidad será remitido al Departamento de Carreras Profesionales para que permita detectar situaciones irregulares y posibles carencias y establecer en su caso las oportunas medidas de mejora.

Anualmente, la Unidad de Calidad y Compliance difunde a los Videcanos/Directores de Grado, Directores de Departamento y Coordinadores de Titulación, los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción, quienes analizan los resultados de sus títulos y proponen las mejoras oportunas que permitan ofrecer de forma sistemática unas prácticas académicas externas de calidad para todos los estudiantes de la Universidad Europea.

### **Asignación de las prácticas**

Es necesario que el estudiante haya matriculado las prácticas para poder realizarlas. El Coordinador de Prácticas de la titulación correspondiente le asigna el Tutor de Facultad y el Tutor profesional (del centro de prácticas), que dirigirán y supervisarán el proceso de prácticas del estudiante después de la celebración de las reuniones pertinentes, cada uno en su correspondiente ámbito de aplicación.

La comunicación de toda la información referida a las prácticas se realizará mediante reuniones informativas a las que es obligatoria la asistencia de los estudiantes. En el caso de los postgrados, se realizan reuniones individuales o se informa por medio del correo electrónico o a través del campus virtual. En el caso de grado, como mínimo, se dará la siguiente información en las diferentes sesiones realizadas:

- Información general sobre la asignatura y petición de ámbito o especialidad (expectativas).
- Información general de centros ofertados.
- Información previa a la incorporación al centro de prácticas.
- Información relativa a la evaluación y entrega final de memoria y diario reflexivo.

Para poder acceder a las prácticas, el estudiante debe entregar el Certificado Negativo del Registro Central de Delincuentes Sexuales, en el caso de que vayan a realizar las prácticas con menores, así como

un CV y otras entregas que se soliciten según la asignatura y título.

El estudiante, por norma general, manifiesta sus preferencias entre las entidades ofertadas a la hora de desarrollar su experiencia de prácticas, y el Coordinador Académico de Prácticas, atiende en la medida de lo posible estas preferencias para realizar la asignación definitiva.

El estudiante puede proponer la entidad de prácticas en la que desea realizar esta experiencia, siempre que cumpla con la normativa de prácticas, al Coordinador Académico de Prácticas y es este el que debe decidir si la entidad puede cubrir las expectativas del proceso formativo de las asignaturas relacionadas y que se cumplen con los objetivos formativos estipulados en la memoria de verificación.

El tutor de facultad se pondrá en contacto con la empresa para acordar los detalles de las prácticas y facilitar los datos de contacto de la misma para que el departamento de Carreras Profesionales pueda proceder a la firma del citado convenio.

En caso afirmativo, se activa el proceso de firma del convenio entre la Entidad y la Universidad para

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 6
	<b>PGC 5.2 GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

ofrecer cobertura a esta experiencia con suficiente antelación al comienzo de la experiencia del estudiante en el centro.

En cada experiencia de prácticas de grado, es necesario que el tutor de facultad facilite al Departamento de Carreras Profesionales los datos de los alumnos y los tutores del centro de prácticas asignado para gestionar el anexo al convenio dónde se recoge información específica de cada caso. El citado anexo, debe estar firmado en todos los casos por: el representante de la Universidad, el representante de la entidad de prácticas y el estudiante. En el caso de postgrado, el departamento de Carreras Profesionales solo participa en las prácticas extracurriculares cuando el estudiante requiera del apoyo del departamento

Los alumnos deben realizar sus prácticas dentro del ciclo académico en el que las han matriculado, siempre respetando los periodos asignados a la asignatura en la correspondiente memoria del título.

### **Evaluación de las prácticas**

En todos los casos, los criterios de evaluación de cada asignatura de prácticas de los diferentes cursos y titulaciones estarán recogidos en la correspondiente guía de asignatura de la memoria del título que proceda. La calificación final podrá ser la resultante de la ponderación de diferentes partes:

- Memoria de Prácticas entregada que debe recoger el desempeño del estudiante en el centro y los trabajos encomendados por el tutor de facultad desarrollados en el mismo.
- Diario de Prácticas en el que se recoge la reflexión del estudiante sobre su estancia.
- Valoración del desempeño del estudiante en el centro por parte del tutor externo
- Valoración del desempeño del estudiante durante el proceso por parte del tutor de facultad.

La evaluación de las asignaturas de prácticas se realizará a través de la plataforma diseñada para tal efecto por la universidad denominada UE Evalua, tal como se describe en el procedimiento PGC 11.1. Satisfacción de los grupos de interés.

### **ESPECIFICIDADES POR CENTRO**

#### **Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño**

Según Guía de prácticas de cada Título

#### **Facultad de Ciencias de la Actividad Física y Deporte**

Según Guía de prácticas de cada Título

#### **Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación**

Según Guía de prácticas de cada Título

#### **Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud**

En la facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud, dado que las prácticas están reguladas de una manera formal al ser profesiones reguladas, la gestión de las prácticas se realizará siempre de acuerdo con los requisitos que, para cada una de las titulaciones, esté establecido en la ley que las regula.

#### **Escuela de Doctorado e Investigación**

NA

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 6
	<b>PGC 5.2 GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

### REGISTROS (evidencias)

REGISTROS		
NOMBRE DE REGISTRO	RESPONSABLE	SOPORTE Y UBICACIÓN
Resultados de satisfacción de prácticas (Grado)	Calidad	Sharepoint. Carpeta de Facultad /Curso / Título/ Prácticas Carpeta compartida Calidad/ Medición_Análisis/ Encuestas
Resultados de satisfacción con las prácticas. Estudio de satisfacción con el título (Postgrado)	Calidad	Sharepoint. Carpeta de Facultad /Curso / Título/Principales indicadores Carpeta compartida Calidad/ Medición_Análisis/ Encuestas
Convenios de prácticas remuneradas	Departamento Jurídico	Archivo Departamento legal
Convenios de Prácticas no remuneradas	Carreras Profesionales	Archivo Carreras Profesionales

### INDICADORES

IND01-PG 5.2 Número de estudiantes con las prácticas asignadas

IND02-PG 5.2 Satisfacción de los estudiantes con las prácticas. Item Satisfacción de los estudiantes de Grado con las prácticas

IND03-PG 5.2 Satisfacción de los tutores con los estudiantes en prácticas. Item Satisfacción con los estudiantes en prácticas de Grado

IND04-PG 5.2 Informe Director Postgrado. Item Satisfacción del estudiantes con las prácticas

### RESPONSABILIDADES

#### **Coordinador de prácticas:**

- Informa al Departamento de Carreras Profesionales y al resto de implicados en materia de prácticas de dicha designación. En el caso de enseñanzas de máster, estas competencias y funciones recaerán en el director del mismo.
- Asumen la organización, coordinación, información y gestión de las prácticas en las titulaciones asignadas (captación de plazas de prácticas, la distribución de estudiantes a dichas plazas, hasta la asignación de tutores académicos).
- Colaboran con el Departamento de Carreras Profesionales en la formalización de los Convenios de Cooperación Educativa y de los anexos de sus estudiantes; y la organización y coordinación del sistema de evaluación de las prácticas, y entrevistas de prácticas con sus estudiantes. Dichas competencias y funciones quedan recogidas en el artículo 16 y 17 de la Normativa de Prácticas Académicas Externas de la UE.

#### **Tutor académico:**

- El tutor académico será un profesor, si bien su figura podrá coincidir con la del coordinador académico, en función de las características de cada titulación. El Director de la Facultad/Escuela determinará el procedimiento básico para asignar tutores académicos a los estudiantes que participen en el programa de prácticas académicas externas.

### ANEXOS

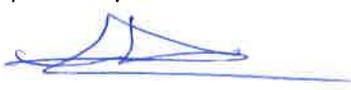
NA

## Contenido

OBJETO .....	2
ALCANCE.....	2
DOCUMENTACIÓN RELACIONADA .....	2
DESARROLLO DEL PROCESO .....	2
ESPECIFICIDADES POR CENTRO:.....	5
Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño.....	5
Facultad de Ciencias de la Actividad Física y Deporte.....	5
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación .....	5
Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud .....	5
Escuela de Doctorado e Investigación.....	5
REGISTROS (evidencias) .....	5
INDICADORES .....	5
RESPONSABILIDADES.....	6
ANEXOS .....	6

MODIFICACIONES			
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
07	28/06/2019	Integración SGIC I y II	Todas

<p>Aprobado por:</p>  <p>Cristina Peláez Directora de la Unidad de Calidad y Compliance Fecha: 06/11/2019</p>	<p>Aprobado por:</p>  <p>Eva Maria Icarán Vicerrectora de Profesorado e Investigación Fecha: 07/11/2019</p>	<p>Aprobado por:</p>  <p>Elena Gazapo Rectora Fecha: 07/11/2019</p>
--	---	--

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página 2 de 6
	<b>PGC 5.3 TRABAJO DE FIN DE GRADO Y MÁSTER</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

## **OBJETO**

Describir cómo se diseñan los procedimientos de desarrollo general de los Trabajos de Fin de Grado (TFG) y Trabajos Fin de Máster (TFM), el modo en que se coordina el profesorado que hace el seguimiento y evalúa los trabajos, cómo se hace la selección de temas sobre los que tratará la investigación de los estudiantes y finalmente cómo se realiza la evaluación del estudiante y se comunica su nota.

## **ALCANCE**

Trabajos Fin de Grado y Trabajos Fin de Máster de las titulaciones de Grado y Máster Universitario, respectivamente, de la Universidad Europea de Madrid.

## **DOCUMENTACIÓN RELACIONADA**

- Manual de Garantía interna de Calidad (MAGIC)
- PGC1.3 Diseño de la Oferta Formativa
- Guía de aprendizaje de la asignatura en cada titulación
- Normativa de los TFG y TFM de la Universidad (web UE): <https://universidadeuropea.es/madrid/normativa>
- El Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre

## **DESARROLLO DEL PROCESO**

### **Planificación para la realización del TFG/TFM**

- Los trabajos de fin de grado/máster de la UEM se rigen según la normativa publicada en la página web de la universidad alineada con lo expuesto en Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre y cumpliendo estrictamente con lo descrito en la memoria de verificación e cada título.
- Los Trabajos de fin de grado y fin de máster (TFG y TFM) suponen la realización por parte del alumno de un trabajo original en el que apliquen y desarrollen los conocimientos adquiridos en el seno de los correspondientes estudios. El TFG/TFM deberá permitir evaluar las competencias adquiridas por el estudiante dentro de las áreas de conocimiento de la titulación cursada y descritas en los planes de estudio.
- Únicamente podrán matricularse los estudiantes que tengan a su vez matriculadas todas las asignaturas pendientes para la finalización de sus estudios. El estudiante no podrá tener pendientes por superar, además del TFG/TFM, materias que representen más de 12 ECTS sin el consentimiento expreso de Decanato, pudiéndose aplicar criterios más restrictivos, a tenor de lo establecido en las memorias de los planes de estudio.
- Los TFG/TFM están incluidos en una asignatura/módulo del último curso de cada titulación, por lo que existe una guía de aprendizaje para cada una de ellas, que recogerá los aspectos específicos de cada titulación.

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 6
	PGC 5.3 TRABAJO DE FIN DE GRADO Y MÁSTER	EDICIÓN 07

### Desarrollo y Evaluación de los Trabajos

- **Temporalidad de la asignatura:** A pesar de que la asignatura puede estar vinculada a un semestre en concreto, la actividad se desarrolla a lo largo de todo el curso académico, siendo recomendado que se comience el trabajo lo antes posible ya que, al ser un proceso de investigación, requiere un tiempo de lectura, reflexión e introspección por parte del estudiante.
- **La asignación tanto de tutores, como de tema a investigar** se realiza dependiendo de la titulación, bien seleccionándolos de un listado creado por el Coordinador de TFG (CTFG)/Coordinador de TFM (CTFM), por orden de expediente académico o bien tanto tutor como temario son elegidos libremente por el alumno siempre que el tutor acepte el compromiso, o el tema se elige libremente y el tutor es asignado según la especialización del mismo. Posteriormente el Coordinador de TFG/Coordinador de TFM de la Titulación elabora un listado en el que se incluyen los alumnos, el tema y el tutor correspondiente para ese curso académico. La sistemática concreta y las fechas para cada titulación queda recogida en la guía de aprendizaje. Los Directores de Departamento trabajarán en coordinación con los Coordinador de TFG para asegurar que, tanto los tutores como los miembros del tribunal, son los adecuados para el correcto funcionamiento del TFG/TFM.
- Para realizar un correcto **seguimiento** del desarrollo de los trabajos y su evaluación se utiliza el Campus virtual, en la que los Coordinador de TFG/TFM a inicios de curso, crean diferentes actividades con etapas específicas en la que los alumnos deben ir cumplimentando los hitos estipulados que van realizando en sus trabajos, según las directrices descritas en las actividades de la guía de aprendizaje. Son recomendables las entregas parciales y el *feedback* formativo al estudiante a lo largo de este proceso. La no entrega de estas actividades puede suponer una calificación de “no apto” para defensa por parte del tutor.
- La **selección de los miembros del tribunal**, especificada en la Guía de aprendizaje y en la normativa de la universidad, la realiza el Coordinador de TFG/TFM, el cual se asegura que todos los miembros disponen de una rúbrica para la evaluación de la presentación. Durante las presentaciones el tribunal evalúa acorde a esa rúbrica.
- En el **proceso de evaluación** intervienen en primera instancia el tutor y los miembros del tribunal una vez se haya aprobado el trabajo de investigación para su defensa. Una vez finalizado el TFG/TFM el estudiante deberá entregar una copia del mismo al director del TFG/TFM (formato digital y/o papel), el cual deberá emitir un informe de idoneidad antes de pasar a la defensa del TFG/TFM ante el Tribunal. Cada Facultad concretará el alcance vinculante o no del respectivo informe de idoneidad, a los efectos de que permita o no al alumno proceder a la defensa del TFG/TFM ante el Tribunal.
- Los contenidos y textos del TFG/TFM deben ser **originales**, redactados y editados por el alumno expresamente para el trabajo en cuestión. Todas las fuentes y/o textos ajenos deben aparecer debidamente citados. La entrega del TFG/TFM debe ir acompañada de una declaración explícita en la que el alumno asume la originalidad del trabajo. Así mismo, es recomendable que la última entrega a título de borrador final se realice a través de una herramienta digital de detección de plagio para asegurar el debido cumplimiento de dicha originalidad. Será necesario explicitar en la guía de aprendizaje o en las normativas específicas en campus virtual disponibles a todos los estudiantes las expectativas en cuanto a estilos de referenciación exigidos en cada disciplina (ejemplo, Vancouver, APA etc).

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 6
	<b>PGC 5.3 TRABAJO DE FIN DE GRADO Y MÁSTER</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

- Los trabajos podrán ser realizados de **forma individual o grupal**, según descrito en la memoria de verificación de los títulos, siendo siempre individual la evaluación del TFG/TFM y su defensa.
- La **defensa** no será superior a 15 minutos y la nota será emitida por el tribunal y comunicada al estudiante según los plazos descritos en los procedimientos de Guía de las asignaturas.
- La custodia de los TFG y TFM se realiza en Facultad hasta que luego son enviados al archivo retomo de las pruebas de evaluación de la universidad.

### **Archivo y custodia**

Las TFG/TFM deben conservarse al menos durante cinco años, contados a partir del momento de publicación del acta definitiva.

Con periodicidad anual (septiembre del curso siguiente a la defensa del TFG/TFM), los Coordinadores de TFG/TFM deben archivar los trabajos (en cualquier formato), en las cajas destinadas a tal efecto, identificando en cada una de ellas el curso académico y titulación de los TFG/TFM que contiene. Estas cajas serán custodiadas por el Responsable de los Conserjes, mientras estén en la Universidad y por la empresa contratada para ello, durante el periodo establecido.

NO SE DEBEN MEZCLAR AÑOS ACADÉMICOS EN UNA MISMA CAJA ya que el archivo general se hace por anualidades y cada 5 años se realiza la destrucción de los trabajos de los años vencidos. Usar tantas cajas como sea necesario, aunque solo estén medio llenas. Las cajas no pueden pesar más de 15 Kg, por lo que se recomienda no llenarlas.

Para ser retirada por los conserjes, cada caja debe tener identificada con los datos de TFG/TFM que contiene (curso académico/titulación/curso/grupo). Cuando los profesores hayan dado por cerradas sus cajas, dan aviso al Conserje que se encargará de tramitar su retirada de la sala de profesores.

En ningún caso, los TFG/TFM quedarán sobre los armarios de las praderas de profesores para que el Conserje los distribuya en cajas para su posterior archivo.

#### ➤ Custodia de los TFG/TFM

Las cajas debidamente identificadas se guardan en una sala de la Universidad, donde la Responsable de los Conserjes realiza una comprobación visual y un registro manual del contenido de cada caja (detallando los datos contenidos en el impreso anexo a la tapa de cada caja) y la identifica con un código. Posteriormente, digitaliza los datos y avisa a la empresa que los custodia para que proceda a recoger las cajas

La empresa custodiará los TFG/TFM durante un periodo mínimo de cinco años, procediendo a su destrucción pasado este periodo.

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 6
	PGC 5.3 TRABAJO DE FIN DE GRADO Y MÁSTER	EDICIÓN 07

### **ESPECIFICIDADES POR CENTRO:**

#### **Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño**

Según indicaciones de Guía de Aprendizaje de cada titulación

#### **Facultad de Ciencias de la Actividad Física y Deporte**

Según indicaciones de Guía de Aprendizaje de cada titulación

#### **Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación**

Según indicaciones de Guía de Aprendizaje de cada titulación

#### **Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud**

Según indicaciones de Guía de Aprendizaje de cada titulación

#### **Escuela de Doctorado e Investigación**

NA

### **REGISTROS (evidencias)**

<b>REGISTROS</b>		
<b>NOMBRE DE REGISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>SOPORTE Y UBICACIÓN</b>
Actas de Coordinación TFG	Coordinador de TFG	Sharepoint_Carpeta de Facultad /Curso / Título/ TFG
Guías de aprendizaje TFG/TFM	Coordinador de TFG/TFM	Sharepoint_Carpeta de Facultad /Curso / Título/ TFG-TFM
Registro de estudiantes/Tema/Tutor/tribunal	Coordinador de TFG/TFM	Sharepoint_Carpeta de Facultad /Curso / Título/ TFG-TFM
Rúbricas de evaluación y seguimiento	Coordinador de TFG/TFM	Sharepoint_Carpeta de Facultad /Curso / Título/ TFG-TFM
Acta de tribunal defensa TFG/TFM	Coordinador de TFG/TFM	Sharepoint_Carpeta de Facultad /Curso / Título/ TFG (físico)-TFM (digital)

### **INDICADORES**

- IND01-PG5.3 Encuesta Satisfacción con la Titulación. Ítem "Satisfacción con TFG/TFM", reflejado en los procesos de encuestas.
- IND02-PG5.3 Número de trabajos llevados a congresos, publicaciones indexadas o de divulgación.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 6
	<b>PGC 5.3 TRABAJO DE FIN DE GRADO Y MÁSTER</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

## **RESPONSABILIDADES**

- **Tutores de TFG/TFM:**
  - Guiar y supervisar al alumno en su proyecto: proporcionar *feedback* formativo a lo largo de todo el proceso al estudiante.
  - Orientar en las dudas que surgen al alumno durante el desarrollo de su trabajo
  - Seleccionar temas que pueden ser de interés
  - Dar seguimiento a las diferentes fases del proyecto para asegurar que el alumno cumple los plazos establecidos en la guía de aprendizaje
  - Valorar la idoneidad el trabajo realizado por el alumno, en cuanto a entregas parciales, originalidad y cuestiones tanto de contenido como de formato.
  - Asegurar que el trabajo cumple las normas establecidas en la guía de aprendizaje en tiempo y forma.
  
- **Coordinadores de TFG/TFM de titulación:**
  - Establecer las normas que deben seguir los TFG/TFM en las diferentes titulaciones en función de su guía de aprendizaje.
  - Desarrollar la guía de aprendizaje donde se informa al alumno de todo lo relacionado con dicha materia: número de ECTS, contextualización, competencias generales y específicas, contenidos, metodologías a utilizar, procedimientos para la elaboración del TFG, su tribunal, y su presentación
  - Garantizar que el alumno dispone de la información adecuada para el desarrollo del proyecto desde el inicio de la asignatura
  - Difundir en los medios especificados en cada titulación (campus virtual, listados presenciales...) los temas ofertados para los trabajos o establecer con los alumnos las diferentes posibilidades en función de la disponibilidad de los tutores.
  - Asegurar que todos los alumnos disponen de tutor y de tema para poder desarrollar su TFG en el tiempo adecuado.
  - Contactar con los tutores de la titulación y asegurar que cumplen las normas establecidas en la guía de aprendizaje.
  - Asegurar que los trabajos cumplen las normas establecidas en la guía docente en tiempo y forma.
  - Asegurar que los trabajos cumplen las normas éticas y de buena práctica clínica.
  - Asegurar que todos los alumnos son evaluados por el tutor a través de las herramientas establecidas por la Facultad para tal fin.
  - Seleccionar, en colaboración con los Directores de Departamento las personas que componen los tribunales evaluadores para las presentaciones orales.
  - Asegurar que todos los alumnos son informados del lugar y hora de presentación de sus TFG ante el tribunal.
  - Asegurar que los miembros de los tribunales han podido revisar con tiempo los trabajos a evaluar y que disponen de las rúbricas adecuadas para hacerlo.
  - Asegurar que todos los alumnos son evaluados después de su presentación y que disponen de la información en tiempo y forma
  - Asegurar que los alumnos pueden revisar su evaluación y poder hacer las reclamaciones oportunas.

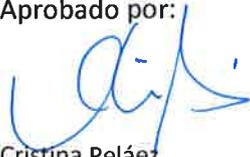
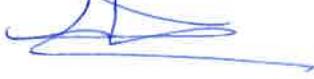
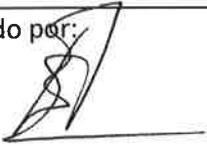
## **ANEXOS**

Plantilla Acta tribunal TFG

Plantilla Acta tribunal TFM

## Contenido

OBJETO .....	1
ALCANCE.....	2
DOCUMENTACIÓN RELACIONADA .....	2
DESARROLLO DEL PROCESO .....	2
ESPECIFICIDADES POR CENTRO .....	7
Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño.....	7
Facultad de Ciencias de la Actividad Física y Deporte.....	7
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación .....	7
Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud .....	7
Escuela de Doctorado e investigación.....	7
REGISTROS (evidencias).....	7
INDICADORES .....	8
RESPONSABILIDADES.....	8
ANEXOS .....	8

MODIFICACIONES			
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
07	04/07/2019	Integración de SGIC I y II	Todas
Aprobado por:  Cristina Peláez. Directora de la Unidad de Calidad y Compliance Fecha: 06/11/2019		Aprobado por:  Eva María Icarán. Vicerrectora de Profesorado e Investigación Fecha: 07/11/2019	
		Aprobado por:  Elena Gazapo. Rectora Fecha: 07/11/2019	

### OBJETO

El objeto de este procedimiento es la descripción de la evaluación institucional de aprendizajes que surge de la aplicación del Plan Institucional de Evaluación de Aprendizajes (PIEA).

## **ALCANCE**

Este procedimiento y sus registros aplican a todas las titulaciones de la Universidad Europea de Madrid.

## **DOCUMENTACIÓN RELACIONADA**

- Memorias verificadas de las titulaciones.
- Plan Institucional de Evaluación de Aprendizajes (Grado).
- PGC 1.4 Verificación, modificación, autorización de la implantación. Seguimiento, renovación de la acreditación y extinción de las titulaciones.
- PGC 4.1 Implantación del Plan de Estudios
- PGC 4.2 Coordinación Horizontal y Vertical
- Plan Institucional de Evaluación de Aprendizajes (Grado).
- Guía de aprendizaje de cada asignatura/módulo.
- Guía del Coordinador de asignatura/módulo.
- Guía del Coordinador de titulación.

## **DESARROLLO DEL PROCESO**

De acuerdo con la misión de la Universidad Europea de Madrid (en adelante UEM o Universidad), el PIEA tiene la finalidad de impulsar y consolidar una cultura de evaluación y mejora continua de los aprendizajes en nuestra Universidad. Los resultados de la evaluación del Plan promoverán la excelencia académica y la transparencia hacia nuestros estudiantes y agencias acreditadoras.

Anualmente se evaluarán los resultados de aprendizaje de las asignaturas de todos los programas, generándose, en el caso de que no se hayan adquirido dichos resultados, un informe de evaluación y plan de mejora que se irá integrando en los diferentes análisis del PIEA (título, facultad/escuela e institución).

Se trata de utilizar de forma eficiente los resultados de esta evaluación para fundamentar la toma de decisiones, así como mejorar el conocimiento, la planificación y la ejecución de las distintas actividades y procesos académicos que tienen lugar en nuestra organización.

El Plan se irá implementando gradualmente a lo largo de los próximos 6 años, de modo que cada año aumentará el número de competencias (transversales, específicas, generales y básicas) a evaluar, hasta que se evalúen la totalidad de las competencias de cada titulación. Se trata de utilizar de forma eficiente los resultados de esta evaluación para fundamentar la toma de decisiones, y así mejorar la calidad y excelencia de nuestras titulaciones.

- *Ámbito de aplicación y niveles de análisis*

El PIEA está alineado con el Modelo Académico de la Universidad, que persigue un desarrollo integral de la persona en conocimientos, destrezas y competencias que le aporte la máxima empleabilidad en un entorno laboral globalizado. Uno de los pilares clave para implementar con éxito este modelo es la medición y mejora continua de la excelencia formativa. En este pilar, orientado a asegurar la excelencia académica, es donde se incardina nuestro Plan, que establece cinco niveles de análisis:

- **Nivel 1. Evaluación de resultados de aprendizaje en la asignatura/módulo:** su finalidad es garantizar que los estudiantes alcanzan en cada asignatura/módulo el nivel de conocimientos y desarrollo competencial especificado en las respectivas Guías de

aprendizaje. Para este fin se analiza el alineamiento de los resultados de aprendizaje con los criterios de evaluación.

- **Nivel 2. Evaluación de aprendizajes en el Título:** implica realizar una evaluación integral y holística de los aprendizajes alcanzados en cada Título, como elemento clave en el análisis de su rendimiento.
- **Nivel 3. Evaluación de resultados de aprendizaje extracurriculares:** supone realizar una evaluación de los resultados de aprendizajes extracurriculares alcanzados en las diferentes actividades de vida universitaria.
- **Nivel 4. Evaluación de resultados de aprendizaje en la Facultad/Escuela:** se consolidan y sintetizan los principales resultados de la evaluación de aprendizajes curriculares y extracurriculares en las distintas áreas de conocimiento de cada Facultad/ Escuela, para la toma de decisiones estratégicas, y se establecen planes de Mejora.
- **Nivel 5. Evaluación de aprendizajes a nivel institucional:** éste es último nivel de evaluación, donde se aprueban planes de mejora y se orienta la toma de decisiones estratégica a nivel institucional.

El resultado final de este Plan se plasmará en el Informe Institucional de Evaluación de Aprendizajes, de carácter anual, donde se consolidarán y sintetizarán los principales resultados de la evaluación y los planes de mejora a nivel de Universidad. La finalidad de este informe es favorecer la toma de decisiones en los distintos órganos de gobierno de la Universidad, de manera que sean capaces de priorizar, promover y asegurar la implementación de planes de mejora en cada uno de los niveles de evaluación de aprendizajes.

- *Clientes que se benefician, tanto internos como externos.*
  - Estudiantes
  - Docentes
  - Órganos de gobierno de la Universidad

## TITULACIONES DE GRADO

En el caso de las titulaciones de grado, la evaluación del aprendizaje queda recogida en el Plan Institucional de Evaluación de Aprendizaje atendiendo a los diferentes niveles:

### **Elaboración Guía de Aprendizaje y evaluación de aprendizaje asignatura.**

Los docentes como garantes de la impartición de la asignatura en el marco de una Titulación, así como de evaluar los aprendizajes adquiridos por el estudiante, son los responsables de la redacción de la guía de aprendizaje atendiendo a los requerimientos de la memoria y a las necesidades y mejoras de cada título.

Cuando una asignatura es impartida por más de un docente se nombrará el Coordinador de asignatura, quien se encarga de elaborar la Guía de aprendizaje que será la misma para todos los docentes que la impartan. Si la asignatura se imparte por un único profesor será éste el encargado de su desarrollo.

Así mismo, el Coordinador de asignatura/módulo asegura que los resultados de aprendizaje son homogéneos y compartidos entre todos los estudiantes de una misma asignatura dentro de un Título, con independencia del docente que la imparta, la modalidad o el idioma de impartición.

Para la coordinación de la asignatura/módulo se han de convocar tres reuniones con todos los docentes que la imparten:

- Reunión inicial (necesaria). Destinada a repasar el diseño curricular establecido en la asignatura (competencias, resultados de aprendizaje, contenidos, actividades formativas, metodologías docentes, criterios de evaluación, rúbricas y programación, entre otros aspectos). Para ello, chequean la ficha de la asignatura/módulo de la memoria verificada.
- Reunión intermedia (optativa). Se lleva a cabo siempre que al realizar el seguimiento de la asignatura se identifique un problema con el propósito de formular posibles soluciones: bajo rendimiento de los estudiantes, los estudiantes no asisten a clase, los estudiantes no entregan las actividades, revisión de los criterios de evaluación, abandono, etc.
- Reunión final (necesaria) - Comité de Evaluación de Resultados de Aprendizaje (CEA). Se abordan las fases de la evaluación de los resultados de aprendizaje de la asignatura.

Dentro de un Título existen varios Coordinadores de asignatura/módulo. Su número dependerá, a su vez, del número de asignaturas del Título y de cómo estén agregadas éstas. Todos estos Coordinadores reportan al Coordinador de Titulación que se encarga de aglutinar los distintos informes y reunirse periódicamente con cada uno de ellos para asegurar la calidad académica del Título.

#### **Evaluación de aprendizajes en el Título**

El Vicedecano/Director de Grado, junto con el coordinador de titulación y los coordinadores de asignatura son los garantes de la mejora continua de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de su titulación y participa tanto en las reuniones relativas al aprendizaje de los estudiantes, así como en las Comisiones de Calidad del Título (CCT) que engloba la totalidad de los aspectos de la titulación.

El Coordinador de Titulación llevará a cabo el ciclo de evaluación integral y holística de los aprendizajes del título en cada curso académico y propondrá acciones de mejora para el siguiente curso. Una vez acordadas y aprobadas las acciones de mejora se encarga de coordinar y revisar los avances logrados, en términos de indicadores y resultados; cerrando con ello el ciclo de evaluación.

El Coordinador de Titulación convoca dos veces al año el Comité de Evaluación de Aprendizajes del Título (CEAT). En este Comité, además del Coordinador de Titulación se encuentra Vicerrectorado (Especialista en Evaluación Educativa), al menos tres Coordinadores de asignatura/módulo, el Coordinador académico y un estudiante. Este Comité es el encargado de elaborar el Informe Anual de Evaluación de Aprendizajes del Título que se eleva al Comité de Calidad del Título (CCT en adelante) encargado de realizar la revisión del Programa (tanto el CCT como la revisión del Programa se adscriben a la Unidad de Calidad del Vicerrectorado de Apoyo a la Docencia y la Investigación, y son objeto de su propio Plan que complementa a éste).

Para realizar el Informe anual de Evaluación de Aprendizajes del Título, el Coordinador de Titulación incorpora la información que Vicerrectorado recopila de otros departamentos/unidades externas.

### **Evaluación de resultados de aprendizaje en la Facultad/Escuela**

El equipo de Vicerrectorado, con la validación del Vicedecano/Director de Grado, será el encargado de agregar los informes de las diferentes Titulaciones y elabora un Plan de Mejora relativo a todas las Titulaciones de una misma área de conocimiento. Esto da como resultado un Informe de Evaluación de Aprendizajes y su correspondiente Plan de Mejora.

### **Evaluación de aprendizajes a nivel institucional**

De igual forma desde Vicerrectorado y con el resultado final de los planes de las distintas Facultades/Escuela se desarrollará el Informe Institucional de Evaluación de Aprendizajes, de carácter anual, donde se consolidan y sintetizan los principales resultados de la evaluación y los planes de mejora a nivel de Universidad con la finalidad de favorecer la toma de decisiones en los órganos de gobierno de la Universidad.

### **TITULACIONES DE POSTGRADO**

En el caso de las titulaciones de postgrado, no ha sido desplegado el Plan Institucional de Evaluación de Aprendizaje. Para las titulaciones de Máster/Doctorado la evaluación de aprendizaje se realizará a través del sistema de evaluación continua establecido en la Universidad, y ofrece una visión integral y holística de los conocimientos y habilidades adquiridas por los estudiantes, en coherencia con los resultados de aprendizaje de cada materia o módulo y las competencias de la titulación.

La Universidad Europea de Madrid fija la evaluación continua como sistema de valoración de los conocimientos y las competencias genéricas y específicas de un área de estudio, de acuerdo con lo previsto en el Reglamento de Evaluación de la Universidad.

La evaluación continua supone valorar el progreso y los resultados de aprendizaje obtenidos por los estudiantes en cada módulo, materia o asignatura, de forma clara y transparente, a través de un conjunto de actividades.

La metodología y las actividades de aprendizaje señaladas en los programas de las materias son coherentes con las competencias a desarrollar, así como con los procedimientos de evaluación propuestos, lo que garantiza la comprobación del logro de los objetivos de aprendizaje alcanzados por los estudiantes. Se trata de una evaluación planificada que refleja los progresos del estudiante, que ofrece información sobre su aprendizaje mientras se está produciendo, para ello, cuenta con el establecimiento de continuas sesiones de seguimiento académico.

La evaluación concluye con un reconocimiento sobre el nivel de aprendizaje conseguido por los estudiantes y se expresa en calificaciones numéricas, de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre.

A través de las reuniones de coordinación entre el director del Postgrado y los profesores que imparten los módulos/asignaturas, se fijarán los criterios de evaluación y se establecerán las rúbricas que armonizarán los criterios de evaluación.

## **ARCHIVO Y CUSTODIA DE PRUEBAS DE EVALUACIÓN**

Las pruebas objetivas de conocimiento (POC) deben conservarse al menos durante cinco años, contados a partir del momento de publicación del acta definitiva.

Con periodicidad semestral o anual, los profesores deben archivar en los sobres dispuestos a tal efecto sus pruebas objetivas de conocimiento, siguiendo las pautas establecidas. Estos sobres serán custodiados por el Responsable de los Conserjes, mientras estén en la Universidad y por la empresa contratada para ello, durante el periodo establecido. Los sobres con las POC se colocarán a su vez en cajas, identificadas cada una de ellas por un código, que permite trazar el histórico del curso académico, asignatura, grupo y profesor de los sobres que contiene.

### ➤ **Archivo por parte de los profesores**

Los profesores guardan los exámenes en los sobres de examen (que tienen los Conserjes). Es muy importante que todos los campos del sobre vayan debidamente cumplimentados (curso académico, asignatura, curso, grupo, profesor, POC) ya que, de lo contrario, cuando haya que solicitar algún examen del almacén general no será posible encontrarlo. No se pueden meter en las cajas exámenes fuera de los sobres, ni sobres sin identificar.

Los profesores colocan estos sobres en las cajas de exámenes que el Conserje les facilitará. No se deben mezclar años académicos en una misma caja ya que el archivo general se hace por anualidades y cada 5 años se destruyen los exámenes de los años vencidos. Usar tantas cajas como sea necesario, aunque solo estén medio llenas. Las cajas no pueden pesar más de 15 Kg, por lo que se recomienda no llenarlas.

Para ser retirada por los conserjes, cada caja debe tener bien identificada qué sobres contiene (curso académico/año/asignaturas/grupo/profesor). Cuando los profesores hayan dado por cerradas sus cajas de exámenes, avisan al Conserje que se encargará de tramitar su retirada de la sala de profesores.

En ningún caso, los sobres de exámenes quedarán sobre los armarios de las praderas de profesores para que el Conserje los distribuya en cajas para su posterior archivo.

### ➤ **Custodia de los sobres con las pruebas objetivas de conocimiento**

Las cajas debidamente identificadas se guardan en una sala de la Universidad, donde la Responsable de los Conserjes realiza una comprobación visual y un registro manual del contenido de cada caja (detallando los datos contenidos en el impreso anexo a la tapa de cada caja) y la identifica con un código. Posteriormente, digitaliza los datos y avisa a la empresa que los custodia para que proceda a recoger las cajas.

La empresa custodiará las POC durante un periodo mínimo de cinco años, procediendo a su destrucción pasado este periodo.

**ESPECIFICIDADES POR CENTRO.**
**Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño**

NA

**Facultad de Ciencias de la Actividad Física y Deporte**

NA

**Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación**

NA

**Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud**

NA

**Escuela de Doctorado e Investigación**

NA

**REGISTROS (evidencias)**

<b>REGISTROS</b>		
<b>NOMBRE DE REGISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>SOPORTE Y UBICACIÓN</b>
Guía de aprendizaje	Coordinador de Titulación/	Web
Guía de aprendizaje + anexos	Coordinador de asignatura/módulo	Sharepoint_Carpeta de Facultad /Curso / Título/Guías de aprendizaje; Campus Virtual
Informe de evaluación de los resultados de aprendizaje de la asignatura*	Coordinador de asignatura	Sharepoint_Carpeta de Facultad /Curso / Título/Calidad/CEAT
Plan de mejora de los resultados de aprendizaje de la asignatura*	Coordinador de asignatura	Sharepoint_Carpeta de Facultad /Curso / Título/Calidad/CEAT
Enunciados de las actividades de evaluación de los RA de la asignatura*	Coordinador de asignatura/módulo	SharePoint PIEA
Ejemplo de una actividad evaluable tipo cumplimentada por un estudiante que haya obtenido una excelente calificación y otro ejemplo con una calificación media*.	Coordinador de asignatura/módulo	SharePoint PIEA
Informe de evaluación y Plan de mejora de la titulación*	Coordinador de titulación	Sharepoint_Carpeta de Facultad /Curso / Título/Calidad/CEAT
Informe Institucional de Evaluación de Aprendizaje*	Vicerrectorado de Profesorado e Investigación	Registro Vicerrectorado
Rúbricas de Evaluación. Postgrado	Director de Postgrado	Sharepoint_Carpeta de Facultad /Curso / Título/Guías aprendizaje

\*Estos registros no aplican en Postgrado

## **INDICADORES**

Indicadores de rendimiento:

- INDO1-PG5.4 Porcentajes guías de aprendizaje asignaturas/módulos publicadas en web.
- INDO2-PG5.4 Porcentaje de asignaturas/módulos que tengan al menos 2 reuniones de coordinación
- INDO3-PGC5.4 Porcentaje de asignaturas que han hecho Comité de Evaluación de Aprendizaje (CEA)
- INDO3-PG5.4 Porcentaje de títulos que hayan hecho al menos 2 reuniones de Coordinación de evaluación de aprendizaje de título (CEAT inicial y final)
- INDO4-PG5.4 Porcentaje de planes de mejora propuestos en asignaturas
- INDO5-PG5.4 Porcentaje de Informes de evaluación de resultados de aprendizaje de asignatura.

## **RESPONSABILIDADES:**

- Vicerrectorado de Profesorado e Investigación: responsable del procedimiento y del correcto funcionamiento del mismo.
- Coordinador de Asignatura: Redacción Guía Aprendizaje
- Coordinador de Titulación: responsable del desarrollo del procedimiento y del Análisis mejora del Título, junto con el resto de implicados en el procedimiento.
- Director de Postgrado: responsable del desarrollo del procedimiento y del Análisis mejora del Título, junto con el resto de implicados en el procedimiento.
- Profesor: Realiza las actividades de evaluación de aprendizajes establecidas en la memoria y en la guía de aprendizaje.

## **ANEXOS**

Plantilla guía aprendizaje

Plantilla Informe actas

Plantilla Informe evaluación

Plantilla Planes mejora

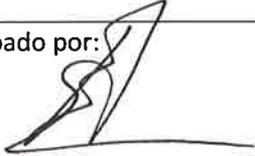
Plantilla de la caja de archivo de exámenes

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 10
	<b>PGC5.5 ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS, PROMOCION DE LA CULTURA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	<b>EDICIÓN 7</b>

## Contenido

OBJETO .....	2
ALCANCE .....	2
DOCUMENTACIÓN RELACIONADA .....	2
DESARROLLO DEL PROCESO .....	2
ESPECIFICIDADES POR CENTRO .....	8
Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño.....	8
Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte .....	8
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación .....	8
Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud .....	8
Escuela de Doctorado e Investigación .....	8
REGISTROS (Evidencias) .....	9
INDICADORES .....	9
RESPONSABILIDADES.....	9
ANEXOS .....	10

MODIFICACIONES			
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
01(PGC25) 01(PGC03)	24/02/2014 10/09/2009	Versión inicial	
02(PGC25) 02(PGC03)	05/03/2015 24/09/2009	Codificación de los indicadores Actualización de Procesos y responsabilidades	7
03(PGC03)	19/09/2012	Actualización de Procedimiento	2-8
04(PGC03)	24/02/2014	Actualización de Procedimiento	
05(PGC03)	20/02/2015	Actualización de Responsable	Todas
06(PGC03)	10/09/2018	Actualización de Procedimiento	
07	25/06/2019	Integración SGIC I y II	Todas

Aprobado por:  Cristina Peláez. Directora de la Unidad Calidad y Compliance Fecha: 06/11/2019	Aprobado por:  Eva María Icarán. Vicerrectora de Profesorado e Investigación Fecha: 07/11/2019	Aprobado por:  Elena Gazapo. Rectora Fecha: 07/11/2019
---	--	---

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 10
	<b>PGC5.5 ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS, PROMOCION DE LA CULTURA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	<b>EDICIÓN 7</b>

### **OBJETO**

El objeto del presente procedimiento es definir los mecanismos para garantizar el diseño y la realización de actividades complementarias que se ofrecen a estudiantes que amplíe las competencias transversales y la formación integral del estudiante a partir de acciones culturales y de compromiso social.

### **ALCANCE**

Aplica a los estudiantes de la Universidad Europea.

### **DOCUMENTACIÓN RELACIONADA**

- Misión y visión de la UEM
- 1.1 Política de Calidad
- PGC1.2 Planificación Estratégica
- PGC2.1 Información pública y Rendición de Cuentas
- PGC7.1 Orientación Profesional
- PGC10.1 Gestión de recursos y servicios
- PGC11.1 Satisfacción de los grupos de interés
- PGC12.3 Análisis y Mejora
- Modelo Académico de la UEM
- Objetivos de los planes de estudios

### **DESARROLLO DEL PROCESO**

#### **Detección de necesidades y planificación de las actividades**

El departamento de Comunicación Corporativa y Relaciones Institucionales diseña, a partir de los resultados de anteriores acciones de orientación al estudiante, de la información de la situación del entorno universitario y socio profesional y de la información recogida de los grupos de interés (a través de encuestas, etc.), una serie de acciones de apoyo al estudiante,

Estas acciones se elevan a los Órganos de Gobierno para que aprueben las fichas de actividades que se desarrollan a partir de acciones concretas coordinadas por el Vicerrectorado.

Asimismo, el departamento de Comunicación Corporativa y Relaciones Institucionales comunica la programación de sus actividades a los grupos de interés implicados mediante distintos medios, para ello cuenta con la colaboración y apoyo del Dpto. de Marketing.

Toda la información sobre vida universitaria puede encontrarse en la siguiente página web:

<https://universidadeuropea.es/experiencia-universitaria/vida-universitaria>

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 10
	PGC5.5 ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS, PROMOCION DE LA CULTURA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL	EDICIÓN 7

### Desarrollo de los planes de acogida al estudiante

Las acciones de acogida que la UEM tiene establecidas para sus estudiantes de Grado y Postgrado, son realizadas por las propias Facultades/Escuelas junto con el departamento de Marketing, que participa en las labores de comunicación. Los Vicedecanos/Directores de Grado y los Directores de Programa de Postgrado de cada Facultad/Escuela participan activamente en las acciones de acogida.

Dentro de estas sesiones de acogida a nuevos estudiantes se realizan sesiones informativas por titulación, área o Facultad/Escuela en las que se introduce al estudiante al proceso formativo que va a vivir. Así, dentro de este programa se incluyen entre otras, las siguientes actividades:

- Presentación del Decano/Director de Grado/Director de Escuela, en aquellas sesiones de acogida para estudiantes que van a cursar Grado o del Director de Programa de Postgrado, en aquellas sesiones de acogida para estudiantes que van a cursar Masters.
- Presentación de los miembros de las Juntas de Facultad/Escuela.
- Explicación genérica de su titulación (Vicedecano/Director de Grado / Director Programa de Postgrado.)
- Explicación de servicios transversales asociados a la docencia (Biblioteca, *Language Center*, Relaciones Internacionales, Campus Virtual, área de Cultura y Compromiso Social, Voluntariado y Cooperación, Carreras Profesionales, Servicio médico/Seguro escolar, Defensor Universitario y otros servicios generales – restauración, servicio de deporte, reprografía...etc.-).

En el caso de los estudiantes pertenecientes a programas de movilidad, se realizan sesiones de acogida específicas, como se describe en el procedimiento PGC5.1/Procedimiento de Movilidad, la primera semana de estancia en la UEM.

Además, para facilitar la integración del estudiante en la vida universitaria, desde el Dpto. de Marketing, realiza la “semana de Bienvenida” que coincide con la primera semana de curso de los estudiantes de Grado. Para ello, se realizan reuniones de la persona responsable del Dpto. de Marketing con representantes de las áreas no docentes de la universidad para, de esta manera, coordinar las labores de preparación de este evento.

La comunicación se realiza a través de la *Newsletter* dirigida a los estudiantes, en el Campus Virtual y en la página web, en el apartado “Experiencia Universitaria” en el espacio reservado para las actividades de Vida Universitaria. También se utilizan las redes sociales para promocionar la asistencia de los interesados.

### Actividad Universitaria

- Becas+ para Estudiantes de Alto Rendimiento Académico

Este programa se dirige a estudiantes de grados universitarios de la UEM que han demostrado un alto rendimiento académico en las etapas previas a la educación universitaria y que desean beneficiarse de la Ayuda para Estudiantes con Alto Rendimiento Académico.

Este programa se dirige a:

- Estudiantes de nuevo ingreso en titulaciones de Grado (primer curso) que han concluido sus estudios previos de bachillerato y tienen una nota media de al menos un 8 en bachillerato (1º y 2º) pudiendo obtener desde un 30% hasta un 90% de descuento en tu importe de docencia.
- Clubes.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 10
	<b>PGC5.5 ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS, PROMOCION DE LA CULTURA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	<b>EDICIÓN 7</b>

Desde Experiencia de Estudiante, el área de Vida Universitaria coordina y da apoyo a los clubes y asociaciones estudiantiles de la UEM. Los clubes están gestionados por los propios estudiantes y todos cuentan con el apoyo de la Facultad a la que pertenecen. Los clubes y asociaciones cuentan con un profesor de apoyo que les guía y les ayuda en la realización de sus actividades además de garantizar un dialogo fluido con su Facultad y la Universidad.

La comunicación de los clubes y de las actividades que estos realizan se canaliza desde el campus virtual (Experiencia Universitaria), en la agenda de la página web de la Universidad, con su difusión a través de redes sociales de la universidad (desde 2018), y por los propios canales que los estudiantes diseñan. Y en un futuro próximo, en la *Newsletter*. Además, se generan folletos que se distribuyen a estudiantes y a mentores de acogida.

Los clubes y asociaciones participan en varios eventos dentro de la universidad tales como las sesiones de bienvenida al principio del curso, la *Feria de Wellcome* (stands de los clubes), Semana de los Clubes, *Spring Fest*, Fiesta Fin de Curso, entre otros.

### **Responsabilidad Social**

El Área de Responsabilidad Social Corporativa diseña, a partir de los resultados de anteriores acciones de orientación al estudiante, de la información de la situación del entorno universitario y socio profesional y de la información recogida de los grupos de interés (a través de encuestas, etc.), una serie de acciones de apoyo al estudiante. Estas acciones se incluyen en el plan estratégico de Responsabilidad Social Corporativa aprobado en Comité de Dirección.

Asimismo, el responsable del Área de Responsabilidad Social Corporativa comunica la programación de sus actividades a los grupos de interés implicados mediante distintos medios, para ello cuenta con la colaboración y apoyo del Dpto. de Comunicación, tanto interna como externa.

Toda la información sobre las actividades de responsabilidad social se publica en la página web de la universidad, además de en las redes sociales y en el resto de los canales de los que dispone la Universidad (tótems, campus virtual, *mailing*, etc.).

- Sostenibilidad curricular - Sensibilización

La transversalidad de la responsabilidad Social en la formación parte desde el diseño de asignaturas transversales que incluyan temas clave de la estrategia Responsabilidad Social Corporativa (diversidad, Objetivos Desarrollo Sostenible, *socent...*), teniendo en cuenta los requisitos del regulador tal y como se establece en el PGC1.4 Verificación, Modificación, Seguimiento, Autorización de la Implantación, Seguimiento, Renovación de la acreditación y Extinción de las titulaciones

Otro mecanismo de promoción es el premio al Trabajo Fin de Grado con mayor enfoque sostenible o de emprendimiento social.

Además, se llevan a cabo CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN a través de las cuales la Universidad refuerza su compromiso con la sostenibilidad curricular, integrando dichas campañas en el ámbito académico y desarrollando junto claustro actividades de valor añadido que impacten en los estudiantes, pero también en el resto de la comunidad universitaria. Las áreas prioritarias de actuación son:

- GÉNERO

Dentro de esta área de actuación, contamos con el Observatorio de Género encargado de analizar, visibilizar y sensibilizar a la comunidad universitaria y a la sociedad en general sobre la desigualdad de género, una situación que perjudica a todos los actores de la sociedad.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 10
	<b>PGC5.5 ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS, PROMOCION DE LA CULTURA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	<b>EDICIÓN 7</b>

El Observatorio de Género cuenta con tres líneas de actuación en función de los colectivos a los que van dirigidos los proyectos: el Plan de Sostenibilidad y Responsabilidad Social, que implica a toda la comunidad universitaria de la Universidad Europea; la formación específica y la relación con asociaciones externas, acciones destinadas al personal docente; y la implantación de actividades que fomenten la igualdad de género en el currículum de las diferentes titulaciones para sensibilizar a los estudiantes.

- **DIVERSIDAD**

La Universidad Europea ha diseñado un Plan de Diversidad para promover la inclusión y la integración efectiva, evitándose cualquier tipo de discriminación (directa o indirecta) en el trabajo y en las aulas.

Otros de sus objetivos son:

- Sensibilizar en los principios de igualdad de oportunidades y de respeto a la diversidad y su difusión en la Comunidad Universitaria.
- Avanzar en la construcción de una plantilla diversa: la compañía debe fomentar la integración de personas con perfiles diversos (independientemente de su género, orientación sexual, raza, nacionalidad, procedencia étnica, religión, creencias, edad, discapacidad, etc.).
- Promover la conciliación a través de un equilibrio en los tiempos de trabajo, familia y ocio: las organizaciones deben establecer mecanismos que permitan la armonización de la vida laboral con la vida familiar y personal de todos los trabajadores, sin hacer ningún tipo de distinción por razón de género.
- Extender y comunicar el compromiso de la institución con la diversidad que debe ser compartido transversalmente por toda la institución a toda la Comunidad Universitaria.
- Dar a conocer las actividades de apoyo a la no discriminación, así como los resultados que se van obteniendo de la puesta en práctica de las políticas de diversidad en la memoria anual de la entidad.

- **JÓVENES E INFANCIA**

Estamos convencidos de la importancia de dotar a los jóvenes de las herramientas necesarias que les permitan mejorar su entorno social. Fruto de esta sensibilidad, la Universidad Europea firmó en junio de 2017 un acuerdo de colaboración con UNICEF. En virtud de dicha alianza, la Universidad se compromete a la puesta en marcha del primer Observatorio de Juventud y Emprendimiento Social, que centra sus investigaciones en cinco áreas: emprendimiento juvenil, acceso a la educación, educación para la salud, salud, juventud e infancia, e inclusión y diversidad.

- **COMPROMISO CON LOS ODS DE NACIONES UNIDAS**

Vivimos la educación con el convencimiento de la enorme influencia que la Universidad puede tener en el progreso social. En línea con este compromiso, en 2017 pusimos en marcha “17 objetivos de desarrollo sostenible para cambiar el mundo”, un proyecto cuya finalidad fue precisamente dar apoyo a la agenda que se ha propuesto las Naciones Unidas para 2030. A través de una jornada, celebrada en nuestro campus de Villaviciosa de Odón (Madrid), invitamos a toda nuestra comunidad universitaria a participar en una iniciativa destinada a dar visibilidad a la agenda de Naciones Unidas.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 10
	<b>PGC5.5 ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS, PROMOCION DE LA CULTURA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	<b>EDICIÓN 7</b>

### **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.

Este programa está dirigido a empleados y estudiantes de la UEM, que con el apoyo de un colaborador externo, diseña un programa de voluntariado internacional.

Al inicio del curso académico se publica una convocatoria abierta a empleados para presentar sus propuestas de microproyectos. Cada propuesta es evaluada por un comité compuesto por el dpto. de Seguridad, área de Responsabilidad Social Corporativa y una agencia externa.

Las propuestas seleccionadas se comunican 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. Esta acción equivaldría a otros 3 créditos ECTS.
- Finalmente, al regreso, compartiría la experiencia con otros estudiantes a través de una actividad planteada.

### **Voluntariado nacional**

La Universidad promueve el voluntariado a través de la plataforma [voluntariado.universidadeuropea.es](http://voluntariado.universidadeuropea.es), desde la que se ofrecen oportunidades en España, además de Voluntariado Pro-Bono (Voluntariado profesional).

El objetivo principal es empoderar a la comunidad UE y fomentar su desarrollo competencial a través del intercambio, la comunicación y convivencia con diferentes colectivos y culturas.

De manera específica se realizan campañas de voluntariado invitando a participar a toda la comunidad universitaria (*Global Days of Service*).

### **Apoyo al emprendimiento**

De forma anual, para impulsar el talento emprendedor de jóvenes comprometidos con su entorno, la UEM ofrece un programa denominado "Jóvenes Emprendedores Sociales". Este programa está dirigido a jóvenes entre 18 y 29 años que lideran proyectos de carácter social o ambiental en España con un recorrido mínimo de 6 meses.

El objetivo es reconocer el talento emprendedor de jóvenes que lideran iniciativas de impacto social y que son fuente de inspiración para nuestra comunidad.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 7 de 10
	<b>PGC5.5 ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS, PROMOCION DE LA CULTURA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	<b>EDICIÓN 7</b>

Para participar los interesados envían sus propuestas a través de la página web: <https://universidadeuropea.es/emprendedores-sociales> que son evaluados por un comité compuesto por empleados de la Universidad y expertos del mundo del emprendimiento. Cada propuesta es evaluada por cinco miembros utilizando el sistema de doble ciego. Se seleccionan 30 proyectos finalistas de los cuales la organización del programa selecciona a los 10 ganadores.

Los criterios a valorar son: Liderazgo, Impacto Social, Sostenibilidad, Innovación y Aportación del programa JES al emprendedor.

Este programa ofrece una semana formativa de alto nivel que contribuya al crecimiento profesional de los ganadores. Además, cada emprendedor recibe una aportación económica de 2.000 euros para fortalecer su iniciativa.

Además, se potencia la visibilidad de los proyectos premiados mejorando su proyección pública y presencia en medios de comunicación.

Por último, los jóvenes seleccionados se incorporan a la comunidad de ganadores del Programa y se integran en la red internacional de emprendedores sociales YouthActionNet, con cerca de 1.500 miembros en más de 90 países.

#### **Formación en Idiomas:**

La formación de los estudiantes de la UEM, 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 *Language Center*. Este centro de aprendizaje de idiomas se centra especialmente en la enseñanza del 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 online con clases presenciales. Aquellos alumnos que optan por estudios online se reciben los contenidos y docencia de los cursos de inglés únicamente en este formato.

El alumno matricula dentro del proceso de matriculación los cursos de inglés. Se ofrece una variedad amplia de horarios para que el alumno pueda encajar los cursos por nivel según sus necesidades horarias.

Una vez superado el nivel meta exigido por cada titulación el alumno podrá seguir cursando inglés sin coste asociado.

Las titulaciones de Grado, incorporan inglés como materia obligatoria, por lo que los estudiantes cuentan con clases presenciales y online incorporadas en su horario académico para avanzar en el dominio de este idioma.

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.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 8 de 10
	<b>PGC5.5 ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS, PROMOCION DE LA CULTURA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	<b>EDICIÓN 7</b>

La evaluación de la asignatura de inglés, le corresponderá al profesor asignado por el departamento, que aparte de considerar la evaluación realizada durante el curso de su nivel meta, valora la realización de un trabajo de inglés específico y su posterior presentación por parte del estudiante y versa sobre alguna materia de la titulación.

Hay titulaciones que tienen asignaturas que exigen otros idiomas aparte del inglés, en estos casos, el *Language Center* facilita la adquisición de los idiomas requeridos para la superación de la titulación

Los estudiantes TOP, además de superar el nivel meta establecido por sus respectivas titulaciones deberán cursar un tercer idioma.

Pueden completar además su formación con otras actividades como las descritas en el procedimiento PGC5.1 Procedimiento de Movilidad y en el PGC7.1 Orientación Profesional.

Los profesores de la UE 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 el con el profesorado. Estas encuestas son evaluadas desde el área de calidad que, finalmente, remite los resultados obtenidos al laboratorio de idiomas.

#### **ESPECIFICIDADES POR CENTRO.**

**Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño**

NA

**Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte**

NA

**Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación**

NA

**Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud**

NA

**Escuela de Doctorado e Investigación**

NA

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 9 de 10
	<b>PGC5.5 ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS, PROMOCION DE LA CULTURA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	<b>EDICIÓN 7</b>

### REGISTROS (evidencias)

REGISTROS		
NOMBRE REGISTRO	RESPONSABLE	UBICACIÓN
Memoria Actividades Responsabilidad Social	Dpto. Comunicación	Registro Comunicación
Listado de Oferta de Actividades	Dpto. Comunicación	Archivo Dpto. Vida Universitaria
Registro de estudiantes que realizan actividades universitarias	Dpto. Vida Universitaria	SIGECA

### INDICADORES

- IND01-PGC5.5 Número de estudiantes que participan en proyectos de cooperación
- IND02-PGC5.5 Número de estudiantes que participan en clubes y asociaciones
- IND03-PGC5.5 Número de clubes /Asociaciones

### RESPONSABILIDADES

Responsable del proceso: Comunicación Corporativa y área de Responsabilidad Social

Participantes en el proceso:

#### **Comunicación Corporativa:**

- Proponer y desarrollar actividades
- Realizar la memoria anual de Responsabilidad Social

#### **Área de matrícula:**

- Facilitar el listado de estudiantes que forman parte del programa Alto Rendimiento Académico

#### **Vicedecanos / Directores de Grado / Director de Programa de Postgrado:**

- Definir las actividades complementarias que forman parte de "Actividad Universitaria"
  - de su Facultad/Escuela.

#### **Dpto. Marketing / Director de Grado / Director de Programa de Postgrado:**

- Definir las estrategias de captación y comunicación de futuros estudiantes que participen en el Programa de Alto Rendimiento Académico
- Organizar las sesiones de bienvenida.
- Elaborar las estrategias de comunicación de las actividades que se van a llevar a cabo.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 10 de 10
	<b>PGC5.5 ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS, PROMOCION DE LA CULTURA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL</b>	<b>EDICIÓN 7</b>

**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 UEM.
- Aprobar las competencias transversales a todos los estudiantes de la UEM.
- Aprobar el plan estratégico de RSC

**Language Center:**

- Programar las acciones formativas para garantizar el aprendizaje del idioma por parte del estudiante.
- Poner a disposición de los estudiantes, los recursos materiales e instalaciones suficientes para poder adquirir los conocimientos de forma adecuada.

**Área de Responsabilidad social**

- Gestión y organización de las actividades de promoción de la cultura y el compromiso social dentro de la Universidad.
- Elaboración del plan estratégico del plan
- Desarrollar y coordinar las actividades incluidas dentro del plan estratégico de Responsabilidad Social Corporativa

**Vicerrectorado de Profesorado e Investigación:**

- Coordinar la recogida de información de los estudiantes mediante encuesta

**ANEXOS**

NA

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 7
	PGC 6.1 INVESTIGACIÓN Y PUBLICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN CIENTÍFICA	EDICIÓN 07

## Contenido

OBJETO.....	2
ALCANCE .....	2
DOCUMENTACIÓN RELACIONADA .....	2
DESARROLLO DEL PROCESO .....	2
ESPECIFICIDADES POR CENTRO .....	6
Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño .....	6
Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte .....	6
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación .....	6
Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud .....	6
Escuela de Doctorado e Investigación .....	6
INDICADORES.....	6
RESPONSABILIDADES .....	7
REGISTROS .....	7
ANEXOS.....	7

MODIFICACIONES			
VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
01	26/06/2014	VERSIÓN INICIAL	
02	31/05/2019	Integración SGIC I y II	Todas
Aprobado por:  Cristina Peláez Directora de la Unidad de Calidad y Compliance  Fecha: 06/11/2019		Aprobado por:  Eva Maria Icarán Vicerrectora de Profesorado e Investigación  Fecha: 07/11/2019	
		Aprobado por:  Elena Gazapo Rectora  Fecha: 07/11/2019	

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 7
	<b>PGC 6.1 INVESTIGACIÓN Y PUBLICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

### **OBJETO**

En este procedimiento se describe cómo se planifica, realiza y gestiona la actividad investigadora que se desarrolla en la Universidad Europea y su conexión con los cursos de doctorado de la Universidad Europea.

### **ALCANCE**

El alcance de este procedimiento abarca desde la identificación de las líneas estratégicas de investigación en las que se centra la Universidad, la selección del personal investigador y la revisión y mejora de los proyectos llevados a cabo, la regulación y organización de los programas de doctorado a través de la Escuela de Doctorado e Investigación, así como la organización de la actividad investigadora a través de la Unidad de Investigación y la Oficina de Transferencia de los Resultados de la Investigación.

### **DOCUMENTACIÓN RELACIONADA**

- Plan Estratégico de Investigación.
- Política Científica de la Universidad.
- Código de Buenas Prácticas de la Universidad Europea.
- Normativa Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Europea.
- Reglamento de enseñanzas universitarias oficiales de doctorado modificaciones noviembre 2013.
- PGC8.1 – Reclutamiento y Selección.
- ITPGC1.2 Definición y Estrategia de la Escuela de Doctorado e Investigación
- ITPGC4.1 Implantación del Programa de Doctorado.

### **DESARROLLO DEL PROCESO**

#### **Organización de la Investigación y de los programas de Doctorado**

El Vicerrectorado de Profesorado e Investigación, que organiza y gestiona la investigación de la Universidad y desarrolla los programas de doctorado, ligándolo a las líneas de investigación de la Universidad según los principios básicos recogidos en la política científica de la Universidad y el plan estratégico de investigación aprobado.

Para llevar a cabo la actividad investigadora y poder gestionar los cursos de doctorado, la actividad del área de investigación y doctorado del Vicerrectorado se organiza a través de las siguientes unidades:

- La Escuela de Doctorado e Investigación coordina los Programas de Doctorado, los cuales se vinculan a grupos y líneas de investigación concretas de las áreas de Investigación, en los que se integran los doctorandos como miembros investigadores de equipos ya formados.
- La OTRI se encarga de dar soporte a todos los investigadores de la UEM, tanto para ayudarles en el proceso de búsqueda y petición de financiación de proyectos y posterior publicación.
- El Área de gestión y promoción de la investigación se encarga de transferir conocimientos a los investigadores de las facultades y de ser el contacto con las entidades externas de investigación.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 7
	<b>PGC 6.1 INVESTIGACIÓN Y PUBLICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

- El Centro de Recursos Audiovisuales e Investigación (CRAI), localizada en otro Vicerrectorado, gestiona el **Repositorio de producción científica ABACUS** que recopila y proporciona acceso a la producción científica de la Universidad Europea de Madrid y, a través del **Portal de apoyo a la investigación**, proporciona información práctica sobre la evaluación de la actividad investigadora, el proceso de publicación, etc.

Actualmente contamos con cuatro grandes áreas de investigación que aglutinan los diversos grupos de investigación y sus líneas:

- Salud y Ciencias de la Vida
- Actividad Física y Deportes
- Valores y Sociedad Global
- Arquitectura, Ingeniería y Diseño

#### **Apoyo y Financiación de la investigación**

La Universidad Europea cuenta en la actualidad con una serie de procedimientos y herramientas de apoyo a la investigación, a título enunciativo:

- **Convocatoria de Grupos de Investigación**

La Universidad Europea de Madrid anualmente lanza una convocatoria de grupos de investigación, abierta a todo el personal de la Universidad, para la constitución de equipos de investigación que se reúnen para la realización de unas líneas concretas de investigación. De este modo, se pretende:

- o Agrupar a los profesores/investigadores de la UE en torno a grupos de investigación, asegurando su continuidad en el tiempo, así como la calidad de los resultados obtenidos, todo ello ligado a las líneas de investigación prioritarias marcadas desde la Universidad.
- o Favorecer la interdisciplinariedad de las líneas de investigación desarrolladas en la UE, gracias a la creación de grupos con investigadores de diferentes disciplinas, así como de cada una de las universidades de la Universidad Europea (UEM, UEV y UEC).
- o Fomentar el incremento de una producción científica de calidad en revistas indexadas con un alto factor de impacto.
- o Favorecer el compromiso social de la Universidad a través de grupos de investigación con líneas de investigación relevantes, de calidad y de aplicación clara en la sociedad.

Los grupos pueden ser categorizados en consolidados, emergentes o en formación y estarán asignados a cada Centro de Investigación en función del área de especialización.

- **Convocatorias de Proyectos de Investigación**

La Universidad Europea de Madrid fomenta y apoya a todos los investigadores para que soliciten proyectos de investigación a todos los organismos públicos y privados, tanto nacionales como internacionales y así compitan con sus líneas de investigación para la obtención de recursos económicos y la financiación de sus líneas de investigación.

Además, la Universidad facilita la gestión de los proyectos una vez concedidos gracias al apoyo de la Oficina de Transferencia de Resultados de la Investigación (OTRI).

Anualmente la Universidad Europea de Madrid podrá lanzar una convocatoria de proyectos internos según presupuestos internos anuales para financiar y apoyar aquellos proyectos de investigación que tengan mayor calidad y que hayan sido propuestos por grupos de investigación de la Universidad Europea de Madrid. La evaluación de estos proyectos es externa y competitiva.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 7
	<b>PGC 6.1 INVESTIGACIÓN Y PUBLICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

Independientemente de estas ayudas, la Universidad podrá lanzar otras convocatorias de ayudas internas y externas, con presupuestos asociados a Cátedras o Empresas que así lo deseen.

- **Reducciones de Docencia y de Presencia**

La Universidad Europea de Madrid anualmente podrá lanzar una convocatoria para solicitar reducciones de docencia y de flexibilidad en presencialidad por parte del personal docente de la Universidad. El objetivo de esta convocatoria es dotar de más tiempo a aquellos docentes que tengan interés por investigar y crecer en su carrera científica y que así puedan dedicar el tiempo necesario a la investigación y tener la flexibilidad de colaboración con otros centros de investigación. Los porcentajes de reducción vienen asignados en función de una valoración objetiva y transparente, donde se bareman datos como son las publicaciones científicas, la participación en proyectos de investigación y colaboración en doctorandos o trabajos de fin de máster/grado.

- **Investigación relacionada con la docencia**

Los estudiantes matriculados en Programas de Doctorado ofertados desde la UE se adscribirán, a su vez, a alguno de los grupos de Investigación de la UE y del Programa de Doctorado en el que estén matriculados, adquiriendo el estatus de investigador en formación y siéndole de aplicación, por tanto, todos los derechos y deberes del Código de Buenas Prácticas de la Universidad Europea. La EDI establecerá las funciones de supervisión de los doctorandos mediante un compromiso documental firmado por dicha Escuela, el doctorando, su tutor y su director.

En cuanto a los estudiantes que realicen trabajos fin de grado o trabajos fin de máster, deberán ajustarse a la normativa interna de la Universidad Europea, así como a la normativa del centro externo en el que estén cursando sus estudios o prácticas (sólo cuando aplique), respetando en todo momento los principios generales y el código de buenas prácticas de la política científica.

- **Infraestructuras**

La Universidad Europea de Madrid dota de instalaciones e infraestructuras básicas para la realización de los proyectos de investigación a todos los profesionales y estudiantes de la Universidad Europea. Es responsabilidad de todo investigador hacer buen uso de los materiales e instrumentos evitando cualquier daño indebido.

La Universidad actualmente cuenta con diversos laboratorios repartidos en las distintas facultades y especializados en las diversas áreas de investigación.

Periódicamente, la Universidad valorará la necesidad de actualizar el equipamiento y las infraestructuras para el beneficio de todos los investigadores, que se valora junto al resto del CAPEX de la Universidad, en el comité al uso.

- **Carrera Científica**

La Universidad Europea de Madrid realiza contrataciones de profesores e investigadores siguiendo las normativas de contratación de recursos humanos (PGC 8.1- Reclutamiento y Selección).

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 7
	<b>PGC 6.1 INVESTIGACIÓN Y PUBLICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

- **Difusión de los resultados**

La Universidad Europea de Madrid apuesta por la comunicación y difusión de los resultados de investigación con el fin de aumentar el conocimiento y favorecer el alcance de la difusión. Para ello cuenta con una herramienta gestionada por el CRAI, un repositorio de documentación, ABACUS, donde se almacenan todas las publicaciones científicas, tesis doctorales, comunicaciones...etc de la Universidad Europea y permite una mayor difusión y citación de los trabajos de investigación.

- **Transferencia de resultados**

La Universidad Europea de Madrid fomenta la investigación aplicada y traslacional y para ello además brinda la oportunidad a sus investigadores de patentar y proteger sus invenciones para fomentar la explotación y transferencia de resultados con el apoyo de la Oficina de Transferencia (OTRI).

- **Programas de Doctorado**

En la actualidad los programas de doctorado ofertados por la Universidad Europea de Madrid son cuatro:

- Biomedicina y Ciencias de la Salud.
- Actividad Física y del Deporte.
- Medicina y Cirugía.
- Ingeniería de Control y Sistemas de Inteligencia para la Salud y el Medioambiente.

Todos ellos están alineados con áreas de investigación existentes. Las instrucciones técnicas mencionadas en la sección de anexos detallan su funcionamiento.

#### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La coordinación entre los diferentes perfiles de los que se compone el Área de Investigación y Doctorado se realiza a través de reuniones quincenales. En estas reuniones de la Comisión de Investigación participan el director de la EDI, el responsable de doctorado, el director de Investigación y Docencia con Hospitales y el director de la OTRI.

El Área de investigación y doctorado lleva un seguimiento mensual de los proyectos de investigación activos, de los contratos/Cátedras de Investigación firmados, de los proyectos presentados y conseguidos. A su vez la OTRI registra y gestiona todos estos proyectos y sus fondos generando un reporte global mensual.

Anualmente los resultados de Investigación vienen medidos por el número de publicaciones científicas en todas las áreas, por los ingresos obtenidos a través de contratos de investigación, así como de la obtención de proyectos de investigación en convocatorias y por el número de doctorados en el año.

#### ACCIONES DE COMUNICACIÓN

La documentación relevante para todos los miembros de la Junta de Escuela se almacena en un repositorio compartido, además de realizar la distribución de las actas y convocatorias de las reuniones vía e-mail.

Como canales de comunicación externos se utilizarán los boletines de investigación, así como la intranet de la Universidad y el correo electrónico y listas de distribución establecidas de antemano.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 7
	<b>PGC 6.1 INVESTIGACIÓN Y PUBLICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

### ESPECIFICIDADES POR CENTRO

#### Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño

NA

#### Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte

NA

#### Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

NA

#### Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud

NA

#### Escuela de Doctorado e Investigación

NA

### REGISTROS (evidencias)

Los siguientes registros, generados por el presente procedimiento y que evidencian la efectiva implantación del mismo, se gestionan según el PGC 12.2 Revisión del sistema y control documental

REGISTROS		
NOMBRE REGISTRO	RESPONSABLE	SOPORTE Y UBICACIÓN
Plan Estratégico de Investigación	Vicerrectorado de Profesorado e Investigación	Carpeta compartida VR Investigación
Convocatoria de grupos de investigación	OTRI	Carpeta compartida OTRI e Investigación
Convocatoria de proyectos internos	OTRI	Carpeta compartida OTRI e Investigación
Contratos y proyectos de investigación gestionados	OTRI	Carpeta compartida OTRI e Investigación
Compromiso documental firmado por dicha Escuela de adscripción de los estudiantes de doctorado a las líneas de investigación de la Universidad	EDI	Carpeta compartida Escuela de Doctorado

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 7 de 7
	<b>PGC 6.1 INVESTIGACIÓN Y PUBLICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN CIENTÍFICA</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

### **INDICADORES**

Anualmente los resultados de la Unidad de Investigación vienen medidos por:

- IND01 PGC6.1 Número total de publicaciones científicas según área
- IND02 PGC6.1 Número de publicaciones de primer cuartil (Q1) e internacionales.
- IND03 PGC6.1 Ingresos obtenidos a través de contratos de investigación, así como de convocatorias competitivas
- IND04 PGC6.1 Número de proyectos de investigación en convocatorias competitivas nacionales e internacionales
- IND05 PGC6.1 Número de doctorados y doctorandos por programa
- IND06 PGC6.1 Número de patentes o registros de propiedad intelectual

### **RESPONSABILIDADES**

- Responsable del Vicerrectorado:
  - Vicerrector y director de la Escuela de Doctorado e Investigación:
    - Aprobar el plan estratégico de investigación
  - Responsable de doctorado
    - Supervisar la matriculación de estudiantes de doctorado y su adscripción a los proyectos asociados
  - Director del área de investigación y doctorado:
    - Organización y gestión de las áreas de investigación, los grupos de investigación y los investigadores senior.
- Responsable OTRI:
  - Publicar la convocatoria de Grupos y Proyectos de Investigación
  - Dar apoyo a los investigadores para la gestión del presupuesto aplicado al desarrollo de los proyectos de investigación (tanto internos como externos) en los que están inmersos

### **ANEXOS**

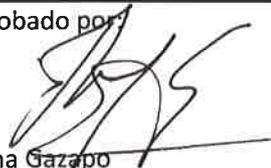
- Convocatoria proyectos internos de investigación.
- Convocatoria grupos de investigación.



 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 3
	<b>PGC 7.1 ORIENTACIÓN PROFESIONAL</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

## Contenido

OBJETO .....	1
ALCANCE.....	1
DOCUMENTACIÓN RELACIONADA .....	2
DESARROLLO DEL PROCESO .....	2
ESPECIFICIDADES POR CENTRO .....	3
Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño.....	3
Facultad de Ciencias de la Actividad Física y Deporte.....	3
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación .....	3
Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud .....	3
Escuela de Doctorado e Investigación.....	3
REGISTROS (evidencias) .....	3
INDICADORES .....	3
RESPONSABILIDADES.....	3
ANEXOS .....	3

MODIFICACIONES			
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
07	28/06/2019	Integración SGIC I y II	Todas
Aprobado por:  Cristina Peláez Directora de la Unidad de Calidad y Compliance Fecha: 06/11/2019		Aprobado por:  Eva Mª Icarán Vicerrectora de Profesorado e Investigación Fecha: 07/11/2019	
Aprobado por:  Elena Gazapo Rectora Fecha: 07/11/2019			

### OBJETO

El objeto del presente proceso es establecer el modo en que se realiza la orientación profesional a los alumnos para que se produzca su inserción en el mercado laboral adaptado a la titulación académica cursada.

### ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a los estudiantes que hayan cursado sus titulaciones universitarias en la Universidad Europea.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 3
	<b>PGC 7.1 ORIENTACIÓN PROFESIONAL</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

## DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- Real Decreto 592/2014, de 11 de julio, por el que se regulan las prácticas académicas externas de los estudiantes universitarios.
- PGC 5.2 Gestión de las Prácticas.
- Convenios de Colaboración Educativa con empresas externas.

## DESARROLLO DEL PROCESO

El procedimiento de orientación profesional se centra fundamentalmente en la adecuada realización de las prácticas profesionales de los alumnos y en la puesta a disposición de las herramientas necesarias para facilitar la búsqueda de empleo en el mercado laboral nacional e internacional y en ser una oficina a disposición de los estudiantes para resolución de dudas y/o cuestiones prácticas en materia de mercado laboral. Busca potenciar la empleabilidad de los estudiantes a lo largo de su vida profesional ofreciendo el servicio tanto a los estudiantes que actualmente tienen matriculada la asignatura de prácticas como a los antiguos alumnos que lo requieran.

### Orientación Profesional en Grado:

El Departamento de Carreras Profesionales ha creado unos contenidos de orientación básica (mercado y herramientas profesionales) que a través del tutor de prácticas introduce en la herramienta académica "Blackboard" dentro de la propia asignatura. Estos recursos son contenidos de orientación básica del mercado, los diferentes canales de búsqueda y soporte para realizar un buen CV, entrevista o perfil en redes sociales.

Este procedimiento es de aplicación obligatoria para todos los estudiantes de las titulaciones de grado que tengan que cursar la asignatura de Prácticas Profesionales.

Además de estos contenidos digitales los estudiantes de grado disponen de servicios adicionales de orientación que detallamos más adelante.

### Orientación Profesional en Postgrado:

En el caso de postgrado el proceso de Orientación Profesional es voluntario y se canaliza por parte del Director de Master en todo lo relacionado con la gestión de las prácticas profesionales.

### Servicios Complementarios:

Existe un calendario anual de orientaciones en el que se ofrecen sesiones grupales de orientación, voluntarias y previa solicitud de las mismas, el canal de comunicación de este calendario es la plataforma "Blackboard" y la oficina de atención al estudiante de Carreras Profesionales. En estas sesiones se trabaja (de forma presencial o virtual) tanto la orientación en materia de salidas profesionales como en herramientas de búsqueda (redes, CV, entrevistas)

Así mismo, al menos una vez al año, se realiza una jornada dedicada a la empleabilidad "*Career Days*" donde se crean espacios y talleres en los que empleadores y estudiantes tengan posibilidad de conocerse y de acercar más sus necesidades y demandas. Se realizan ferias de empleo por áreas de conocimiento, talleres formativos e informativos, charlas inspiraciones y sesiones transversales orientadas a conocer mejor la realidad laboral y entrenar competencias.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 3
	<b>PGC 7.1 ORIENTACIÓN PROFESIONAL</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

### **ESPECIFICIDADES POR CENTRO.**

#### **Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño**

NA

#### **Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte**

NA

#### **Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación**

NA

#### **Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud**

NA

#### **Escuela de Doctorado e Investigación**

NA

En relación con las titulaciones de la Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud, dado que las prácticas están reguladas de una manera formal al ser profesiones reguladas, la gestión de las prácticas se realizará siempre con las peculiaridades que para cada una de las titulaciones esté establecido por la ley que las regula.

### **REGISTROS** (evidencias)

<b>REGISTROS</b>		
<b>NOMBRE DE REGISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>SOPORTE Y UBICACIÓN</b>
Agendas sesiones Empleadores	Carreras Profesionales	Fichero Departamento

### **INDICADORES**

- IND01-PGC7.1 Encuestas de Satisfacción con las prácticas profesionales. Satisfacción del estudiante con las prácticas.

### **RESPONSABILIDADES**

- Propietario del proceso: responsable del Departamento Carreras Profesionales
- Participantes en el proceso:  
Tutor de Prácticas: realiza la gestión directa del proceso con el alumno.  
Coordinadores Académicos: realizan la gestión de cualquier queja o incidencia que se produzca.

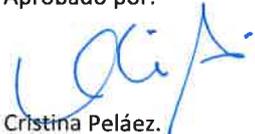
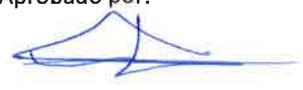
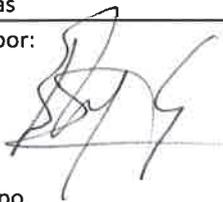
### **ANEXOS**

NA



## Contenido

OBJETO.....	2
ALCANCE .....	2
DOCUMENTACIÓN RELACIONADA .....	2
DESARROLLO DEL PROCESO .....	2
ESPECIFICIDADES POR CENTRO.....	4
Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño .....	4
Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte .....	4
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación .....	4
Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud.....	4
Escuela de Doctorado e Investigación.....	5
REGISTROS .....	5
INDICADORES.....	6
RESPONSABILIDADES.....	6
ANEXOS.....	6

MODIFICACIONES			
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
01	10/09/2008	VERSIÓN INICIAL	
02	28/09/2009	Actualización del proceso y responsables de creación del IPC10.3	2-10,13-14
03	19/09/2012	Adaptación del procedimiento	3-7 13 14
04	03/03/2014	Adaptación del procedimiento	1
		Modificación del Título	2
		Actualización del objeto y alcance del procedimiento	2
		Actualización del Desarrollo del Proceso	3-7
		Modificación del diagrama del proceso	8
		Modificación de las instrucciones del proceso	9-11
		Inclusión del apartado de indicadores y comunicación	12
		Actualización de Responsabilidades	12
05	11/03/2015	Indicadores	2,4,6
06	22/04/2018	Adaptación del procedimiento	
07	20/06/2019	Integración SGIC I y II	Todas
Aprobado por:		Aprobado por:	Aprobado por:
 Cristina Peláez. Directora de la Unidad de Calidad y Compliance		 Eva María Icarán. Vicerrectora de Profesorado e Investigación	 Elena Gazapo. Rectora
Fecha: 06/11/2019		Fecha: 07/11/2019	Fecha: 07/11/2019

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 6
	<b>PGC8.1 RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN</b>	EDICIÓN 07

## **OBJETO**

El objeto del presente proceso es establecer el modo en que se realizan los procesos de selección y reclutamiento de personal tanto docente como no docente, de acuerdo con las necesidades de la organización, con el fin de optimizar la eficiencia y la calidad del personal. Este procedimiento no aplica a contratos mercantiles.

## **ALCANCE**

El alcance engloba a todos los departamentos de la Universidad, tanto docentes, como no docentes. Este procedimiento no aplica a contratos mercantiles.

## **DOCUMENTACIÓN RELACIONADA**

- Plan Estratégico UEM
- PGC1.5 Gestión de la política de RRHH
- PGC 2.1 Información pública y Rendición de cuentas
- PGC 11.1 Satisfacción de los grupos de interés
- PGC 12.3 Análisis y Mejora
- Perfiles de puestos
- Tablas salariales
- Modelo de Competencias UE: GLLM (no docentes) y Maestro (Docentes)
- Programa de Acogida para Nuevos Empleados
- VIII Convenio colectivo nacional de universidades privadas, centros universitarios privados y centros de formación de postgraduados (BOE 27 de agosto de 2019).

## **DESARROLLO DEL PROCESO**

### **Determinación de necesidades de contratación.**

La planificación de la plantilla forma parte de los procesos de definición del Plan Estratégico y está vinculada a los objetivos de la compañía y queda definida en un presupuesto anual.

El presupuesto aprobado recoge el gasto de personal en cada área, así como la relación de los puestos a cubrir y la fecha estimada de incorporación.

Los criterios para la estimación de necesidades docentes se basan en criterios como, previsión de matrícula, tamaño de los grupos fijados y reducciones docentes por investigación, cargos de gestión u otras necesidades de la Facultad y el segundo de las necesidades puntuales que se den con motivo del desarrollo del curso. En ambos casos siempre tomando como referencia el número y perfil del profesorado en cuanto a titulaciones y grado académico que se especifica en la Memoria de Verificación para cada uno de los títulos.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 6
	<b>PGC8.1 RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN</b>	EDICIÓN 07

Los criterios para la estimación de personal no docente se basan en criterios de dimensionamientos de los departamentos, nuevas funciones a desarrollar o sustitución de bajas.

Tomando como punto de partida las posiciones recogidas en el presupuesto aprobado y una vez realizada por parte del Director de Departamento la estimación de necesidades docentes que su departamento tiene de cara a afrontar la docencia para el siguiente curso, así como de cualquier necesidad puntual que se tenga en el curso en vigor por ajustes en la asignación de docencia o sustituciones de otros docentes que por cualquier causa (baja médica, reducción de horas docentes, baja en la institución, etc.), este procederá a cumplimentar la solicitud de puesto a través de la herramienta informática a su disposición para su aprobación por parte de la Facultad y del departamento de Administración de RRHH que una vez aprobada lo remitirá al área de Selección y Desarrollo para el inicio del proceso.

El DD definirá los perfiles de las nuevas incorporaciones en dos momentos;

- 1\_ Durante el período de mayo-junio anterior al curso académico de incorporación de estos profesores.
- 2\_ Durante todo el curso académico en el caso de necesidades puntuales por otros motivos.

#### **Solicitud de nueva incorporación**

Una vez realizado el trabajo previo, el Director de Departamento cumplimenta el formulario de "Solicitud de Puesto" que con soporte tecnológico pone el área de Reclutamiento y Selección a disposición de los departamentos para poder iniciar el proceso de selección y en el que habrá que detallar las características que tendrán que tener los candidatos en relación a:

1. Área de conocimiento y materia/s a impartir
2. Grado académico y acreditaciones oficiales
3. Nivel de idioma requerido
4. Experiencia profesional requerida
5. Fecha prevista de incorporación

Dicha solicitud de puesto pasa la fase de aprobación, Vicedecano/Responsable de Área y Recursos Humanos, antes del inicio del reclutamiento y selección.

#### **Proceso de Selección**

El área de Reclutamiento y Selección, se pone en contacto con el Director de Departamento para ofrecerle (en caso de que sean necesarios) los CV con los perfiles que se asemejen con sus requerimientos y en su caso poder realizar una búsqueda activa para garantizar el éxito del proceso.

El Director de Departamento, realiza el análisis de los CV proporcionados por RRHH y los que este disponga en relación al ámbito de su conocimiento y realiza entrevista a los que considere más afines al perfil requerido, determinando que candidato encaja con el perfil requerido, lo que comunica al área de Reclutamiento y Selección para que realice entrevista de competencias para asegurar que el candidato cumple con las competencias requeridas en la Universidad de forma general y realizar en todo caso la oferta económica, fecha de incorporación y tipo de contrato, para la formalización de la relación contractual futura y su incorporación como miembro de la Universidad Europea.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 6
	<b>PGC8.1 RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN</b>	EDICIÓN 07

Cuando se considere oportuno, por la limitada experiencia docente de los candidatos, se podrá aplicar una prueba consistente en una simulación de docencia donde poder evaluar sus habilidades comunicativas, pedagógicas, etc.

Asimismo, el docente que vaya a impartir en inglés realiza prueba de nivel en el *Language Center* de la Universidad, y tendrá que tener un nivel mínimo de C1 (*Common European Framework of Reference for Languages*).

Reclutamiento y Selección realiza entrevista personal a los candidatos preseleccionados por el Director de Departamento, y le remite un informe de evaluación de resultados para que éste tome la decisión sobre el candidato finalista.

### **Decisión final y cierre del proceso**

El área de Reclutamiento y Selección es quien contacta con el finalista seleccionado, para realizarle la oferta económica.

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

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 S&D comunica el cierre del proceso al resto de candidatos finalistas y recaba del candidato la documentación necesaria para facilitarla al área de administración de personal y que procedan a la contratación.

### **Proceso de acogida de nuevos empleados**

Todo nuevo empleado debe seguir un plan de acogida en sus primeros noventa días en la organización. Los elementos y acciones que configuran ese plan son entre otros, una sesión de bienvenida que realiza el departamento de RRHH y la asignación de un mentor por parte del Director de Departamento para la mejor y más eficiente incorporación en su puesto de trabajo y en la vida universitaria.

## **ESPECIFICIDADES POR CENTRO.**

### **Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño**

NA

### **Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte**

NA

### **Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación**

NA

### **Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud**

En el caso de la Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud y en relación a la titulación del Grado en Medicina, existe una peculiaridad en el proceso de selección que se realiza a los profesores que, tienen la condición de médicos en plantilla de los hospitales en los que la Universidad Europea tiene convenio para la impartición de asignaturas de las diferentes especialidades que aparecen recogidas en la memoria de la titulación y que han de ser impartidas en Centros Hospitalarios.

En este caso la selección de profesores se realiza a través de una entrevista personal conjunta entre un técnico de Selección del departamento de RRHH y la persona responsable de la Facultad en los centros hospitalarios, que determinan la persona que mejor encaje en el perfil requerido de entre los candidatos que voluntariamente se postulan para la impartición de docencia y siempre dentro de

 <b>Universidad Europea</b> Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 6
	<b>PGC8.1 RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN</b>	EDICIÓN 07

las especialidades requeridas.

Una vez seleccionadas las personas seleccionadas para cubrir las plazas requeridas se les da la opción de elegir entre la formalización del contrato que podrá ser:

- Contrato Laboral: que implica la previa solicitud de la compatibilidad docente ante la Comunidad Autónoma.
- Contrato Mercantil: Como personal profesional externo a la Universidad

Así mismo en los supuestos de los hospitales (Quirón y Ruber) vinculados a la Universidad por Convenio entre empresas, la selección de los profesores la realiza los propios centros hospitalarios, así como el pago de los honorarios a los mismos por los servicios de docencia prestados a la Universidad.

### Escuela de Doctorado e Investigación

NA

### REGISTROS

REGISTROS		
NOMBRE REGISTRO	RESPONSABLE	UBICACIÓN
Fichero Excel de Vacantes	Dir. RRHH	Archivo RRHH
Solicitud de Puesto Vacante	Dir. RRHH	Meta4
Informe entrevista por competencias candidatos	Area de Selección	Archivo RRHH
Pruebas de Idioma	Área de Selección	Archivo RRHH
Registro Candidatos	Área de Selección	Archivo RRHH
<b>REGISTROS ESPECÍFICOS FACULTAD CC. BIOMÉDICAS Y SALUD</b>		
Convenio Hospitales	Fac. CC. Biomedicas	Departamento Legal
Tabla registro candidatos Hospitales	Área de Selección	Archivo RRHH
Informe de Entrevistas Personales hospitales	Área de Selección	Archivo de RRHH

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 6
	<b>PGC8.1 RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN</b>	EDICIÓN 07

### **INDICADORES**

- IND01-PGC8.1 Nº Vacantes cerradas
- IND02-PGC8.1 Nº Vacantes
- IND03-PGC8.1 Promedio de días para cerrar una vacante
- IND04-PGC8.1 % Vacantes Cubiertas Internamente
- IND05-PGC8.1 % nuevos contratos docentes categoría doctor
- IND06-PGC8.1 % nuevos doctores en claustro de la UEM

### **RESPONSABILIDADES**

- Director de Departamento: Como responsable de los recursos académicos necesarios para garantizar una docencia de calidad dentro de las exigencias de la memoria de cada título.
- Director de Recursos Humanos: Como garante del buen funcionamiento de los mecanismos que impactan en este procedimiento.
- Área de Selección: Como responsables de la correcta selección del candidato adecuado para el puesto solicitado.

### **ANEXOS**

NA

## Contenido

OBJETO .....	1
ALCANCE .....	2
DOCUMENTACIÓN RELACIONADA .....	2
DESARROLLO DEL PROCESO .....	2
ESPECIFICIDADES POR CENTRO .....	2
Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño .....	2
Facultad de Ciencias de la Actividad Física y Deporte .....	2
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación .....	2
Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud .....	2
Escuela de Doctorado e Investigación .....	2
REGISTROS (Evidencias).....	3
INDICADORES .....	3
RESPONSABILIDADES.....	3
ANEXOS .....	3

MODIFICACIONES			
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
07	21/06/2019	Integración SGIC I y II	Todas

<p>Aprobado por:</p>  <p>Cristina Peláez. Directora de la Unidad Calidad y Compliance</p> <p>Fecha: 06/11/2019</p>	<p>Aprobado por:</p>  <p>Eva María Icarán. Vicerrectora de Profesorado e Investigación</p> <p>Fecha: 07/11/2019</p>	<p>Aprobado por:</p>  <p>Elena Gazapo. Rectora</p> <p>Fecha: 07/11/2019</p>
---	--	--

## OBJETIVO

El objeto del presente proceso es establecer el modo en que se realizan la contratación del personal externo para prestar servicio en la impartición de docencia en la Universidad.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 3
	<b>PGC 8.2 CONTRATACIÓN PERSONAL EXTERNO</b>	EDICIÓN 7

## **ALCANCE**

El alcance engloba a todos los departamentos docentes de la Universidad.  
Este procedimiento no aplica a contratos mercantiles.

## **DOCUMENTACIÓN RELACIONADA**

- PGC 1.5 Gestión de la política de RRHH
- PGC 8.1 Reclutamiento y Selección

## **DESARROLLO DEL PROCESO**

Una vez realizada por parte del Director de Programa de Postgrado y/o Director de Departamento la estimación de necesidades docentes que su Postgrado tiene de cara a afrontar la docencia para el siguiente curso, así como de cualquier necesidad puntual que se tenga en el curso en vigor por ajustes en la asignación de docencia o sustituciones de otros docentes que por cualquier causa (baja médica, reducción de horas docentes, baja en la institución, etc.) y siempre que, atendiendo a la necesidad de que la necesidad del postgrado haga recomendable la contratación de perfiles profesionales que no formen parte de la plantilla fija del Centro, este procede a solicitar a través de la herramienta informática de Solicitud de puesto mercantil dicha contratación.

En todo caso siempre se tiene en cuenta como referencia, el número y perfil del profesorado en cuanto a titulaciones y grado académico que se especifica en la Memoria de Verificación para cada uno de los títulos.

Dicha solicitud informática se realiza por parte del Coordinador de Postgrado o director de departamento, adjuntando a la misma, el CV de la persona que se proponga contratar, así como la documentación relativa al grado académico, nivel de inglés, etc., para garantizar la idoneidad del candidato al puesto.

Dicha solicitud de puesto pasa a la fase de aprobación:

- Vicedecano/Director de Grado/ Director de Programa de Postgrado, que comprueba que dicha solicitud se ajusta a presupuesto
- Selección y Desarrollo que determina la remuneración por la hora de docencia y postgrado en el que el profesor vaya a colaborar
- Administración de Recursos Humanos: Que formaliza el alta efectiva y genera el documento contractual que le es facilitado al colaborador a través de los asistentes de programa.

Cualquier comunicación a los profesores de efecto contractual es realizada a través de los equipos de gestión de postgrados y en cuanto a la coordinación académica se realiza como con el resto del personal docente de las facultades, a través del Director de Programa de Postgrado o Director de Departamento.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 3
	<b>PGC 8.2 CONTRATACIÓN PERSONAL EXTERNO</b>	EDICIÓN 7

### **ESPECIFICIDADES POR CENTRO**

#### **Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño**

NA

#### **Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte**

NA

#### **Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación**

NA

#### **Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud**

NA

#### **Escuela de Investigación y Doctorado**

NA

### **REGISTROS (evidencias)**

<b>Evidencia</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>UBICACIÓN</b>
Plataforma de Solicitud	Dpto. RRHH	Intranet
Documentación Académica	Dpto. RRHH	Archivo RRHH
Documentación Contractual	Dpto. RRHH	Archivo RRHH
Asignación Docente	TIC	Sigeca

### **INDICADORES**

IND01-PGC8.2 Porcentaje de Altas mercantiles por Curso Académico

### **RESPONSABILIDADES**

Departamento de Recursos Humanos: Como dueño del proceso

Coordinadores Académicos de Postgrados: Como responsables de solicitar el alta de los colaboradores.

Área de Selección: Como garante del cumplimiento de los requisitos legales y académicos de los candidatos.

Área de Administración de Personal. Como los responsables de la formalización del alta y la asignación del precio/hora establecido.

Director de Programa de Postgrado: Como responsables de la asignación docente a los mismos

### **ANEXOS**

Modelo Contrato Colaboración para empresa

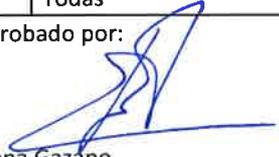
Modelo Autofactura para Colaboradores



 <b>Universidad Europea Madrid</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página 1 de 7
	<b>PGC 8.3 FORMACIÓN DEL PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE</b>	<b>EDICIÓN 7</b>

## Contenido

OBJETO .....	2
ALCANCE .....	2
DOCUMENTACIÓN RELACIONADA .....	2
DESARROLLO DEL PROCESO .....	3
ESPECIFICIDADES POR CENTRO .....	5
Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño .....	5
Facultad de Ciencias de la Actividad Física y Deporte .....	5
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación .....	5
Facultad de Ciencias Biomédicas Básicas y de la Salud .....	5
Escuela de Doctorado e Investigación .....	5
REGISTROS (Evidencias) .....	5
INDICADORES .....	5
RESPONSABILIDADES .....	6
ANEXOS .....	7

MODIFICACIONES			
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
01	10/09/2008	VERSIÓN INICIAL	
02	24/09/2009	Actualización del proceso, registros y responsabilidades	2-4,8-9
03	19/09/2012	Adaptación del procedimiento	4,5,8,9
04	06/02/2014	Adaptación del procedimiento -Reformular el objetivo y alcance -Actualización del desarrollo del proceso -Actualización del flujograma -Inclusión del campo de comunicación e indicadores -Revisión de las responsabilidades	2 3,4,5 y 6 7 8 8
05	22/04/2018	Adaptación del procedimiento	
07	02/07/2019	Integración SGIC I y II	Todas
Aprobado por:  Cristina Peláez. Directora de la Unidad de Calidad y Compliance  Fecha: 06/11/2019		Aprobado por:  Eva María Icarán. Vicerrectora de Profesorado e Investigación  Fecha: 07/11/2019	
		Aprobado por:  Elena Gazápo. Rectora  Fecha: 07/11/2019	

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 7
	<b>PGC 8.3 FORMACIÓN DEL PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE</b>	<b>EDICIÓN 7</b>

### **OBJETO**

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática para la elaboración y desarrollo del Plan de Formación de la UEM, atendiendo a las necesidades estratégicas y pedagógicas de las personas de la Universidad.

### **ALCANCE**

Este procedimiento abarca todas las actividades que se desarrollan para la elaboración, difusión, ejecución y evaluación del Plan de Formación, así como las actividades para la promoción de la actividad investigadora de la Universidad. Este Procedimiento no aplica a contratos mercantiles.

### **DOCUMENTACIÓN RELACIONADA**

- Política de Recursos Humanos
- PGC 1.1 Política de Calidad
- PGC 1.2 Planificación Estratégica
- PGC 1.5 Gestión Política de Recursos Humanos
- PGC 11.1 Satisfacción de los grupos de interés
- PGC 12.3 Análisis y Mejora
- Convenio de Universidades Privadas, Centros Universitarios Privados y Centros de Formación de Postgraduados
- Plan Estratégico UEM (*Long Range Plan*)
- Perfiles de puestos
- Modelos de competencias de la UEM: GLLM (No docentes) y Maestro (Docentes)
- VIII Convenio colectivo nacional de universidades privadas, centros universitarios privados y centros de formación de postgraduados (BOE 27 de agosto de 2019).

### **DESARROLLO DEL PROCESO**

Una de las prioridades de la UEM es la de mantener, actualizar y potenciar el desarrollo competencia de las personas que forman parte de la organización. Para ello, desde RRHH se desarrolla el programa formativo dirigido al personal docente, no docente e investigador. Este programa se adapta a las necesidades de la organización con el objetivo de proporcionar los conocimientos y las competencias que necesitan los empleados para un óptimo desempeño de sus puestos.

#### **Detección de necesidades de formación**

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

El Departamento de Reclutamiento Y Selección analiza los retos estratégicos de la Universidad, así como otros informes que puedan contribuir a identificar necesidades de aprendizaje colectivo (resultados agregados Gestión Desempeño, Informe resultados *Net Promoter Score* (NPS). Asimismo, analiza con el Vicerrectorado (Unidad de Innovación y Desarrollo Docente) las prioridades exclusivamente académicas, y toda aquella documentación sobre el estado del modelo académico. En base a todo ello establece las prioridades y acciones de formación y desarrollo general.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página 3 de 7
	<b>PGC 8.3 FORMACIÓN DEL PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE</b>	<b>EDICIÓN 7</b>

En paralelo, se mantienen reuniones con los Vicedecanos/Directores de Grado/Directores de Programa de Postgrado y Facultades de cara a configurar la oferta específica a incluir en el Plan de Formación para cada uno de esos ámbitos organizativos. En el caso de la Academia, esa oferta se refleja en los portafolios de cada Facultad, y en el transversal de enseñanza y aprendizaje.

El Plan de Formación es un documento vivo y, por lo tanto, sujeto a modificaciones a lo largo del año. Esto obedece al hecho de que las exigencias y retos de negocio y académicos también están en permanente evolución. El Departamento de Selección y Desarrollo revisa periódicamente el Plan, junto con el Vicerrectorado, para actualizar la oferta y adecuarla a las necesidades de cada momento.

### **Planificación y ejecución de las acciones**

El Plan de formación anual contiene ya una primera aproximación a los contenidos, metodologías, facilitador (en su caso), coste estimado y fecha prevista de realización de la actividad.

Dichos parámetros se revisan con el Área destinataria de la acción a medida que se acerque la fecha estimada, con el fin de respetar al máximo los ciclos de actividad de cada Departamento o colectivo y optimizar el aprendizaje extraído.

Las nuevas propuestas de formación y/o desarrollo se analizan cada trimestre, en función de su encaje en las líneas maestras del Plan y la disponibilidad de recursos económicos para afrontarlas.

En la ejecución de las acciones programadas juega un papel fundamental el claustro interno de proveedores, ya que se intenta primar el intercambio de conocimiento dentro de la propia organización frente al recurso a expertos externos.

La oferta de acciones se publica en el portal del empleado, en la intranet de la organización, que es a su vez el canal a través del cual se inscriben los participantes en las distintas acciones. Cada curso sólo está visible para aquellos perfiles designados por RRHH. La inscripción a un curso debe ser validada por el coordinador del área al que pertenezca el empleado.

Tras la realización de la acción formativa, RRHH entrega una encuesta de satisfacción con la acción formativa a los participantes en el curso.

Los resultados de la encuesta se utilizan para el informe final mensual, trimestral (para la formación pedagógica) y anual. Los resultados registrados en estos informes servirán de input para el diseño de la nueva oferta formativa, incluyendo aquellas acciones de mejora que sean oportunas. Cuando se estime necesario se abrirán No Conformidades y emprenderán las acciones de mejora correspondientes.

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.

### **Actividades de Investigación, Innovación y Transferencia Tecnológica**

La UEM a través del Área de doctorado e investigación se promueve y gestiona la política y actividad investigadora de la Universidad. Para ello, busca el reconocimiento social de esta actividad y de la transferencia tecnológica generada por la UEM a través de la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación. (OTRI).

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página 4 de 7
	<b>PGC 8.3 FORMACIÓN DEL PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE</b>	<b>EDICIÓN 7</b>

Para poder desarrollar su labor de forma coherente con el desarrollo que se produce en la sociedad, la EDI participa en la Comisión Sectorial de I+D de la CRUE (Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas) y la OTRI forma parte de la Red Nacional de OTRI's de la Red de OTRIs de Universidades.

La OTRI, dentro de la UEM, enfoca sus servicios fundamentalmente a cuatro grandes grupos:

- A los Grupos de Investigación de la UEM:

La OTRI trabaja para los grupos de investigación en tanto en cuanto son los responsables de dar apoyo en las labores de Transferencia de Tecnología. Para ello ofrecen asesoría en la elaboración de propuestas y presupuestos en Proyectos de Investigación, realizan búsqueda de fuentes de cofinanciación de la investigación pública y privada, ofertan tecnologías desarrolladas en la Universidad a empresas e instituciones, colaboran con empresas y Centros de Investigación relacionados con la actividad investigadora de la Universidad y protegen los resultados de investigación mediante derechos de Propiedad Industrial e Intelectual, orientada a su explotación comercial.

La OTRI de forma activa se compromete con la participación en programas de I+D, son responsables de gestionar la información de las convocatorias y la búsqueda de socios. Al mismo tiempo ofrecen su colaboración en la realización de los proyectos.

La OTRI emite quincenalmente un Boletín de ayudas a la investigación, este boletín se puede consultar desde el portal del empleado en la Intranet de Investigación de la UEM y, además se envía por correo electrónico a las personas suscritas al mismo. Esta *Newsletter* informa sobre oportunidades para la financiación pública o privada de la actividad investigadora. Asimismo, la OTRI colabora en la gestión jurídica, económica y administrativa de los proyectos de I+D.

- A los Profesores:

Particularmente en lo vinculado a la Investigación en la UEM informan a los profesores sobre los procesos de certificación por parte de entidades acreditadas y dan asesoramiento personalizado a los responsables de investigación de las Facultades/Escuelas. Así mismo ofrecen apoyo en el acceso a programas de doctorado y formación de investigadores.

Desde la EDI se lidera, además, el plan de formación pedagógica para el personal docente en dirección de tesis del alumnado de doctorado. Además, se desarrolla parte del programa de formación en investigación

- A las Empresas:

La OTRI gestiona de manera conjunta con empresas, participa en proyectos de investigación, desarrollo tecnológico e innovación (I+D+i), promoviendo la búsqueda de financiación externa para llevarlos a cabo o formalizando contratos de investigación con las empresas. Presta asesoramiento en cuestiones de propiedad industrial e intelectual, como la comercialización de patentes, y en materia de gestión de proyectos, búsqueda de socios (constitución de consorcios) y solicitud de ayudas de organismos públicos y privados.

- A los estudiantes:

Informan y gestiona todo lo relativo a becas de investigación convocadas por entidades públicas, privadas y por la propia UEM.

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 7
	PGC 8.3 FORMACIÓN DEL PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE	EDICIÓN 7

### ESPECIFICIDADES POR CENTRO.

Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño

NA

Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte

NA

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

NA

Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud

NA

Escuela de Doctorado y e Investigación

NA

### REGISTROS (evidencias)

REGISTROS		
NOMBRE REGISTRO	RESPONSABLE	UBICACIÓN
Solicitud de Formación	Área de Formación	Registro RRHH
Presupuesto Formación	Dpto. Finanzas	Registro RRHH
Plan de Formación	Área de Formación Unidad de Innovación	Registro RRHH
Programas de formación	Área de Formación	Registro RRHH
Documentación asociada a cada acción formativa	Área de Formación	Registro RRHH
Bases de Datos de Formación	Área de Formación	Registro RRHH

### INDICADORES

IND01-PGC8.3 Número de Acciones formativas ofrecidas

IND02-PGC8.3 Porcentaje de Empleados Formados

IND03-PGC8.3 Satisfacción del profesorado con la oferta formativa

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 7
	<b>PGC 8.3 FORMACIÓN DEL PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE</b>	<b>EDICIÓN 7</b>

## RESPONSABILIDADES

Propietario del proceso: Director de Formación de RRHH

Participantes en el proceso:

Directores de departamentos docentes y no docentes:

- Detectar necesidades de formación en sus departamentos y rellenar solicitudes de formación.
- Aceptar las solicitudes del personal de participar en las acciones.

Decano/Director de Escuela/Director de Área no docente

- Detectar o revisar necesidades de formación en las áreas que coordinan y aprobar las solicitudes de los directores de departamento.

Director de Programa de Postgrado:

- Detectar o revisar necesidades de formación en las áreas que coordinan y aprobar las solicitudes de los Directores de Programa.

Órganos de Gobierno:

- Evaluar los resultados de las acciones formativas.

Área de Formación:

- Estudiar las propuestas de formación de los distintos departamentos, aprobar las que se consideren adecuadas y definir el plan de formación con las que sean viables y prioritarias.
- Detección de necesidades formativas generales o corporativas.
- Realizar el calendario de las acciones formativas que se van a llevar a cabo
- Comunicar a los departamentos las acciones formativas aprobadas y supervisar su realización
- Diseñar y planificar las actividades formativas dirigidas al personal No Docente, y colaborar con el Vicerrectorado en la definición del Plan para Docentes
  - 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.
  - Evaluar las acciones formativas y realizar un informe trimestral (formación pedagógica) /anual que es revisado por el CG en sus reuniones.

Vicerrectorado de Profesorado e Investigación:

- Diseñar el Plan Formativo para la comunidad docente
- Impulsar y proponer actividades formativas en el área pedagógica.
- Ofertar y coordinar formación específica relacionada con la docencia online, la tecnología y calidad

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página 7 de 7
	<b>PGC 8.3 FORMACIÓN DEL PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE</b>	<b>EDICIÓN 7</b>

Vicepresidente de RRHH:

- Definir el presupuesto de formación y ajustar las solicitudes de formación al presupuesto final aprobado.
- Evaluar los resultados alcanzados en los distintos planes que se desarrollan a partir de la Política de Personal y definir mejoras ante posibles deficiencias. Hacer llegar a los órganos de gobierno los resultados alcanzados.

Dpto. Análisis Financiero:

- Evaluar junto a la Dirección de RRHH, la viabilidad económica de las propuestas de formación, con el fin de incluirlas en el presupuesto de la UEM y presentarlo a la Dirección. Comunicar a la Dirección de RRHH el presupuesto de formación autorizado.

Responsable OTRI:

- Asesora en políticas y actividades de investigación.
- Detecta analiza ofertas y capacidades tecnológicas.
- Asesora a investigadores y empresas en la búsqueda de financiación y socios para la elaboración, ejecución y difusión de proyectos de I+D, tramitación de patentes y gestión de los resultados, así como en el proceso de Acreditación, en particular en lo vinculado a la I+D+i.
- Gestiona las actividades de investigación de la UEM: contratos y proyectos y convocatorias propias vinculadas a las Cátedras de la UEM, e información a empresas a través de sus directores.

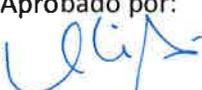
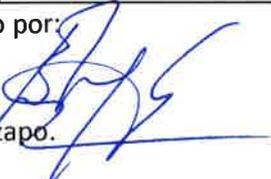
**ANEXOS**

NA



## Contenido

OBJETO .....	1
ALCANCE .....	2
DOCUMENTACIÓN RELACIONADA.....	2
DESARROLLO DEL PROCESO.....	3
ESPECIFICIDADES POR CENTRO .....	5
Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño.....	5
Facultad de Ciencias de la Actividad Física y Deporte.....	5
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación.....	5
Facultad de Ciencias Biomédicas Básicas y de la Salud.....	5
Escuela de Investigación y Doctorado.....	5
REGISTROS (Evidencias) .....	5
INDICADORES.....	5
RESPONSABILIDADES .....	6
ANEXOS.....	7

MODIFICACIONES			
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
01	10/09/2008	VERSIÓN INICIAL	
02	30/09/2009	Actualización del proceso, registros y responsabilidades	3-6,8,12-13
03	19/09/2012	Adaptación del Procedimiento	3-5,11-13
04	28/02/2014	Adaptación del Procedimiento	1,2,3-5,7,8,9
05	18/04/2018	Actualización del procedimiento	
07	04/07/2019	Integración SGIC I y II	Todas
Aprobado por:  Cristina Peláez. Directora de la Unidad de Calidad y Compliance  Fecha: 06/11/2019		Aprobado por:  Eva María Icarán. Vicerrectora de Profesorado e Investigación  Fecha: 07/11/2019	
		Aprobado por:  Elena Gazapo. Rectora  Fecha: 07/11/2019	

## OBJETO

El objetivo del presente procedimiento es definir la sistemática de la identificación y gestión del talento interno, así como la gestión de movilidad interna y planes de carrera. Determina y asegura los recursos humanos con los que va a contar en el futuro para hacer frente a los retos académicos y de negocio.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 7
	<b>PGC 8.4 GESTION DEL TALENTO Y MOVILIDAD INTERNA</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

## ALCANCE

El alcance engloba a todos los empleados de la Universidad, tanto docentes, como no docentes. Este procedimiento no aplica a contratos mercantiles

## DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- PGC 1.2 Planificación Estratégica
- PGC 1.5 Gestión de la Política de Recursos Humanos
- PCG 2.1 Información pública y Rendición de Cuentas
- PGC 8.1 Reclutamiento y Selección
- PGC 12.3 Análisis y Mejora
- Plan de carrera docente
- Revisión Talento Organizativo (*Organizational Talent Review - OTR*)
- Misión y Visión UEM
- Documento 02 Programa AUDIT: Directrices
- Estatutos de la Universidad
- VIII Convenio Colectivo Nacional de Universidades Privadas DESARROLLO DEL PROCESO

## DESARROLLO DEL PROCESO

### **Revisión Talento Organizativo (OTR)**

Cada año, como parte del ejercicio de elaboración del Plan Estratégico a 5 años (*Long Range Plan*), se lleva a cabo una Revisión del Talento (OTR) a nivel de Área y/o Facultad. Dicho ejercicio consiste en una reflexión pautada y coordinada desde el Departamento de Recursos Humanos, y condicionada por las metas académicas y de negocio de la Institución, en torno a:

Estructura organizativa (organigrama) futuro

Necesidad de creación, modificación y/o amortización de posiciones Matriz de Talento de los Managers del Área o Facultad

Plan de sucesiones para las posiciones clave

Acciones de desarrollo de los integrantes actuales el equipo, en función de su ubicación en la Matriz

Análisis de riesgos e impacto de salida de talento

Estimación económica del coste de la estructura y plan de acción resultante de cara a su incorporación, parcial o total, en el presupuesto para el ejercicio siguiente.

La Matriz del Talento de la UEM se construye en base a dos criterios:

El desempeño sostenido en el tiempo, medido a través de las evaluaciones de desempeño de, al menos, los dos ejercicios precedentes

El potencial, medido como la capacidad y predisposición del individuo para asumir responsabilidades nuevas y mayores

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 7
	<b>PGC 8.4 GESTION DEL TALENTO Y MOVILIDAD INTERNA</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

### **Gestión del talento y desarrollo profesional**

Todos los empleados incluido en el proceso de Gestión del Desempeño tienen la obligación de elaborar un Plan de Desarrollo Individual, tal y como se recoge en el Procedimiento.

Dichos planes de desarrollo están orientados por una parte a la mejora de la capacitación del profesional para el desempeño de su rol actual, pero deben tener presente también las expectativas y planes de carrera de cada uno de ellos.

Por su parte, la Universidad, en base a la distribución final del Talento, establecerá programas específicos de formación y desarrollo destinados a colectivos específicos.

La ejecución del plan de desarrollo definido es responsabilidad del jefe inmediato de la persona. RRHH impulsa, asesora y hace un seguimiento de la ejecución de las acciones de desarrollo previstas.

### **Cobertura de vacantes, movilidad interna y promoción**

Cada vez que surja una vacante en la organización se consulta en primer lugar, para las posiciones clave, el Plan de Sucesión del Área en cuestión. En caso de no estar definido un sucesor a corto plazo para la posición, se publica la vacante de manera interna.

Todas las oportunidades vigentes están a disposición de los empleados en el portal de empleo de la Universidad, accesible desde la intranet corporativa.

El Manager de la posición conjuntamente con el Departamento de Selección y Desarrollo de RRHH determina si es necesario publicar también externamente y habilitar otras fuentes de reclutamiento en paralelo con el proceso interno.

En todos los casos se da prioridad a las candidaturas internas, siempre y cuando cumplan con todos los requisitos de la posición vacante.

### **Plan de carrera docente**

Con respecto a las categorías de profesor Titular, Catedrático, Profesor Investigador y Profesor Emérito, la Universidad Europea oferta anualmente una serie de plazas de acuerdo al siguiente procedimiento:

Cada Decano/Director de Escuela propondrá en Consejo de Gobierno un número de plazas de titular/catedrático/ profesor investigador/ profesor emérito asociadas a determinadas áreas de conocimiento. El número se determina a partir de las necesidades establecidas en el modelo de claustro de cada Facultad o Escuela así como de la disponibilidad de candidatos.

El Consejo de Gobierno consensuará y propondrá al Comité de Dirección un número de plazas, asignadas a sus correspondientes áreas de conocimiento.

El Comité de Dirección valorará el impacto organizativo y económico de la propuesta y será quien, en última instancia, determine el número de plazas que cada año se convoquen.

El Departamento de RRHH publicará en la Intranet de la Universidad Europea la convocatoria general de las plazas y comunicará a toda la UE la convocatoria.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 7
	<b>PGC 8.4 GESTION DEL TALENTO Y MOVILIDAD INTERNA</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

### **Convocatoria Específica de cada una de las plazas propuestas**

Cada Director de Departamento propone a su Decano o Director de Escuela 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 está compuesto por tres miembros, dos de los cuales serán preferentemente profesores de la UE, y el tercero habrá de pertenecer a otra institución universitaria nacional o internacional. Todos ellos han de ser especialistas en el área objeto de la convocatoria o áreas afines y tener, al menos, categoría análoga a la de la plaza convocada. En el caso en que no hubiera profesores en la UE para constituir el tribunal, éste podrá estar formado por profesores externos en su totalidad.

Una vez aprobada la composición del tribunal y la fecha del concurso, los Directores de Departamento publican esta información en la intranet de la UE a través del departamento de Recursos Humanos.

En el plazo establecido en la convocatoria, los candidatos deben presentar la siguiente documentación en el Departamento de RRHH:

- a. Solicitud cumplimentada
- b. CV en formato ANECA/Agencia de calidad autonómica
- c. Documento de la ANECA/Agencia de calidad autonómica 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.

El Departamento de RRHH pondrá en conocimiento de cada Director de Departamento las candidaturas recibidas.

Cada 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 pueden solicitar, a través de los Directores de Departamento, los documentos originales que permitan comprobar la veracidad de los datos incluidos en los CV de los candidatos.

Los profesores interesados en la plaza presentan sus méritos y proyectos académicos de futuro al Tribunal en la fecha prevista para el concurso. Para ello, proporcionan un documento en el que se describa su trayectoria profesional y sus propuestas, y realizarán una breve exposición oral de éstas (de no más de 30 minutos).

El Tribunal valora 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 procede 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 elabora un informe por escrito valorando la idoneidad del candidato final a la plaza. El tribunal firma el acta de la defensa de la plaza.

A la luz del acta, el Decano o Director de Escuela procede al nombramiento formal del profesor, dando traslado de este nombramiento al Consejo de Gobierno y al Departamento de RRHH.

### **ESPECIFICIDADES POR CENTRO.**

**Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño**

NA

**Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte**

NA

**Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación**

NA

**Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud**

NA

**Escuela de Investigación y Doctorado**

NA

### **REGISTROS (evidencias)**

<b>REGISTROS</b>		
<b>NOMBRE REGISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>UBICACIÓN</b>
Convocatoria anual de plazas de Plan Carrera Docente	Dpto. RRHH	Registros RRHH
Documentación identificación del talento	Dpto. RRHH	Registros RRHH

### **INDICADORES**

IND01-PGC8.4POcentaje de posiciones de Manager con sucesor identificado en el corto plazo

IND02-PGC8.4 Porcentaje de plazas docentes y no docentes que son ocupadas por una persona de la Universidad

IND03-PGC8.4 Rotación voluntaria primer año en el puesto

### **RESPONSABILIDADES**

Propietario del proceso: Departamento de Recursos Humanos.

Participantes en el proceso:

- **Manager:**

Analizar y compartir con el Vicedecano/Decano/Director de Escuela las necesidades específicas de su Departamento, y su visión sobre el potencial y posibles acciones de desarrollo de sus colaboradores

Ejercer como Mentor de cara al colaborador, definiendo su Plan de Desarrollo individual, hacerle acompañamiento a lo largo del año.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 7
	<b>PGC 8.4 GESTION DEL TALENTO Y MOVILIDAD INTERNA</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

- **Miembro de Comité de Dirección/Decano/Director de Escuela:**

Elaborar la Revisión de la Organización y el Talento (OTR) de su ámbito de responsabilidad

Discutir su OTR con Recursos Humanos y presentárselo al CEO para su validación.

Traducir el OTR en el presupuesto del año siguiente, realizando los ajustes necesarios en función de las directrices y sugerencias del CEO y el Departamento Financiero.

Aprobar solicitudes de grados de profesor titular y/o catedrático de su facultad/escuela y elevar la propuesta a Consejo de Gobierno.

Proponer en Consejo de Gobierno un número de plazas de titular/catedrático/ profesor investigador/ profesor emérito asociadas a determinadas áreas de conocimiento.

Realizar el nombramiento del personal docente.
- **Dpto. RRHH:**

Definir metodología y procesos para los programas de identificación y gestión de talento interno, planes de formación y desarrollo y planes de carrera/movilidad interna.

Definir las herramientas de identificación de talento e impulsar programas de talentos y desarrollar acciones concretas para el cumplimiento de los planes de desarrollo para cada uno de ellos, revisándolos anualmente.

Realizar el seguimiento de la ejecución de los Planes de Desarrollo resultantes del OTR.

Publicar en la Intranet de la Universidad Europea la convocatoria general de las plazas y comunicar a toda la UE la convocatoria.

Recibir candidaturas para las plazas de personal docente.

Tramitar la contratación/promoción del personal docente.
- **Vicepresidente de RRHH:**

Solicitar al Comité de Dirección la aprobación de los programas de gestión del talento y Plan de carrera docente.

Coordinar la gestión de los programas por parte de su departamento
- **Comité de Dirección:**

Revisar anualmente los resultados de los programas de Gestión del Talento.

Validar el número definitivo de plazas de personal docente

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

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Página 7 de 7</b>
	<b>PGC 8.4 GESTION DEL TALENTO Y MOVILIDAD INTERNA</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

- **Consejo de Gobierno:**

Elevar al Comité de Dirección la propuesta final de los profesores que han sido incluidos en la convocatoria anual de plazas para profesor titular y/o catedrático.

Comunicar a las facultades/escuela los resultados de la convocatoria final de plazas o  
Director de Departamento:

Proponer la creación de plazas de su Departamento/Área en las convocatorias de profesores titulares y catedráticos a los Decanos /Directores de Escuela.

Proponer la composición del tribunal de cada una de las plazas.

**ANEXOS**

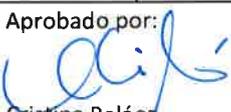
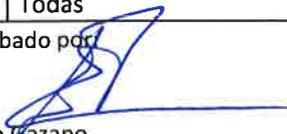
NA



 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 7
	<b>PGC 8.5 GESTIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL</b>	EDICIÓN 7

## Contenido

OBJETO .....	1
ALCANCE.....	2
DOCUMENTACIÓN RELACIONADA .....	2
DESARROLLO DEL PROCESO .....	4
ESPECIFICIDADES POR CENTRO .....	5
Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño.....	5
Facultad de Ciencias de la Actividad Física y Deporte.....	5
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación .....	5
Facultad de Ciencias Biomédicas Básicas y de la Salud.....	5
Escuela de Investigación y Doctorado.....	5
REGISTROS (Evidencias) .....	5
INDICADORES .....	5
RESPONSABILIDADES.....	6
ANEXOS .....	7

MODIFICACIONES			
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
01	10/09/2014	VERSIÓN INICIAL	
02	11/03/2015	Adecuación de indicadores	
03	22/04/2018	Actualizaciones del Procedimiento	2-4
07	08/07/2019	Integración SGIC I y II	Todas
Aprobado por:  Cristina Peláez. Directora de la Unidad de Calidad y Compliance  Fecha: 06/11/2019		Aprobado por:  Eva María Icarán. Vicerrectora de Profesorado e Investigación  Fecha: 07/11/2019	
		Aprobado por:  Elena Gazapo. Rectora  Fecha: 07/11/2019	

## OBJETO

La UE entiende la Gestión del desempeño de su personal como un aspecto estratégico dentro de su gestión académica y organizativa. Por ello, el Comité de Dirección se implica de manera muy activa en el proceso, marcando los retos corporativos, estableciendo la estructura de objetivos de cada colectivo y supervisando el proceso de definición de los objetivos individuales todos los empleados de la Universidad.

La Gestión del Desempeño es el proceso que garantiza el alineamiento de todos los empleados en torno a unas metas comunes, y que facilita a cada miembro de la organización los recursos de desarrollo necesarios para afrontar los retos de su puesto con garantías.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 7
	<b>PGC 8.5 GESTIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL</b>	EDICIÓN 7

### **ALCANCE**

La UE 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 factores que impactarán las decisiones de revisión salarial.

Participan del proceso únicamente aquellos profesionales con contrato indefinido de superior igual o superior a las veinte horas semanales, y que se hayan incorporado a la organización antes del 1 de septiembre del ejercicio en curso. Este procedimiento no aplica a contratos mercantiles.

### **DOCUMENTACIÓN RELACIONADA**

- PGC 1.5 Gestión de la Política de RRHH
- PGC 8.1 Reclutamiento y Selección
- PGC 12.3 Análisis y Mejora
- Plan de Carrera Docente
- Procedimiento plan de carrera docente
- Política de RRHH
- Plan estratégico de la Universidad
- Misión y Visión UEM
- Estatutos de la Universidad
- VI Convenio Colectivo Nacional de Universidades Privadas

### **DESARROLLO DEL PROCESO**

#### **Valoración del Desempeño**

La Gestión del Desempeño es un proceso continuo cuyas fases principales son:

- La definición de objetivos y el plan de desarrollo, que se realiza al inicio del periodo definido
- La autoevaluación y la evaluación de medio año
- La autoevaluación y la evaluación de final de año

La definición de objetivos individuales parte de los objetivos globales de la Universidad, así como

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página 3 de 7
	<b>PGC 8.5 GESTIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL</b>	EDICIÓN 7

de la traducción de los mismos en prioridades de Área o Facultad. La organización facilita asimismo una estructura de objetivos específica para cada colectivo, de manera que se garantice la presencia de las iniciativas y metas clave de la institución. Por último, cada responsable de departamento se reúne con sus colaboradores para definir los objetivos específicos de cada uno de ellos, así como 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.

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 de acuerdo con la escala del 1 al 5:

Tal y como recoge la tabla, existe una distribución objetivo a cumplir a nivel global en la Universidad, de cara a asegurar la implantación de una cultura de meritocracia, diferenciación y excelencia en la organización.

Una vez cerradas las evaluaciones, y antes de que tengan lugar las sesiones de feedback entre el responsable y sus colaboradores, cada Director de Área/Facultad realiza una calibración de la distribución resultante en su ámbito de actividad, con el fin de garantizar su coherencia con el desempeño y resultados globales del Área y plantear los ajustes que estime convenientes a los respectivos evaluadores.

### **Herramienta de gestión del desempeño**

La UEM utiliza una herramienta corporativa, para realizar el proceso de gestión del desempeño. Desde el Dpto. de RRHH se llevan a cabo actividades de formación específica del funcionamiento de la herramienta. Se establece una sesión formativa presencial anual para las nuevas incorporaciones y nombramientos de la compañía y se realizan asesorías individuales a demanda de los managers.

Una vez que el 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 responsable los validará, también a través de la herramienta.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página 4 de 7
	<b>PGC 8.5 GESTIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL</b>	<b>EDICIÓN 7</b>

El administrador de la herramienta (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 el Comité de Dirección, haya definido sus objetivos mediante la herramienta.

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

Al final del ciclo anual de gestión del desempeño, el empleado autoevalúa en la herramienta 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 herramienta (RRHH) se encarga de hacer seguimiento global del proceso de evaluación en el sistema.

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

Los 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 del Comité de Dirección, obtenida la cual se autorizará la comunicación a los diferentes empleados/as.

Al igual que el proceso de Gestión del desempeño se utiliza la misma herramienta, en su módulo de Compensación. Cada 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 Director de Departamento valora el porcentaje sugerido por la herramienta y decide 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

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 7
	<b>PGC 8.5 GESTIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL</b>	EDICIÓN 7

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

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 Director del Departamento.

### **ESPECIFICIDADES POR CENTRO.**

**Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño**

NA

**Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte**

NA

**Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación**

NA

**Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud**

NA

**Escuela de Investigación y Doctorado**

NA

### **REGISTROS (evidencias)**

<b>REGISTROS</b>		
<b>NOMBRE REGISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>UBICACIÓN</b>
Valoración de desempeño de los empleados	Departamento RRHH	Archivos RRHH
Archivo incrementos carácter profesional con justificación y aprobación de los mismos	Departamento RRHH	Archivos RRHH

### **INDICADORES**

IND01-PGC8.5 Porcentaje de evaluaciones de mitad de año cumplimentadas

IND02-PGC8.5 Porcentaje de evaluaciones de final de año cumplimentadas

IND03-PGC8.5 Distribución de las valoraciones DPO del personal docente y no docente

IND04-PGC8.5 Número y porcentaje de incrementos especiales.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 7
	<b>PGC 8.5 GESTIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL</b>	EDICIÓN 7

### **RESPONSABILIDADES**

Propietario del proceso: Departamento de Recursos Humanos.

Participantes en el proceso:

- **Manager:**
  - 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.
  - Asistir a las sesiones de calibración de evaluaciones del Área, con el fin de justificar de manera sólida las valoraciones excepcionales concedidas en su Departamento.
  - Hacer las propuestas de subida salarial en base a las evaluaciones del desempeño, promoviendo la equidad salarial interna del departamento.
  
- **Miembro de Comité de Dirección/Decano/Director de Escuela:**
  - Definir los objetivos y retos de su Área, en base a los retos corporativos recogidos en el Plan Estratégico a 5 años (LRP)
  - 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.
  - Coordinar las sesiones de calibración y validar las evaluaciones excepcionales del Área.
  - 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 para ambos procesos.
  - 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.
  - 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.
  
- **Vicepresidente de RRHH:**
  - Solicitar al Comité de Dirección la aprobación de los programas de gestión del desempeño.
  - Liderar las sesiones de calibración de las evaluaciones de las distintas Áreas, aprobando la distribución definitiva en cada una de ellas.
  - Solicitar al Comité de Dirección la aprobación de las directrices globales de revisión salarial y el presupuesto disponible.
  - Coordinar la gestión de ambos procesos.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Página 7 de 7</b>
	<b>PGC 8.5 GESTIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL</b>	<b>EDICIÓN 7</b>

- **Comité de Dirección:**
  - 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 la distribución global de evaluaciones, tras las sesiones de calibración.

### **ANEXOS**

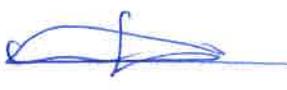
NA



 <b>Universidad Europea Madrid</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página 1 de 7
	<b>PGC 9.1 Atención a la Diversidad</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

## Contenido

OBJETO .....	1
ALCANCE .....	2
DOCUMENTACIÓN RELACIONADA .....	2
DESARROLLO DEL PROCESO .....	2
ESPECIFICIDADES POR CENTRO .....	6
Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño .....	6
Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte .....	6
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación .....	6
Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud .....	6
Escuela de Doctorado e Investigación .....	6
REGISTROS (evidencias) .....	6
INDICADORES .....	6
RESPONSABILIDADES .....	7
ANEXOS .....	7

MODIFICACIONES			
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
01		VERSIÓN INICIAL	
07	04/07/2019	Integración SGIC I y II	Todas
Aprobado por:  Cristina Peláez, Directora de Calidad y Compliance Fecha: 06/11/2019		Aprobado por:  Eva María Icarán, Vicerrectora de Profesorado e Investigación Fecha: 07/11/2019	
		Aprobado por:  Elena Gazapo, Rectora Fecha: 07/11/2019	

### OBJETO

Cumplir con los objetivos de la carta de servicios de la Unidad de Atención a la Diversidad.

- Promover la **accesibilidad universal** en los distintos campus de la Universidad Europea de Madrid.
- Facilitar a los estudiantes con necesidades educativas específicas los **recursos técnicos y humanos** que les permitan un máximo aprovechamiento de su etapa formativa en la Universidad dentro de las posibilidades reales de la Universidad Europea de Madrid.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 7
	<b>PGC 9.1 Atención a la Diversidad</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

- Realizar **los ajustes curriculares** oportunos derivados de las necesidades de cada caso, que no impliquen las alteraciones del desarrollo competencia para la obtención del título académico
- Sensibilizar a la Comunidad Educativa mediante la **organización de jornadas y seminarios** sobre necesidades educativas específicas.
- **Formar a estudiantes y profesorado** sobre la inclusión de estudiantes con necesidades específicas de apoyo educativo en la universidad.
- Colaborar con **instituciones de apoyo**.

### ALCANCE

Este procedimiento aplica a toda la Universidad Europea de Madrid. Está orientado a prestar servicio a los estudiantes matriculados en la Universidad, y dar asesoramiento a los distintos departamentos de la institución que interactúan con los estudiantes.

### DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- PGC 5.5 Actividades Complementarias de Promoción de la Cultura y Responsabilidad Social
- PGC 9.1 Atención a la Diversidad.
- PGC 9.2 Atención al estudiante.
- PGC 10.1 Gestión de Recursos y Servicios. Plan Mentor

### DESARROLLO DEL PROCESO

#### **1 Identificación de las necesidades.**

Con el fin de proporcionar los servicios de la Unidad de Atención a la Diversidad (UAD) al estudiante con necesidades específicas de apoyo educativo (ACNEAE), en el siguiente apartado se procede a describir las posibles vías de identificación de un al estudiante con necesidades específicas de apoyo educativo ACNEAE.

- Admisión y matriculación: el estudiante recibirá por parte de su asesor información específica sobre los recursos y ayudas que puede proporcionarle la Unidad de Ayuda a la Diversidad (UAD) y responderá dudas sobre este servicio prestado.
- Profesor: frente al requerimiento del estudiante con necesidades específicas de apoyo educativo (ACNEAE) debe informar de la existencia de la Unidad de Ayuda a la Diversidad (UAD) a un estudiante que le cuente sobre sus necesidades específicas de apoyo educativo. Asimismo, debe aplicar los procedimientos que garantizan la protección de información confidencial del mismo.
- Estudiante: debe ponerse de manera voluntaria y proactiva en contacto con la Unidad de Ayuda a la Diversidad (UAD), el cual es un servicio que se presta a demanda. Para ello,

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página 3 de 7
	<b>PGC 9.1 Atención a la Diversidad</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

debe ser consciente de los plazos estipulados. Estos son:

ACNEAE con diagnóstico:

- 1er semestre: fecha límite 10 septiembre (fecha propuesta teniendo en cuenta los plazos para la modificación de matrícula)
  - 2do semestre: fecha límite 20 enero (fecha propuesta teniendo en cuenta los plazos para la modificación de matrícula)
- Estudiantes sin diagnóstico: deberá tener en cuenta las fechas propuesta anteriormente para poder elaborar los ajustes oportunos a tiempo, si no deberá esperar al siguiente semestre lectivo para que se hagan efectivos los ajustes, pero podrá contar de igual modo con el apoyo de la UAD.
- Coordinación Académica: frente al requerimiento del estudiante con necesidades específicas de apoyo educativo (ACNEAE) debe informar de la existencia de la Unidad de Apoyo a la Diversidad (UAD) a un estudiante que le informe sobre sus necesidades específicas de apoyo educativo. Asimismo, debe aplicar los procedimientos que garantizan la protección de información confidencial del mismo

Anualmente se establece el plan estratégico y se revisa el plan de presupuesto a 2 años.

## 2 Actuación

A continuación, exponemos el proceso por el que un estudiante con necesidades específicas de apoyo educativo (ACNEAE), tiene que seguir para poder ser atendido por la Unidad de Apoyo a la Diversidad (UAD), el cual se divide en dos grandes bloques. Por un lado, la identificación de necesidades y por otro, los ajustes y materiales que se le pueden proporcionar.

### a.) Identificación de necesidades.

El estudiante o la familia del estudiante puede ponerse en contacto con la Unidad de Apoyo a la Diversidad (UAD) a través de [unidad.diversidad@universidadeuropea.es](mailto:unidad.diversidad@universidadeuropea.es) o llamando al número de teléfono 91 211 53 53.

Se asume que el estudiante al ser mayor de edad y/o su familia, deberán hacerse Responsable de ponerse en contacto con la Unidad de Apoyo a la Diversidad (UAD) y que sólo a él/ellos, por respeto a la confidencialidad de sus posibles necesidades, les corresponde establecer este primer contacto.

Para recibir atención continuada y seguimiento, el estudiante debe demostrar con documento oficial el tipo de necesidad específica de apoyo educativo. Este documento debe estar firmado por un colegiado (del área que corresponda), tener un año de vigencia como máximo y estar en castellano original o traducido con traducción jurada. Además, el estudiante firmará un documento de consentimiento para ser atendido por la Unidad de Apoyo a la Diversidad (UAD)

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 7
	<b>PGC 9.1 Atención a la Diversidad</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

y una autorización para poder informar a las personas convenientes de sus circunstancias, ambos documentos y todas las medidas adoptadas para el respeto de la información confidencial del estudiante quedan amparados bajo la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD).

Estudio de diagnóstico: el estudiante y la Unidad de Apoyo a la Diversidad (UAD) se entrevistan. Durante la entrevista se identifican necesidades del estudiante y se define un plan de acción. La Unidad de Apoyo a la Diversidad (UAD) y los directores de departamento se reúnen y formalizan la propuesta del plan de acción personalizado. Se envía una copia por mail a los profesores (de ese semestre que recibirán el plan de acción) + Coordinador Académico + Mentor (Plan de seguimiento mentor).

Al finalizar el semestre se evalúa la implantación de las adaptaciones estipula el plan para el siguiente.

En el caso de atención a estudiante con necesidades específicas de apoyo educativo (ACNEAE), en una condición de discriminación positiva, podrá contar con el apoyo de un mentor durante toda su experiencia universitaria. En el caso de no querer hacer uso de él, podrá firmar un documento de desistimiento.

La Unidad de Apoyo a la Diversidad (UAD) informará tanto a Coordinación Académica como a los directores de departamento sobre los estudiantes ACNEAE atendidos por la Unidad de Apoyo a la Diversidad (UAD) en cada titulación.

Los estudiantes se vinculan o desvinculan de la Unidad de Apoyo a la Diversidad UAD con un consentimiento expreso que queda por escrito en un registro privado en cautela de la Unidad de Apoyo a la Diversidad (UAD).

#### b.) Ajustes.

Las adaptaciones que pueden surgir durante la entrevista con el estudiante:

Adaptaciones de acceso, las cuales afectan a la metodología (el cómo enseña el profesor) y a la evaluación (a las herramientas de evaluación)

Adaptaciones de materiales y recursos:

- o En caso de necesidad de inversión para solicitar material, se gestiona a través del Banco de Productos de Apoyo de la Fundación Universia, que proporciona el material de apoyo durante el tiempo que el estudiante necesite.
- o La Unidad de Apoyo a la Diversidad (UAD), está en posesión de ciertos materiales que garantizan la accesibilidad universal (papel autocopiativo).

En el caso de que un estudiante de nuevo ingreso o ya matriculado necesite una inversión económica para una adaptación de material o recurso, se convocará a la Comisión de Atención a la Diversidad, la cual la conforman:

- Responsable de la Unidad de Apoyo a la Diversidad (UAD).
- Responsable del Servicio Médico.
- Defensor Universitario.
- Campus Manager.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página 5 de 7
	<b>PGC 9.1 Atención a la Diversidad</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

- Vicedecano/Director de Grado/Director Programa de Postgrado+Coordinación de titulación, Director de Carreras Profesionales & Alumni (si compete).
- TIC (si compete).

### **3 Seguimiento.**

De forma semestral se revisa el nivel de cumplimiento del plan de acción individual acordado con el estudiante y los equipos que colaboran en la ayuda prestada. Los resultados se comunican al profesorado para, en su caso, se pongan en marcha las acciones de mejora específicas.

### **4 Evaluación y plan de mejora.**

Anualmente se realiza una evaluación de las necesidades y se prepara un plan de mejora a través de la Unidad de Atención a la Diversidad (UAD) que recoge, no sólo iniciativas en las que debe trabajar la Universidad, sino adaptaciones que deban hacerse relacionadas con los procesos que permiten prestar este tipo de atención a los estudiantes. Este plan puede implicar a diversos departamentos, en función de cuáles sean los departamentos que tengan que estar implicados en la ejecución del mismo. Las iniciativas surgidas en la CAD son trasladadas por RSCa Comité de Dirección, que designa responsables de cada parte del plan y asigna los recursos que sean necesarios para llevarlo a cabo.

### **5 Comunicación.**

En el siguiente apartado detallaremos cual son los diferentes medios de difusión de las acciones llevadas a cabo por la Unidad de Atención a la Diversidad (UAD). Para ello se tendrán en cuenta cuatro focos comunicativos.

Estudiantes: se dará a conocer la Unidad de Atención a la Diversidad (UAD) y todo lo que le rodea e implica a través de:

- o Welcome Week.
  - Jornadas de sensibilización.
  - Folletos informativos.
  - RRSS usando el hashtag #DiversidadUE.
- o Profesores: se dará a conocer la Unidad de Atención a la Diversidad (UAD) y todo lo que le rodea e implica a través de:
  - o Jornadas de sensibilización.
    - Folletos informativos.
    - Responsabilidad Social (RRSS) usando el hashtag#DiversidadUE.
    - Claustros.
    - Juntas de facultad.
    - Programa de formación específico sobre la atención a la diversidad. Comisión de Atención a la Diversidad.
    - Aprobación de las acciones y propuesta de desarrollo en un ciclo de 2 años. Comité de RSC y Diversidad

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 7
	<b>PGC 9.1 Atención a la Diversidad</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

- Reuniones bianuales.
- Jornadas de sensibilización.

## **6 Sensibilización y formación de la comunidad universitaria.**

Con el objetivo de involucrar a la comunidad en la sensibilización y formación sobre diversidad de capacidades, la Unidad de Atención a la Diversidad (UAD) con la colaboración de RRHH, prepara un plan de Formación de Profesorado de Atención a la Diversidad, mediante el cual se trata de sensibilizar e informar a los distintos grupos de interés de la Universidad. La elaboración de este plan se trabaja de la siguiente manera:

Las necesidades de formación las detecta la Unidad de Atención a la Diversidad (UAD), mediante las reuniones trimestrales con los docentes que identifican puntos débiles.

La Unidad de Atención a la Diversidad (UAD)+ Responsable de Formación Docente (Vicerrectorado Unidad de Innovación) + RRHH preparan la oferta formativa.

La impartición de la formación la realiza tanto personal de la Unidad de Atención a la Diversidad (UAD)+ docentes embajadores de la Unidad de Atención a la Diversidad (UAD)+ externos.

### **ESPECIFICIDADES POR CENTRO.**

#### **Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño**

NA

#### **Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte**

NA

#### **Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación**

NA

#### **Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud**

NA

### **REGISTROS**

<b>REGISTROS</b>		
<b>NOMBRE DE REGISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>SOPORTE Y UBICACIÓN</b>
Documentos de vinculación, desvinculación y seguimiento de estudiantes ACNEAE	Unidad de Atención a la Diversidad	Archivo UAD

### **INDICADORES**

IND01-PGC9.1 Número de alumnos atendidos.

IND02-PGC9.1 Número de ajustes curriculares realizados.

IND03-PGC9.1 Porcentaje de estudiantes atendidos por la UAD que superan con éxito los cursos académicos

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página 7 de 7
	<b>PGC 9.1 Atención a la Diversidad</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

IND04-PGC9.1 Número jornadas de sensibilización

IND05-PGC9.1 Número de profesores asistentes a la formación.

### **RESPONSABILIDADES**

En este apartado, describimos los diferentes responsables que intervienen en el desarrollo del proceso y las responsabilidades concretas que asumen en el desarrollo de este procedimiento.

- **UAD.**
  - Cumplimiento de este procedimiento.
  - Atención a estudiante con necesidades específicas de apoyo educativo (ACNEAE).
  - Realización de jornadas desensibilización.
  - Diseño e implementación del plan de formación de Atención a la Diversidad
  - Realización del plan de mejora en materia de inclusión educativa.
  - Convocación y participación en el CAD.
  - Participación en el Comité de RSC y Diversidad.
  - Garantizar la protección de la información en materia de confidencialidad
  
- **Profesores**
  - Llevar acabo los ajustes acordados y comunicados por parte de su Director de Departamento.
  
- **Coordinación académica**
  - Informar a estudiantes con necesidades específicas de apoyo educativo (ACNEAE) del servicio de la Unidad de Apoyo a la Diversidad (UAD).
  - Ayuda en procesos administrativos.
  - Garantizar la protección de la información en materia de confidencialidad.
  
- **RSC**
  - Colaboración en el Comité para conseguir una Universidad inclusiva.
  
- **RRHH -formación**
  - Dar de alta la formación en el portal del empleado.
  - Asignación de aulas.
  
- **Servicio medico**
  - Seguimiento de estudiantes.
  
- **Legal**
  - Revisión documentos de la Unidad de Apoyo a la Diversidad (UAD).

### **ANEXOS**

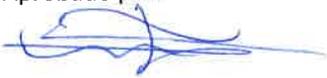
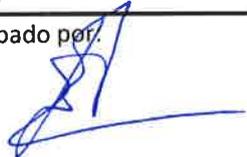
NA



 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 5
	<b>PGC 9.2 ATENCIÓN AL ESTUDIANTE</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

## Contenido

OBJETO .....	1
ALCANCE .....	2
DOCUMENTACIÓN RELACIONADA .....	2
DESARROLLO DEL PROCESO .....	2
ESPECIFICIDADES POR CENTRO .....	4
Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño.....	4
Facultad de Ciencias de la Actividad Física y Deporte.....	4
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación .....	4
Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud .....	4
Escuela de Doctorado e Investigación.....	4
REGISTROS (evidencias).....	4
INDICADORES .....	4
RESPONSABILIDADES.....	5
ANEXOS .....	5

MODIFICACIONES			
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
01	19/02/2014	VERSIÓN INICIAL (Este procedimiento formaba parte del PGC19/Satisfacción de los grupos de interés ed.3)	
02	02/03/2015	Adaptación del procedimiento	2, 3, 4, 10
03	21/09/2018	Revisión del procedimiento	
07	04/07/2019	Integración SGIC I y II	Todas
Aprobado por:  Cristina Peláez Directora de la Unidad de Calidad y Compliance Fecha:06/11/2019		Aprobado por:  Eva Mª Icarán Vicerrectora de Profesorado e Investigación Fecha: 07/11/2019	
		Aprobado por:  Elena Gazapo Rectora Fecha:07/11/2019	

### OBJETO

En este procedimiento se definen los mecanismos y canales a través de los cuales se reciben y gestionan las peticiones, consultas, reclamaciones y sugerencias de los estudiantes de la Universidad.

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 5
	<b>PGC 9.2 ATENCIÓN AL ESTUDIANTE</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

## ALCANCE

Este procedimiento aplica a las acciones que se desarrollan desde que se produce una petición, consulta o queja por parte de un estudiante, hasta proceder a su solución por parte de la UEM

## DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- Manual de Garantía interna de Calidad (MAGIC)
- Modelo Académico de la UEM
- Reglamento del Defensor Universitario de la Universidad Europea de Madrid.
- Estatuto del Estudiante de la Universidad Europea de Madrid.
- Reglamento del Consejo de Delegados de la UEM.
- 1.1 Política de Calidad
- PGC11.1 Satisfacción de los Grupos de Interés
- Documento 02 Programa AUDIT: Directrices
- LOU 6/2001 de 21 diciembre de Universidades.

## DESARROLLO DEL PROCESO

Existen varios canales a través de los cuales los grupos de interés pueden trasladar una duda, petición o consulta:

- 1) canal presencial, 2) canal telefónico y 3) canal online.

Todos estos canales están gestionados por el Departamento de Experiencia del Estudiante, quien se encarga de recibir, canalizar y dar seguimiento a las peticiones/consultas asegurando una respuesta final al estudiante.

### **1. Canal de Atención Presencial**

El estudiante puede gestionar sus consultas y peticiones de forma presencial acudiendo al Departamento de Experiencia del Estudiante.

En función de la naturaleza de su petición o consulta, podrá ser atendido por diferentes figuras o agentes:

- Atención al Estudiante: área de atención para consultas generales relacionados con cualquier trámite/servicio de la universidad.
- Coordinador Académico: figura de referencia a la que el estudiante puede acudir para consultas académicas específicas que requieran un tratamiento más individualizado y personalizado.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 5
	<b>PGC 9.2 ATENCIÓN AL ESTUDIANTE</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

Tanto Atención al Estudiante como el Coordinador Académico tratarán de dar respuesta inmediata y directa a la petición o consulta del estudiante. Aquellas consultas/peticiones que no puedan ser respondidas de forma inmediata serán derivadas al canal online.

## **2. Canal de Atención Telefónica**

El estudiante puede gestionar sus consultas y peticiones de forma telefónica a través del teléfono de Atención al Estudiante. Todas las llamadas son atendidas por el área de Atención al Estudiante, quien se encargará de dar una respuesta inmediata y directa. Aquellas consultas/peticiones que no puedan ser respondidas de forma inmediata serán derivadas al canal online.

## **3. Canal de Atención Online**

El estudiante puede gestionar sus consultas y peticiones de forma online a través de un sistema de instancia general (sistema de ticketing).

Cuando el estudiante abre una instancia general online, asigna un asunto/tipología predefinido en la propia aplicación. Cada asunto/tipología lleva asociado un flujo y procedimiento de actuación predefinido, pudiendo participar diferentes personas y/o departamentos en la solución y respuesta al estudiante según la tipología del caso (áreas integradas en el Departamento de Experiencia del Estudiante, Facultades/Escuelas, Departamento de Admisiones, Departamento de TIC, etc).

Es el área de Atención al Estudiante, integrada en el Departamento de Experiencia del Estudiante, el responsable de realizar un seguimiento diario de las instancias abiertas, asegurándose de que el estudiante recibe una respuesta por parte del área/departamento que corresponda y de que se cumplen los tiempos de respuesta establecidos.

Adicionalmente, Atención al Estudiante es el responsable de formar a todas las personas y departamentos implicados en la resolución de las peticiones/consultas recibidas mediante instancia general online, y que por tanto tienen acceso a la plataforma.

Paralelamente, se trabaja en la mejora de los procedimientos de manera que se puedan mejorar los tiempos y la calidad de las respuestas aportadas a los estudiantes. Para ello, desde Atención al Estudiante se elabora un informe mensual con los motivos, estado y evolución de las peticiones/consultas recibidas a través de los diferentes canales de atención. Adicionalmente, se revisan y analizan los asuntos/categorías a las que pertenecen el mayor número de instancias con el objetivo de revisar los procedimientos establecidos y plantear posibles mejoras en el procedimiento. En caso necesario, los responsables de Atención al Estudiante se reúnen con las personas y servicios implicados para tratar de consensuar un nuevo procedimiento.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 5
	<b>PGC 9.2 ATENCIÓN AL ESTUDIANTE</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

### **COMUNICACIÓN INFORMAL CON EL ESTUDIANTE**

La Universidad Europea de Madrid emplea, además, otros métodos por los cuales obtiene información sobre la satisfacción de los grupos de interés como por ejemplo:

- Reuniones de personal docente (feedback de los tutores, juntas de facultad/escuela, reuniones de departamento, de profesorado, de Directores académicos)
- Focus groups que tienen lugar ante hechos puntuales,
- Sugerencias y comentarios que surgen de la comunicación con otros agentes externos (empresas, colegios profesionales, universidades con las que existen convenios)
- Información sobre la universidad que aparece en notas de prensa
- Información recogida de Estudiantes.
- Encuestas de satisfacción

### **ESPECIFICIDADES POR CENTRO.**

**Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño**

NA

**Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte**

NA

**Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación**

NA

**Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud**

NA

**Escuela de Doctorado e Investigación**

NA

### **REGISTROS** (evidencias)

<b>REGISTROS</b>		
<b>NOMBRE DE REGISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>SOPORTE Y UBICACIÓN</b>
Instancia General Online	Dir. Dpto. Atención al Estudiante	Plataforma de Instancia General Online

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 5
	<b>PGC 9.2 ATENCIÓN AL ESTUDIANTE</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

### **INDICADORES**

IND01-PGC 9.2 Encuesta de Titulación. Item Satisfacción con los servicios que recibe el estudiante

### **RESPONSABILIDADES**

- Propietario del proceso: Responsable del Departamento de Experiencia del Estudiante y Defensor Universitario
- 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 UEM
    - Comunicar al estudiante la solución Planteada Realizar los informes de seguimiento
    - Publicar el informe anual de seguimiento Realizar las encuestas de satisfacción
  - Responsable de Atención al Estudiante:
    - Realizar 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 mensuales
    - Dar formación a las personas que tienen acceso a la plataforma de instancia general online para que conozcan los procedimientos de actuación y en el uso de la aplicación informática
  - Responsable del Departamento de Experiencia del Estudiante:
    - Análisis, seguimiento y mejora de los procedimientos relacionados con la atención al estudiante.
    - Plantear acciones de mejora

### **ANEXOS**

Plantillas



 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 13
	<b>PGC 10.1 GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

## Contenido

OBJETO.....	1
ALCANCE .....	2
DOCUMENTACIÓN RELACIONADA.....	2
DESARROLLO DEL PROCESO .....	2
ESPECIFICIDADES POR CENTRO. ....	100
Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño .....	100
Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte .....	100
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación .....	100
Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud.....	100
Escuela de Doctorado e Investigación .....	100
REGISTROS .....	111
INDICADORES.....	122
RESPONSABILIDADES .....	122
ANEXOS.....	133

MODIFICACIONES			
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
01	10/09/2008	VERSIÓN INICIAL	
02	30/09/2009	Actualización de procedimiento, legislación Modificación de responsabilidades y archivo	3-9,18,21-23
03	19/09/2012	Adaptación del Procedimiento	4-9, 21, 22
04	07/03/2014	Adaptación del Procedimiento	
05		- Modificación del nombre del procedimiento (Unificación procedimiento de gestión de recursos y servicios)	1
07	01/07/2019	Integración SGIC I y II	Todas
Aprobado por:  Cristina Peláez. Directora de la Unidad de Calidad y Compliance Fecha: 06/11/2019		Aprobado por:  Eva María Icarán. Vicerrectora de Profesorado e Investigación Fecha: 07/11/2019	
		Aprobado por:  Elena Gazapo. Rectora Fecha: 07/11/2019	

## OBJETO

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

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 13
	<b>PGC 10.1 GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

## **ALCANCE**

Este procedimiento alcanza a todas las instalaciones y equipamiento, material científico, técnico, asistencial y artístico que la UEM emplea, así como gestionar la adecuación de los servicios y de los aspectos ambientales en todas las titulaciones que ofrece la UEM y de las que ésta es responsable.

## **DOCUMENTACIÓN RELACIONADA**

- Manual de Garantía Interna de Calidad (MAGIC).
- 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, 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 UEM.
- Sistema de gestión de Biblioteca
- PGC 2.1 Información pública. Rendición de Cuentas.
- PGC 11.1 Satisfacción de los grupos de interés.
- PGC 12.3 Análisis y mejora.

## **DESARROLLO DEL PROCESO**

### **Introducción**

La gestión de recursos y servicios 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 Madrid 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, así como contratar los servicios necesarios para el desempeño de las labores propias de la UEM. Son los departamentos de Operaciones que junto al de Compras y en coordinación con el resto de los departamentos de la Universidad, llevan a cabo esta gestión que 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 (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 (Adquisición de recursos y Planificación e instalación de infraestructuras).
- Los mecanismos por los que la UEM asegura que sus recursos materiales son revisados y se mantienen en condiciones óptimas para llevar a cabo sus funciones (Mantenimientos y modificación de infraestructura).
- El modo en que se gestionan las incidencias que pueden surgir durante la explotación de los recursos de la Universidad Europea de Madrid (Gestión de incidencias en recursos).
- La sistemática utilizada ante solicitudes de uso de espacios no planificados (Gestión no ordinaria de espacios).

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 13
	<b>PGC 10.1 GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

- La metodología empleada para asegurar que los proveedores con los que cuenta la UEM, cumplen con las garantías necesarias para proporcionar productos acordes a los requisitos que se les especifican (Evaluación de proveedores).
- La sistematización para la subcontratación y prestación de servicios (Subcontratación y prestación de servicios).

Así mismo, como resultado del proceso de gestión de recursos, la Unidad de Calidad & Compliance obtiene información de la adecuación de sus recursos materiales al proceso de enseñanza aprendizaje, a través del Procedimiento de 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 Procedimiento de Satisfacción de los grupos de interés y tras su análisis determina posibles mejoras que son empleadas para adecuar el Plan de Recursos de la UEM a las necesidades de los clientes y usuarios.

Finalmente, la UEM rinde cuenta a sus grupos de interés mediante la comunicación de los resultados obtenidos mediante los mecanismos descritos en el PGC2.1 Información pública y Rendición de Cuentas.

#### **Planificación de bienes y servicios**

Anualmente, la UEM comienza la planificación de sus recursos, con el fin de asegurar que son suficientes para proporcionar una oferta formativa satisfactoria en todos sus campos de aplicación. Cada departamento (Docente o No Docente) evalúa sus necesidades de inversión y determina qué recursos consideran necesarios para cada una de las partidas que lo conforman. Anualmente se elevan a los Directores de Área no docente/Decanos/ Director de Programa de Postgrado quienes deciden si lo incluyen en la Propuesta Presupuestaria.

Cada departamento (Docentes y No Docentes) proporciona al Dpto. de Administración y Finanzas su propuesta valorada en términos económicos, en cuyo caso, revisa si la propuesta es adecuada a las necesidades del departamento y lo incluye en el presupuesto general. Si no está valorado, se procede a ello, junto a los Directores de Área/Decanos. Finalmente se añade el presupuesto destinado a gastos.

El Director de Análisis Financiero elabora la propuesta final de presupuesto y la envía al VP. Finanzas, quien lo presenta al Comité de Dirección para su aprobación final y envío a la Dirección para su aprobación final.

En cuanto a los servicios, el Dpto. de Operaciones, identifican los servicios que la UEM va a requerir los objetivos de los mismos, incluyendo las acciones, responsabilidades, plazos y recursos necesarios para su consecución. Esta estimación se realiza coincidiendo con la Planificación anual de la UEM.

El presupuesto final que se aprueba para la UEM desde la Dirección, es remitido a la UEM (Finanzas) para que ajuste las propuestas de los departamentos y les comunique el presupuesto final de recursos que se le asigna a cada uno. Tras la aprobación del presupuesto, se define un plan de actuación.

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

#### **Adquisición de bienes y recursos**

La actividad de la Universidad Europea genera un importante volumen de compras a empresas que proporcionan bienes o servicios, lo que requiere una gestión coordinada y eficiente que contemple nuestra capacidad de compra agregada.

Estas circunstancias, junto a la notable importancia que la Universidad Europea otorga a las actuaciones de nuestros proveedores en materia de ética y responsabilidad social corporativa, justifican la necesidad de que se defina una política y un proceso para la tramitación de compras e identificación, homologación

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 13
	<b>PGC 10.1 GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

y evaluación periódica de nuestros proveedores.

Por ello, la Universidad Europea de Madrid 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 total transparencia en nuestro proceso de compras. Esta política 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 Grupo 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 tramitan 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.

**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.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página 5 de 13
	<b>PGC 10.1 GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

IMPORTE	ACCION A REALIZAR	AUTORIZADOR	HERRAMIENTAS
De 0 a 5.000€	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 presupuestos</li> <li>-Completar el proceso de alta de proveedor en el sistema de gestión GATACA (Solo proveedores nuevos)</li> <li>-Completar pedido en el sistema de gestión de pedidos</li> </ul>	Dtor. Departamento Marketing Manager	Sistema de Gestión de pedidos.
de 5.001 a 50.000€	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 3 presupuestos</li> <li>-Completar el proceso de alta de proveedor en el sistema de gestión GATACA (Solo proveedores nuevos)</li> <li>-Completar pedido en el sistema de gestión de pedidos</li> </ul>		
de 50.001€ a 250.000€	<p>Concurso / Licitación 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) Completar el proceso de alta de proveedor en el sistema de gestión GATACA (Solo proveedores nuevos) Completar pedido en el sistema de gestión de pedidos</li> </ul>	Miembro del Comité de Dirección de quien dependa el área	<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>
>250.000€	<p>Concurso / Licitación 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) Completar el proceso de alta de proveedor en el sistema de gestión GATACA (Solo proveedores nuevos) Completar pedido en el sistema de gestión de pedidos</li> </ul>	Directora General/ Rectora e informe al Comité de Dirección	

**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.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página 6 de 13
	<b>PGC 10.1 GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

IMPORTE	ACCION A REALIZAR	AUTORIZADOR	HERRAMIENTAS
De 0 a 5.000€	<p>Concurso / Licitación 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> </ul> <p>Contrato o carta de adjudicación. (Dpto.Legal) completar el proceso de alta de proveedor en el sistema de gestión (Solo proveedores nuevos)</p> <p>Completar pedido/s en el sistema de gestión de pedidos</p>	Dtor. Departam	Pliego de petición
5.001 a 50.000€	<p>Concurso / Licitación 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> </ul> <p>Contrato o carta de adjudicación. (Contactar con Dpto.Legal)</p> <p>Completar el proceso de alta de proveedor en el sistema de gestión (Solo proveedores nuevos)</p> <p>Completar pedido/s en el sistema de gestión de pedidos</p>	ento Marketing Manager	de oferta Plantilla Informe de adjudicación Sistema de Gestión de pedidos
de 50.000€ a 250.000€	<p>Concurso / Licitación 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> </ul> <p>Contrato o carta de adjudicación. (Dpto.Legal)</p> <p>Completar el proceso de alta de proveedor en el sistema de gestión (Solo proveedores nuevos)</p> <p>Completar pedido/s en el sistema de gestión de pedidos</p>	Miembro del Comité de Dirección de quien dependa el área	

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página 7 de 13
	<b>PGC 10.1 GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

<b>&gt;250.000€</b>	Concurso / Licitación en colaboración con el área de compras con la participación como mínimo de 3 proveedores y al menos las siguientes fases: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Selección y Evaluación de proveedores</li> <li>· Pliego de petición de oferta de negociación</li> <li>· Informe final de adjudicación.</li> </ul> Contrato o carta de adjudicación (Dpto.Legal)	Directora General/ Rectora e informe al Comité de Dirección
	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	

### Documentación y Expedientes

Es responsabilidad del área 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.

### Pedidos

Es responsabilidad del área que realiza la compra 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 registran para todas las compras incluidas las de productos/servicios realizados a los proveedores homologados.

### Recursos Bibliográficos

En relación a los recursos bibliográficos, hay tres grupos a considerar:

a. Recursos bibliográficos para las colecciones de la Biblioteca CRAI

Adquisición/suscripción de todo tipo de recursos bibliográficos en formato impreso y digital que den respuesta a las necesidades de estudiantes, profesores, investigadores y personal no docente. La Biblioteca CRAI es responsable del desarrollo de una colección bibliográfica relevante y actualizada para toda la comunidad universitaria a través de la incorporación de la bibliografía recomendada en los nuevos programas académicos, la suscripción/renovación de publicaciones seriadas y recursos digitales, la adquisición de novedades, la sustitución de ejemplares obsoletos, etc.

Las solicitudes de adquisición para el desarrollo y mantenimiento de las colecciones son responsabilidad de la Biblioteca CRAI. Las solicitudes para la adquisición de la bibliografía recomendada en nuevos programas académicos es responsabilidad de las Facultades/Escuelas, cuyos responsables de departamento o personas que hayan sido autorizadas son los encargados de tramitarlas. La adquisición/suscripción de estos recursos se imputa en el presupuesto anual de recursos bibliográficos de la Biblioteca CRAI.

b. Recursos bibliográficos para proyectos de investigación

Adquisición de materiales bibliográficos para proyectos de investigación solicitados por los departamentos docentes. La Biblioteca CRAI es la responsable de gestionar las solicitudes, procesar e inventariar los materiales, prestarlos a los responsables de cada proyecto y realizar su seguimiento hasta la finalización del mismo, momento en el que los recursos bibliográficos adquiridos se incorporan a las colecciones de la Biblioteca CRAI.

La autorización y el presupuesto necesario para gestionar estas adquisiciones corresponden a OTRI.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 8 de 13
	<b>PGC 10.1 GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

a. Recursos bibliográficos externos a la Biblioteca CRAI

Adquisición/suscripción de recursos bibliográficos que no formarán parte de las colecciones de Biblioteca CRAI. La Biblioteca CRAI es la responsable de gestionar las solicitudes y notificar a los departamentos solicitantes la recepción de los materiales.

La autorización y el presupuesto necesario para gestionar estas adquisiciones corresponden al departamento solicitante.

El proceso completo para la adquisición de recursos bibliográficos se detalla en el proceso clave de Biblioteca CRAI "PC1.1. Adquisición de recursos", con sus procedimientos e instrucciones técnicas correspondientes.

**Mantenimiento de recursos de laboratorios**

Los responsables de cada departamento son los responsables de identificar aquellos recursos que necesiten mantenimientos no contemplados por el Departamento de Servicios Técnicos (SSTT). En el caso de requerir mantenimiento por parte de una empresa externa, comunican a los Responsables de Área/Decano/Director de Escuela/Director de Postgrado dicha necesidad y contando con su aprobación establecerán los contratos o convenios necesarios para el mismo.

En caso contrario, los responsables de Dpto. establecerán el Plan de mantenimiento preventivo de sus recursos, y asignado los responsables de realizar dichas tareas, quienes una vez realizado, reflejan los resultados en las Fichas de mantenimiento o en el registro equivalente que exista. Los responsables de departamento guardan dichas fichas como evidencia de las tareas realizadas.

**Planificación, modificación y mantenimiento de infraestructuras**

Los diferentes departamentos (Docentes y No Docentes) identifican necesidades de nuevas infraestructuras o de modificación de las existentes y las comunican al Director de Servicios Técnicos (SSTT) mediante distintas vías. Todas las propuestas son evaluadas y con aquellas que el Director de Servicios Técnicos (SSTT) considere prioritarias, se elabora una lista de planificación de obras, y se solicita la aprobación del presupuesto al Departamento 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 Servicios Técnicos revisa el progreso de las obras, ajusta los plazos y, si es necesario, adapta 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 Director de Servicios Técnicos se pondrá en contacto con el Departamento de Análisis Financiero para evaluar si es o no factible y las condiciones de su aprobación con respecto a la planificación establecida.

**Gestión de infraestructuras**

Dependiendo del alcance de las obras, el departamento de Servicios Técnicos (SSTT) 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 es el propio departamento de Servicios Técnicos junto con el Área de Compras quien 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

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 9 de 13
	<b>PGC 10.1 GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

Partes de mantenimiento se realicen.

Si la empresa de mantenimiento interno necesita comprar material solicita la aprobación de la compra al departamento de Servicios Técnicos y después traslada el albarán de las compras realizadas.

### **Gestión no ordinaria de espacios**

Cuando la UEM realiza la planificación de los cursos para las diferentes titulaciones que imparte el Departamento de Coordinación Académica contempla los requisitos necesarios para la asignación de los espacios que se deberán utilizar. 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 pero que han de ser contemplados.

Gestionar eficientemente los espacios es un aspecto clave para la UEM, que es consciente de la importancia de un ambiente adecuado para el proceso de la enseñanza y el aprendizaje. Por ello, la Universidad Europea de Madrid, desarrolla, como muestra la PGC10.2 Asignación de Espacios y Materiales para el Aprendizaje, una sistemática vía intranet, que facilita el proceso a todo el personal de la UEM que necesite de forma extraordinaria un aula, auditorio u espacio docente equivalente.

### **Prestación de servicios**

El Dpto. de Operaciones se ponen en contacto con distintos proveedores para, junto con el Dpto. de Compras y Dpto. Legal, establecer los contratos oportunos. Para la elección de proveedores el Dpto. de Servicios Técnicos(SSTT) y el Dpto. de Operaciones tienen en cuenta el procedimiento establecido por el Dpto. de Compras.

Parte de los servicios son gestionados directamente a través del facility management interno que la UEM tiene subcontratada. En el resto de los casos, la prestación de servicio se lleva a cabo por empresas externas subcontratadas. En cualquier caso, los Directores del Dpto. de Servicios Técnicos (SSTT) y el Dpto. de Operaciones y las empresas subcontratadas firman los contratos de servicio permanente (Jardinería, Seguridad, Restauración, 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.

Los contratos son guardados por el Dpto. Legal, así como cualquier registro que evidencie la prestación de servicio. Estos registros son controlados según el PGC12.2 Revisión del Sistema y Control Documental.

Al vencimiento de los contratos es el Dtor. de Servicios Técnicos (SSTT) 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.

### **Gestión de incidencias**

Todo el personal de la UEM que detecte una deficiencia en alguno de los recursos con los que la UEM cuenta, puede rellenar un parte de mantenimiento que encuentra en la intranet, con el fin de ponerla en conocimiento de los responsables y subsanarla lo antes posible.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 10 de 13
	<b>PGC 10.1 GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

### **Incidencias en infraestructuras o recursos técnicos**

La persona que detecte la incidencia puede cumplimentar el Parte de mantenimiento que se encuentra en la aplicación de Servicios Técnicos en la intranet, el cual será remitido al responsable del servicio de mantenimiento para que lo asigne a sus operarios o comunique a Servicios Técnicos que debe ser una empresa externa especializada la que lo realice.

### **Incidencias informáticas**

El personal de la UEM en este caso, se cumplimenta un Parte de incidencia, en la aplicación correspondiente en la intranet. Esta incidencia es monitorizada permanentemente por el *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 asignada.

### **Incidencias en la prestación del 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 Servicios Técnicos (SSTT) y/o el Dpto. de Operaciones solicita a la empresa externa la resolución de las deficiencias detectadas.

### **Otras Incidencias en recursos**

Ante incidencias en recursos que no son gestionados por el Departamento de Servicios Técnicos (SSTT), los responsables de departamento serán los que soliciten a empresas especializadas la resolución de las mismas, guardando los albaranes o partes entregados como evidencia del servicio realizado.

### **Evaluación y selección de proveedores**

Todos los proveedores de recursos de la UEM se encuentran en la base de datos que administración emplea para las tareas de facturación. Todos ellos a los que la UEM ha solicitado un producto o servicio de manera recurrente, son considerados proveedores homologados y deberán ser evaluados por los distintos responsables descritos a lo largo de este procedimiento (Responsable de Compras/ Director del TIC/Director de Servicios Técnicos) periódicamente, 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.

### **ESPECIFICIDADES POR CENTRO.**

#### **Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño**

N/A

#### **Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte**

N/A

#### **Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación**

N/A

#### **Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud**

N/A

#### **Escuela de Doctorado e Investigación**

N/A

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 11 de 13
	<b>PGC 10.1 GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

## REGISTROS

<b>REGISTROS</b>		
<b>NOMBRE REGISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>UBICACIÓN</b>
Solicitud de compra		Sistema gestión pedidos
Plan de mantenimiento preventivo	Facility Management)	Archivos Departamento Operaciones
Ficha de mantenimiento	FERROSER	Archivos Departamento Operaciones
Lista de planificación de obras	Dpto. Servicios Técnicos	Archivos Departamento Operaciones
Partes de mantenimiento	Dpto. Servicios Técnicos	Archivos Departamento Operaciones
Parte de incidencia informática	TIC	Plataforma de Tickets de Incidencias
Lista de proveedores homologados	Administración	Archivos Departamento Compas
Solicitud de adquisición/suscripción bibliográfica (por tipología)	Biblioteca CRAI	Archivos Departamento Biblioteca CRAI
Registro de facturas de los recursos bibliográficos adquiridos/suscritos para las colecciones de la Biblioteca CRAI	Biblioteca CRAI	Archivos Departamento Biblioteca CRAI
Facturas	Dpto Responsable/ Administración	Archivos Departamento
Contratos y convenios con empresas externas	Dpto. Legal	Archivos Departamento
Planificación de los servicios	Dpto. Servicios Técnicos	Archivos Departamento Servicios Técnicos (SSTT)
Informe de seguimiento en servicios	Dpto. Servicios Técnicos	Archivos Departamento Servicios Técnicos (SSTT)

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 12 de 13
	<b>PGC 10.1 GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

### INDICADORES

- IND01-PGC 10.1 Nº consultas recibidas a través de "Ask your Personal Librarian", (H3LP)  
Número de incidencias detectadas (mensuales)
- IND02-PGC 10.1 Número de Renovaciones de préstamos CRAI
- IND03-PGC 10.1 Número de Reservas CRAI
- IND04-PGC 10.1 Número visitas a los catálogos BUSCA y DESCUBRE
- IND05-PGC 10.1 Número de sesiones realizadas a recursos digitales en suscripción de la Biblioteca

### RESPONSABILIDADES

- **Comité de Dirección:**
  - Aprobación del presente procedimiento.
  - Evaluar y aprobar los presupuestos finales
- **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 Calidad:**
  - Obtención de 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.
  - Comunicar los resultados del proceso a los distintos grupos de interés, obtenidos a partir del seguimiento y medición del sistema.
  - 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 PGC12.2 Revisión del Sistema y Control Documental
- **Coordinación Académica:**
  - Coordinar la reserva no ordinaria de espacios a través de la intranet.
- **Director de Área no Docente/Decano/Director de Escuela/ Director de Centro/ Director de Programa de Postgrado:**
  - Aprobar las solicitudes de recursos de los departamentos que de ellos dependen.
  - Proponer y ejecutar los presupuestos asignados a los distintos departamentos y colaborar en la valoración de los mismos con el Dpto. de Análisis Financiero.
- **Responsable Net-uem:**
  - Gestionar la petición de herramientas tecnológicas
- **Responsable de Compras:**
  - 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
- **Responsable de medioambiente:**
  - Gestión y medición de aspectos ambientales.
  - Mantenimiento del Sistema de Gestión Medioambiental conforme a la norma ISO 14001:2004
  - Evaluar los proveedores de recursos.
- **Director de TIC:**
  - Gestionar las compras de recursos informáticos.
  - Evaluar los proveedores de recursos informáticos.
  - Coordinar la gestión de incidencias informáticas.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página 13 de 13
	<b>PGC 10.1 GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

- Dirección de Biblioteca
  - Firmar y aprobar el presupuesto
  - Gestionar los recursos de Biblioteca
- Director de Análisis Financiero:
  - Aprobar la propuesta final de presupuesto.
  - Valorar las solicitudes que están fuera de los presupuestos y elevarlas a la Comisión para su decisión final.
  - Valorar los presupuestos de los distintos departamentos y priorizar las partidas asignadas a cada uno.
- Director del Departamento de SSTT:
  - Gestionar a las distintas actuaciones que realiza la UEM en relación a las infraestructuras y coordinar a su equipo.
  - Supervisar las contrataciones externas de servicios para obras y las tareas que realizan.
  - Evaluar a los proveedores/ subcontratistas asociados a la gestión de 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.
- Responsables de Departamentos:
  - Evaluar las necesidades de recursos materiales, infraestructuras y servicios, solicitándolo mediante los cauces establecidos.
  - Planificar el mantenimiento preventivo de sus equipos y supervisar que los mantenimientos externos se realicen correctamente.
- Director Académico de Postgrados:
  - 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 junto a Coordinación académica.
- Coordinador de Programa (Asistente):
  - Gestionar la logística de los profesores: llamadas de confirmación previas, gestión de viajes, alojamiento, certificados de asistencia.
  - Gestionar los servicios de hostelería para el programa: desayunos, almuerzos, etc.
  - Coordinar, con el Director de Programa y otros Coordinadores de Programa, la preparación de las aulas y materiales para prácticas.
- Director de Análisis Financiero:
  - Valorar las solicitudes de presupuesto para servicios y aprobar el presupuesto final destinado a servicios.
- Director del departamento de SST/Director de Operaciones:
  - Gestionar las distintas actuaciones que realiza la UEM en relación a la prestación de los servicios establecidos y coordinar a su equipo.
  - Supervisar las contrataciones externas de servicios.
- Departamento de SSTT/Dpto. de Operaciones:
  - Evaluar a los proveedores/ subcontratistas asociados a la gestión de servicios.
  - Evaluar sus necesidades de servicios solicitados por los departamentos e incluir en la planificación aquella que considere oportunas en base a los criterios de la organización.
- Departamento Legal:
  - Guardar los contratos y registros generados en la prestación de servicios.

## **ANEXOS**

NA

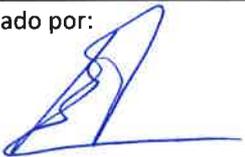


## Contenido

OBJETO .....	1
ALCANCE .....	2
DOCUMENTACIÓN RELACIONADA .....	2
DESARROLLO DEL PROCESO .....	2
ESPECIFICIDADES POR CENTRO .....	4
Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño.....	4
Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte .....	4
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación .....	4
Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud .....	4
Escuela de Doctorado e Investigación.....	4
REGISTROS.....	4
INDICADORES .....	5
RESPONSABILIDADES.....	5
ANEXOS .....	5

MODIFICACIONES			
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
01	06/05/2015	VERSIÓN INICIAL FAC. CC. SOCIALES VERSION INICIAL FAC. CC. ACTIVIDAD FÍSICA Y DEL DEPORTE VERSIÓN INICIAL FAC. CIENCIAS BIOMEDICAS Y DE LA SALUD VERSIÓN INICIAL ESCUELA POLITÉCNICA	
02	09/10/2016	Modificación y Actualización	Todas
03	25/10/2017	Modificación y Actualización	Todas
04	12/12/2018	Revisión sin modificaciones	Todas
07	24/06/2019	Integración SGIC I y II	Todas

Aprobado por:  Cristina Peláez. Directora de la Unidad de Calidad y Compliance Fecha: 06/11/2019	Aprobado por:  Eva María Icarán. Vicerrectora de Profesorado e Investigación Fecha: 07/11/2019	Aprobado por:  Elena Gazapo. Rectora Fecha: 07/11/2019
---	--	---

### OBJETO

Asegurar que las titulaciones de Grado y Postgrado, su claustro y el personal de apoyo a las titulaciones cuentan con los recursos materiales oportunos para el desarrollo de la actividad docente.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 6
	<b>PGC 10.2 ASIGNACION DE ESPACIOS Y MATERIALES PARA EL APRENDIZAJE</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

## **ALCANCE**

Aplica a todas las titulaciones de la Universidad desde el inicio del curso hasta su finalización.

## **DOCUMENTACIÓN RELACIONADA**

- PGC10.1 Gestión de Recursos y Servicios
- Normativa de prevención de riesgos laborales y medioambiente.
- Procedimientos internos de seguridad, riesgos laborales y medioambiente.

## **DESARROLLO DEL PROCESO**

### **Asignación de aulas**

Planificación Académica asigna a cada grupo definido en los horarios, un aula física teniendo en cuenta las necesidades específicas del número de alumnos, equipamientos informáticos necesarios u otras necesidades especiales según cada titulación. El alumno puede verificar las aulas de sus asignaturas/módulos a través de la aplicación de horarios online. Además, en conserjería de cada edificio se dispone de la planificación del uso de las aulas para consulta de cualquier estudiante, docente o visitante. Cualquier cambio se comunica a través del campus virtual de la asignatura/módulo.

### **Reservas de aulas**

La reserva de aulas para necesidades especiales fuera de las aulas asignadas por Planificación Académica de forma general, se realiza a través de la intranet, a la cual tienen acceso los profesores, siempre con 48 horas de antelación. En el caso de Postgrado, los profesores externos sin acceso a la intranet solicitan dicha reserva a través de los Asistentes de programa. Si se requiere una reserva de urgencia a menos de 48 horas del evento planificado, y sólo para casos excepcionales el profesor o asistente de programa, en el caso de postgrado, podría solicitarlo a través de la conserjería de cada edificio, que gestiona la reserva con Planificación Académica de forma inmediata.

### **Solicitud de material**

Los profesores que necesiten material específico lo solicitan a los asistentes de los DD en el caso de grado y a los DPP en el caso de postgrado, quienes son los encargados de gestionar la petición. En el caso de grado, el mismo DD gestiona el alta de proveedores y pedido a través de la herramienta financiera habilitada para ello. En el caso de postgrado, será el CAP el responsable de gestionar dichas altas y pedidos, además de velar por la disponibilidad de los recursos materiales y de infraestructura suficientes para el desarrollo de los procesos de aprendizaje.

Para responder a las necesidades de materiales y recursos del profesorado, cada año los DD/DPP hace una estimación de necesidades, la cual será aprobada por la Decana y el departamento financiero.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 6
	<b>PGC 10.2 ASIGNACION DE ESPACIOS Y MATERIALES PARA EL APRENDIZAJE</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

Tanto en grado, como postgrado, en caso de necesitar materiales asociados a laboratorios o que requieren una financiación adicional, se coordina y reportan sus necesidades al Coordinador de laboratorios de la Facultad/Escuela y tendrán que ser aprobados por el Decano/Director de Escuela y el departamento financiero.

### **Espacios para Estudiantes**

Además de aulas, los estudiantes cuentan con salas de trabajo, aulas de reunión en grupo, zonas designadas para mentoría, salas de trabajo individual y en grupo, laboratorios específicos, etc. En el caso de los espacios habilitados en la biblioteca, se solicita directamente al personal de biblioteca.

En el resto de los casos, deben ser solicitados a los conserjes del edificio donde se encuentre ubicado el espacio.

En el caso de titulaciones de postgrado, el Asistente de Programa es el responsable de registrar y comunicar dichas reservas de espacios adicionales a las aulas.

### **Gestión de Laboratorios**

La participación de los alumnos en los laboratorios de las Facultad y Escuela se organiza mediante la vinculación parcial de las asignaturas del grado o módulos de postgrado con el contenido del laboratorio; la vinculación total de las asignaturas o módulos; y la participación voluntaria.

En el primero de los casos, los profesores utilizan los laboratorios como medios para desarrollar la metodología identificativa de las Facultades y Escuela en la asignatura, aplicándola a algún caso, supuesto de hecho, reto o dilema a resolver. En el segundo de los casos, el desarrollo de la asignatura está plenamente vinculado con el desarrollo de las actividades del laboratorio.

Para seleccionar las asignaturas en las que se puede utilizar parcialmente el laboratorio se hacen reuniones anuales con los responsables de laboratorios y el coordinador de la titulación. En las reuniones de coordinación de la titulación es donde se fija la vinculación de las asignaturas con los laboratorios, contando también con las peticiones y sugerencias de los profesores y de la estrategia de facultad en cuanto a implantación del modelo académico

- **Participación voluntaria y activa**

Los alumnos de nuevo ingreso reciben información sobre los laboratorios en la sesión de bienvenida. Posteriormente, los coordinadores de laboratorios convocan a los estudiantes, tanto a los de primer año como a los de cursos superiores y postgrado a una reunión en la que se les detalla su funcionamiento y la necesidad de su implicación en este proyecto a lo largo de su vida universitaria.

Al finalizar la titulación todos los estudiantes deben haber utilizado los laboratorios de las Facultades y Escuela en algún momento. Cuando el laboratorio está integrado en las asignaturas ordinarias del grado/módulos de postgrado, el reconocimiento de ECTS de la asignatura queda vinculado al uso y aprovechamiento del aprendizaje de laboratorio.

- **Gestión de residuos en los laboratorios**

La gestión de residuos se realiza en la forma y con las responsabilidades que establezca la normativa relativa a Prevención de Riesgos Laborales y de gestión medioambiental, así como los procedimientos que dicho departamento establece a tal fin.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 6
	<b>PGC 10.2 ASIGNACION DE ESPACIOS Y MATERIALES PARA EL APRENDIZAJE</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

### **Control, revisión y mejora**

Cada año se solicita a los estudiantes que evalúen su satisfacción con los espacios e infraestructuras de la Universidad en la encuesta de evaluación de la Universidad y se incluirá de forma generalizada en las CCTs, en la que se podrán considerar mejoras sobre las mismas que se incluirán en los Planes de mejora de las titulaciones.

Asimismo, los profesores también pueden valorar su satisfacción con los espacios de la Universidad cada año en la encuesta de satisfacción del profesorado con la Universidad.

En los casos de querer reportar fallos en el funcionamiento de la gestión de los espacios y recursos materiales, el estudiante debe ser remitido a su CA/CAP, quien se encarga de gestionar la queja/sugerencia a través de los procesos internos de la universidad de registro y respuesta en atención al estudiante.

#### **ESPECIFICIDADES POR CENTRO.**

##### **Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño**

NA

##### **Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte**

NA

##### **Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación**

NA

##### **Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud**

NA

##### **Escuela de Doctorado e Investigación**

NA

#### **REGISTROS (evidencias)**

<b>REGISTROS</b>		
<b>NOMBRE REGISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>UBICACIÓN</b>
Registro reservas de laboratorio	Coordinador de Laboratorios	Facultad o Escuela
Registro ocupación de Aulas	Todo el personal	Intranet/Sigeca
Registros reserva aula	Conserjería	Registro Conserjería

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 6
	<b>PGC 10.2 ASIGNACION DE ESPACIOS Y MATERIALES PARA EL APRENDIZAJE</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

## INDICADORES

IND01-PGC 10.2 Porcentaje de utilización de espacios.

## RESPONSABILIDADES

- Director de Departamento/Director Programa Postgrado: Estima las necesidades de material del departamento que incluye las solicitudes de los profesores y realiza los pedidos de material a través de los asistentes del departamento.
- Decano/Director: Aprueba los presupuestos y gastos que cubren las necesidades en cuanto a espacios y materiales del profesorado.
- Departamento de Finanzas: Aprueba los presupuestos de las titulaciones presentadas por la Decana y los gastos que sobrepasen estos presupuestos en caso de requerirlo.
- Coordinador Académico/Coordinador Académico de Programa: Traslada a planificación académica necesidades especiales de aulas según asignatura y grupo. Planificación Académica: Realizar la asignación de aula según asignatura y grupo en conjunto con CA/CAP y aprueba reservas de aulas fuera de la asignación inicial de cada curso que los profesores soliciten por la intranet.
- Coordinador de Laboratorios: Gestiona las reservas y registros de ocupación de los laboratorios de la facultad.
- Asistente de Programa: gestiona las solicitudes de material y atender a las necesidades específicas realizadas por el personal docente en postgrado, sobre todo los profesores externos sin acceso a todas las herramientas disponibles.

## ANEXOS

Listado Procedimientos Prevención Riesgos Laborales

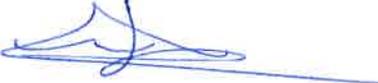
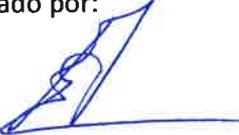
TITULO DEL PROCEDIMIENTO	REF Nº	EDICIÓN	FECHA
Manual OHSAS- Plan de Prevencion UE	MGSST	edición 03	mar-17
Manual Organización SST UE	MOSST	edición 00	agos-13
Evaluación de riesgos y plan actuación preventiva	PGI-01	edición 01	nov-15
Coordinación actividades empresariales y de Obras	PRL-02	edición 00	jul-13
Dirección	PGI-03	edición 01	nov_15
Requisitos Legales y otros requisitos	PGI-04	edición 01	nov-15
Gestión de empleados de trabajo temporal	PGI-05	edición 01	nov-15
Consulta y Participación. Comunicación interna y externa	PGI-06	edición 01	nov_15
Planes de Autoprotección	PGI-07	edición 01	nov-15
Gestión de Equipos de protección individual - EPIS	PGI-08	edición 01	nov-15
Vigilancia de la Salud	PRL-09	edición 00	abr-13

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 6
	<b>PGC 10.2 ASIGNACION DE ESPACIOS Y MATERIALES PARA EL APRENDIZAJE</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

Investigación de incidentes	PGI-10	edición 01	nov-15
Acciones correctivas y preventivas	PGI-11	edición 01	nov-15
Inspecciones Ambientales y de Seguridad y Salud	PGI-12	edición 01	dic-15
Control de los registros	PGI-13	edición 01	dic-15
Auditorías internas	PGI-14	edición 01	nov-15
Mantenimiento de instalaciones	PGI-15	edición 01	nov-15
Equipos de trabajo	PGI-16	edición 01	nov-15
Formación, competencia y concienciación	PGI-17	edición 01	nov-15
Gestión del cambio	PGI-18	edición 01	nov-15
Identificación de aspectos ambientales significativos	PGI-19	edición 09	dic-15
Control operacional ambiental	PGI-20	edición08	dic-15
Identificación de aspectos ambientales	IMA01	edición 02	abr-18
Control de vertidos	IMA02	edición 01	abr-17
Control de residuos	IMA03	edición 01	jun-16
Control de emisiones	IMA04	edición 00	nov-15
Control de consumos	IMA05	edición 00	nov-15
Permisos de Trabajo Especiales	IPRL01	edición 01	may-13
Control y Registro de temperaturas	IPRL02	edición 00	nov-13
Coordinación con clientes	IPRL03	edición 00	may-13
Personal especialmente sensible	IPRL04	edición 05	nov-18
Protección de menores	IPRL05	edición 00	may-13
Adquisiciones y compras	IPRL06	edición 00	may-13
Revisión y mantenimiento de equipos de rayos X	IPRL07	edición 00	sep-13

## Contenido

OBJETO .....	1
ALCANCE .....	1
DOCUMENTACIÓN RELACIONADA .....	2
DESARROLLO DEL PROCESO .....	2
ESPECIFICIDADES POR CENTRO .....	7
Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño.....	7
Facultad de Ciencias de la Actividad Física y Deporte.....	7
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación .....	7
Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud.....	7
Escuela de Doctorado e Investigación.....	7
REGISTROS (evidencias).....	8
RESPONSABILIDADES:.....	8
ANEXOS .....	9

MODIFICACIONES			
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
01	10/09/2014	VERSIÓN INICIAL	
02	11/03/2015	Adecuación de indicadores	
03	22/04/2018	Actualizaciones del Procedimiento	2-4
07	03/07/2019	Integración SGIC I y II	Todas
Aprobado por:  Cristina Peláez. Directora de la Unidad de Calidad y Compliance Fecha: 06/11/2019		Aprobado por:  Eva Maria Icarán. Vicerrectora de Profesorado e Investigación Fecha: 07/11/2019	
		Aprobado por:  Elena Gazapo Rectora Fecha: 07/11/2019	

### OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto describir los procesos de recogida sistemática de información sobre la satisfacción de los grupos de interés de la Universidad, de la difusión de los resultados, del tratamiento de la información, y de la utilización de esta información para el análisis y mejora de su oferta académica y de servicios.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 9
	<b>PGC 11.1 SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

## ALCANCE

Miembros de la comunidad universitaria; estudiantes, profesores, egresados, empleadores, personal de administración y servicios.

## DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- Manual de Garantía Interna de Calidad (MAGIC)
- 1.1 Política de Calidad
- PGC 12.3 Análisis y Mejora

## DESARROLLO DEL PROCESO

### 1. Planificación y metodología

Con el fin de identificar las necesidades y expectativas de los estudiantes e identificar el grado de satisfacción y calidad percibida por parte de los grupos de interés, desde la Unidad de Calidad, se estratifican los diferentes grupos de interés, así como los aspectos evaluados, de la siguiente manera:

- Satisfacción de los estudiantes con el Profesorado en estudios de Grado y Postgrado.
- Satisfacción de los estudiantes con la Titulación y la Universidad en estudios de Grado, Postgrado y Doctorado.
- Satisfacción del profesorado con la Universidad y el título/os donde imparte docencia. Estudio de Actividad Docente
- Satisfacción del Personal de Administración y Servicios (PAS) con los títulos
- Estudio de empleabilidad y satisfacción de estudiantes egresados con su situación laboral
- Satisfacción de los estudiantes con las prácticas externas y Satisfacción de los empleadores con los estudiantes
- Satisfacción de los estudiantes con los programas de movilidad: *incoming/outgoing*
- Estudios *ad hoc* sobre determinados servicios de la Universidad:
  - Satisfacción de los usuarios con la Biblioteca
  - Satisfacción de los usuarios con el Language Center
  - Satisfacción de los usuarios con el Servicio Médico
  - Satisfacción de los usuarios con el Polideportivo
  - Satisfacción de usuarios con la Policlínica Universitaria y Clínica Universitaria Odontológica
  - Satisfacción con los cursos preparatorios para mayores de 25 y 45 años
  - Satisfacción de los estudiantes con el Programa *Challenge UE*
  - Satisfacción de los estudiantes con el Hospital Simulado
- Satisfacción de los Empleados con la Universidad. Estudio de *Engagement*

La Unidad de Calidad valora de forma anual los resultados obtenidos en cada campaña y grupo de interés para planificar la campaña del curso posterior. Se revisa tanto el contenido de los cuestionarios, los mecanismos de distribución y la metodología de análisis de la información, y se tiene en cuenta el *feedback* de los grupos de interés sobre el proceso de encuestación.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 9
	<b>PGC 11.1 SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

La Universidad Europea de Madrid utiliza herramientas informáticas para analizar la información de los distintos grupos de interés (como Excel, Access, o SPSS) y plataformas informáticas específicas diseñadas para crear, gestionar, analizar y reportar resultados (*Universitas XXI*, *Lime Survey*, *AFUS*, y *Business Intelligence Project*, entre otras). Para reforzar el proceso de campo y tratar determinadas encuestas se cuenta con el apoyo de un proveedor externo.

Una vez se cuenta con los medios necesarios, se procede a la toma de datos, que sigue distintos pasos, en función del grupo de interés encuestado.

## **2. Tipos de encuestas:**

### **2.1. Satisfacción de los estudiantes con el profesorado en estudios de Grado y Postgrado.**

A principio de cada curso académico la Unidad de Calidad contacta con los Directores de Departamento Docente y responsables de postgrado en cada facultad para explicar el procedimiento de evaluación e iniciar el proceso de recogida de datos.

#### **- Titulaciones de Grado:**

La medición de la satisfacción con el profesorado de Grado se mide al final de cada semestre, antes del período de pruebas finales de evaluación.

En el caso de la satisfacción con el profesorado de Grado en las titulaciones presenciales, desde la Unidad de Calidad se solicita a los directores de departamento que validen el listado de profesores que ha participado en la docencia de cada semestre.

Una vez validado el listado se activan en el sistema online las encuestas a los profesores y se realiza el lanzamiento de la encuesta a través de un link (activación de campaña). Las encuestas en ese momento se activan en el Campus Virtual de los estudiantes en el espacio de Encuestas, apareciendo para cada estudiante un link por cada una de las encuestas que tiene activas.

El lanzamiento de la encuesta se comunica a los profesores a través de un correo electrónico enviado desde el Departamento de Comunicación Interna y firmado por la Unidad de Calidad indicando las fechas en las que permanecerá activa.

Cada profesor tendrá una encuesta por cada asignatura, titulación y grupo en el que imparte docencia. Para ello el profesor destina un tiempo de su clase para permitir a los estudiantes que puedan contestar a las preguntas de valoración con su asignatura. El profesor debe ausentarse del proceso.

Una vez que ha finalizado la campaña de encuestación los resultados son analizados por la Unidad de Calidad y cada profesor puede consultar los resultados obtenidos accediendo con sus claves a través de un link alojado en la intranet de la universidad. Así mismo, la Unidad de Calidad envía los resultados individualizados de los profesores y agregados del departamento a cada director de departamento responsable, y de Facultad a los vicedecanos y decanos responsables.

Los resultados obtenidos se utilizarán de forma agregada en las Comisiones de Calidad de Título (CCT) para su análisis y consideración en la elaboración de los planes de mejora, así como en la valoración individual del desempeño para el profesorado.

#### **- Titulaciones de postgrado:**

La evaluación del Profesorado de los postgrados se lleva a cabo a lo largo del programa, a medida que los profesores van finalizando la impartición de sus módulos.

El Vicedecano de Postgrado, junto con el Director del Máster se responsabilizará junto con el

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 9
	<b>PGC 11.1 SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

Asistente de Programa de Postgrado, de las actividades de planificación y ejecución de las evaluaciones de satisfacción con el profesorado, en el centro o escuela correspondiente.

A este efecto, para facilitar la realización de encuestas, los asistentes de postgrado y coordinadores académicos de postgrado facilitan a la Unidad de Calidad: nombre y código de la titulación, nombre y código de la asignatura, número de empleado del profesor que imparte la asignatura y la edición de cada postgrado, facilitándoles una plantilla Excel para agilizar el trabajo.

Los períodos de solicitud de la activación de encuestas de postgrado a la Unidad de Calidad por parte de las Facultades son del día 1 al 5 de cada mes, y su activación se realizará del 10 al 30 del mismo mes, estando disponibles hasta el día 30 del mes siguiente.

Una vez que ha finalizado la campaña de encuestación los resultados son compartidos con los Vicedecanos y decanos responsables.

Los resultados obtenidos se utilizarán de forma agregada en las Comisiones de Calidad de Título (CCT) para su análisis y consideración en la elaboración de los planes de mejora, así como en la valoración individual del desempeño para el profesorado.

## **2.2. Satisfacción de los estudiantes con la Titulación y la Universidad y medición de NPS en estudios de Grado, Postgrado y Doctorado.**

La satisfacción de los estudiantes con la titulación y la Universidad y la medición del NPS se mide anualmente antes de la finalización de cada curso académico. Adicionalmente, en el caso de los postgrados, y a demanda de los Directores de Programa o Vicedecanos, puede realizarse una encuesta a mitad del curso académico (Encuesta interprograma).

Existe un cuestionario específico para cada tipo de estudios Grado/Postgrado/Doctorado.

Las encuestas se activan en el Campus Virtual de los estudiantes en el espacio de Encuestas, apareciendo para cada estudiante un link con su encuesta.

El lanzamiento de la encuesta se comunica a los profesores a través de un correo electrónico enviado desde el Departamento de Comunicación Interna y firmado por la Unidad de Calidad indicando las fechas en las que permanecerá activa. La comunicación de la encuesta se refuerza también a través de otros canales como la *Newsletter* de estudiantes, el Campus Virtual o puestos físicos en los campus. Durante el período que permanece activa la campaña de encuestas, se envían recordatorios desde la Unidad de Calidad a las facultades con la tasa de respuesta para que puedan reforzar la participación de los estudiantes. Los vicedecanos y/o Directores de Programa se responsabilizan de reforzar la participación en sus respectivas áreas y programas.

Una vez que los resultados son analizados se prepara un informe final que es compartido con los distintos grupos de interés. Estos resultados serán tenidos en cuenta además de tenerse en cuenta en las Comisiones de Calidad de Título (CCT) y en las Juntas de Facultad para la toma de decisiones.

Además, se realizan informes para la valoración del desempeño de los directores de postgrado (Informes del Director) con los resultados obtenidos en la Encuesta de Satisfacción con la Titulación de los postgrados y con los resultados agregados de Satisfacción con el Profesorado asociados a cada título asociados relativos a ese curso académico.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 9
	<b>PGC 11.1 SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

### **2.3 Satisfacción del profesorado con la Universidad y el título/os en el que imparte docencia y detección de necesidades docentes. Estudio de Actividad Docente**

La satisfacción del profesorado con la Universidad y el título en el que imparte docencia y la detección de las necesidades docentes se mide de forma anual y tiene por objeto disponer de resultados globales sobre diferentes aspectos relativos a la docencia universitaria, incluidos el programa formativo, la organización de la enseñanza, la satisfacción con los recursos materiales y el proceso formativo.

La invitación a participar en la encuesta se realiza mediante correo electrónico dirigido al claustro desde la Unidad de Calidad incluyendo un link directo a la encuesta, y en el que se informa de las fechas en las que permanecerá activa. Para reforzar la participación, la Unidad de Calidad envía recordatorios al claustro por correo electrónico.

Para su análisis, los datos se descargan de la plataforma de encuestas por parte del Unidad de Calidad y se realizan informes de resultado, con distintos niveles de desagregación.

El informe de resultados se envía a las facultades responsables y vicerrectorado por correo electrónico, de modo que sirva de input para la puesta en marcha de planes de mejora.

### **2.4 Satisfacción del Personal de Administración y Servicios (PAS) con los títulos**

Anualmente, se realiza un estudio de satisfacción sobre los títulos dirigido al Personal de Administración y Servicios (PAS).

Para ello, se identificará el personal no docente directamente relacionado con cada título y se les trasladará vía email desde la plataforma de encuestas de la Universidad, un cuestionario cuyo objetivo es valorar su percepción con la calidad académica de la titulación en la que mayoritariamente imparten docencia.

El análisis de la información se realiza por la Unidad de Calidad y los resultados son compartidos con las distintas facultades.

### **2.5 Estudio de empleabilidad y satisfacción de estudiantes egresados con su situación laboral**

La medición de la situación laboral y la satisfacción de estudiantes egresados se realiza a los 12 y 36 meses de haber finalizado los estudios.

Este estudio se realiza mediante CATI telefónico combinado con refuerzo a través de correo electrónico, realizado por empresa de estudios independiente.

El estudio tiene por objetivo conseguir una muestra representativa de respuestas a nivel de Universidad, Facultad, y por titulación.

Los informes de resultado son compartidos con las facultades y el departamento de Carreras Profesionales por correo electrónico.

### **2.6 Satisfacción de los estudiantes con las prácticas externas y Satisfacción de empleadores con los estudiantes**

Para evaluar el programa de prácticas externas, se tiene en cuenta el feedback de estudiantes y de las empresas/instituciones donde los estudiantes realizan prácticas.

Existen para ello dos modelos de cuestionarios que se ponen a disposición tanto de los estudiantes como de las instituciones a través de la plataforma de Gestión de Prácticas (AFUS).

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 9
	<b>PGC 11.1 SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

El objetivo es conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes con las prácticas, así como la satisfacción de los propios tutores de las empresas con los estudiantes.

Una vez recibidos los informes finales, se compartirán los resultados con el departamento de Carreras Profesionales, responsables de los títulos y se utilizarán en las comisiones de calidad de los títulos.

### **2.7 Satisfacción de los estudiantes *incoming/outgoing* con los programas de movilidad**

La satisfacción con los programas de movilidad se mide a través de dos cuestionarios, uno para los estudiantes que se van a otra universidad para hacer un curso (*outgoing*) y otro para los estudiantes que vienen (*incoming*) de otras universidades.

Esta encuesta se realiza por la Unidad de Calidad en coordinación con la Oficina Internacional. Se despliega en la plataforma web de administración de encuestas de la Universidad y se les envía a los estudiantes vía email en dos períodos, primer y segundo semestre.

La Unidad de Calidad analiza las respuestas obtenidas y presenta los resultados a los responsables del área internacional.

### **2.8 Satisfacción de los usuarios con determinados servicios de la Universidad**

Estas encuestas se realizan *ad hoc* de manera presencial in situ en el servicio a los usuarios de determinados servicios específicos: Biblioteca, *Language Center*, Servicio Médico, Polideportivo, Clínicas universitarias, etc.

Los resultados obtenidos se presentan a los diferentes grupos de interés.

### **2.9 Satisfacción de los Empleados con la Universidad. Estudio de *Engagement***

Esta encuesta va dirigida a todo el personal de la Universidad, tanto Docente como No Docente, y es tramitada y gestionada por el Departamento de Recursos Humanos de la Universidad.

El propósito de este estudio es conocer el nivel de satisfacción y grado de recomendación de los empleados sobre la Universidad.

La encuesta se realiza en soporte *on line* y para su cumplimentación se envía un enlace por correo electrónico a todos los empleados.

Una vez tratada la información, el Departamento de Recursos Humanos comparte los resultados con los empleados.

## **3. Anonimato en el tratamiento de la información**

La Unidad de Calidad garantiza el anonimato en el tratamiento de la información de todos los estudios de medición que realiza, de modo que no se puedan asociar las respuestas de cada encuestado.

Este anonimato es comunicado a los estudiantes en el lanzamiento de las encuestas.

## **4. Otras vías de recabar información de los grupos de interés**

La Universidad Europea de Madrid emplea, además, otros métodos por los cuales obtiene información sobre la satisfacción de los grupos de interés como, por ejemplo:

- Reuniones de personal docente (*feedback* de los tutores, juntas de Facultad/Escuela, reuniones de departamento, de profesorado, de directores académicos).
- Sugerencias y comentarios que surgen de la comunicación con otros agentes externos (empresas, colegios profesionales, y universidades con las que existen convenios).

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 7 de 9
	PGC 11.1 SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	EDICIÓN 07

- Información obtenida a través del Vicerrectorado de Estudiantes mediante el análisis de instancias, informe de la Defensora Universitaria y reuniones formales e informales con Delegación de Estudiantes.
- *Feedback* de estudiantes, profesores y empleadores durante las Comisiones de Calidad de Título.

#### 5. Revisión y mejora de los procesos de medición de la satisfacción

Con carácter anual los procesos de medición son evaluados, recogiendo el *feedback* de Facultades/Escuelas de modo que puedan introducirse modificaciones en los cuestionarios, períodos de recogida de información, soporte, canales de comunicación, etc.

#### 6. Recogida de resultados, Análisis y Mejora

Los principales resultados de satisfacción a nivel de título son incorporados anualmente a la Ficha de Título para su análisis en las Comisiones de Calidad de Titulación (CCT) y la posible puesta en marcha de planes de mejora, de acuerdo con lo descrito en el PGC 12.3 Análisis y Mejora.

### ESPECIFICIDADES POR CENTRO

#### Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño

NA

#### Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte

NA

#### Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

NA

#### Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud

NA

#### Escuela de Doctorado e Investigación

NA

### REGISTROS (evidencias)

REGISTROS		
NOMBRE DE REGISTRO	RESPONSABLE	SOPORTE Y UBICACIÓN
Informes de resultados de satisfacción de cada grupo de interés	Unidad de Calidad	Carpeta compartida calidad/Medición y Análisis/Encuestas; Sharepoint/ Carpeta Facultad/Curso/Título/Principales indicadores; Plataforma encuestas
Ficha de Indicadores de Título	Unidad de Calidad	Sharepoint Calidad/ Ficha Indicadores; Sharepoint. Carpeta de Facultad /Curso / Título/ Principales indicadores

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 8 de 9
	PGC 11.1 SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	EDICIÓN 07

## INDICADORES

IND01-PGC11.1 Tasa de respuesta de las encuestas realizadas

IND02-PGC11.1 Ítem Estudio de Actividad Docente dirigido al claustro: "Conocimiento de los resultados de la encuesta de Satisfacción de los estudiantes con la Docencia".

## RESPONSABILIDADES:

Propietario del proceso: Unidad de Calidad

- Participantes en el proceso:

- **Órganos de Gobierno:**

Analizar los resultados obtenidos en los informes de satisfacción para la puesta en marcha de posibles planes de mejora.

- **Unidad de Calidad:**

Planificar los diferentes estudios de satisfacción (mapa de encuestas) y el cronograma de lanzamiento

Informar a estudiantes y facultades/escuelas de la planificación de estudios de satisfacción y del procedimiento de evaluación

Determinar las áreas principales que se van a analizar con cada encuesta y los ítems asociados

Lanzamiento y despliegue de cada estudio

Seguimiento de la tasa de respuesta obtenida durante el trabajo de campo y refuerzo de la participación

Análisis de los resultados obtenidos en cada estudio y preparación de informes

Seguimiento del trabajo de campo realizado por la empresa de estudios independientes en los casos en los que se cuenta con su refuerzo

Recoger el *feedback* de los procesos de medición de los distintos estudios para incorporar mejoras en los mismos (ej. Modificación de ítems, replanteamiento de los distintos estudios, revisión del cronograma de estudios, etc.)

- **Vicedecanos/Directores de Grado/Directores Programa de Postgrado**

Reforzar la participación de los estudiantes en los estudios de satisfacción con el profesorado y el título/Universidad.

Analizar los resultados de los estudios de satisfacción en los Comités de Calidad de Título (CCT) y responsabilizarse de la puesta en marcha de posibles planes de mejora.

- **Asistente de Programa de postgrado y/o Coordinador Académico de Postgrado:**

Solicitar a la Unidad de Calidad la activación de las encuestas de satisfacción de estudiantes con el profesorado de postgrado, siguiendo la planificación establecida, a medida que finalice la impartición de los módulos por los distintos profesores.

Informar a los profesores para que, a su vez, avisen a los estudiantes de la realización de las encuestas.

Incentivar la participación de estudiantes en las encuestas de satisfacción de profesorado y título.

- **Recursos Humanos:**

Lanzar y analizar la encuesta de *Engagement* (satisfacción de los empleados con la Universidad).

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 8 de 9
	<b>PGC 11.1 SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

## INDICADORES

IND01-PGC11.1 Tasa de respuesta de las encuestas realizadas

IND02-PGC11.1 Ítem Estudio de Actividad Docente dirigido al claustro: “Conocimiento de los resultados de la encuesta de Satisfacción de los estudiantes con la Docencia”.

## RESPONSABILIDADES:

Propietario del proceso: Unidad de Calidad

- Participantes en el proceso:

- **Órganos de Gobierno:**

Analizar los resultados obtenidos en los informes de satisfacción para la puesta en marcha de posibles planes de mejora.

- **Unidad de Calidad:**

Planificar los diferentes estudios de satisfacción (mapa de encuestas) y el cronograma de lanzamiento

Informar a estudiantes y facultades/escuelas de la planificación de estudios de satisfacción y del procedimiento de evaluación

Determinar las áreas principales que se van a analizar con cada encuesta y los ítems asociados

Lanzamiento y despliegue de cada estudio

Seguimiento de la tasa de respuesta obtenida durante el trabajo de campo y refuerzo de la participación

Análisis de los resultados obtenidos en cada estudio y preparación de informes

Seguimiento del trabajo de campo realizado por la empresa de estudios independientes en los casos en los que se cuenta con su refuerzo

Recoger el *feedback* de los procesos de medición de los distintos estudios para incorporar mejoras en los mismos (ej. Modificación de ítems, replanteamiento de los distintos estudios, revisión del cronograma de estudios, etc.)

- **Vicedecanos/Directores de Grado/Directores Programa de Postgrado**

Reforzar la participación de los estudiantes en los estudios de satisfacción con el profesorado y el título/Universidad.

Analizar los resultados de los estudios de satisfacción en los Comités de Calidad de Título (CCT) y responsabilizarse de la puesta en marcha de posibles planes de mejora.

- **Asistente de Programa de postgrado y/o Coordinador Académico de Postgrado:**

Solicitar a la Unidad de Calidad la activación de las encuestas de satisfacción de estudiantes con el profesorado de postgrado, siguiendo la planificación establecida, a medida que finalice la impartición de los módulos por los distintos profesores.

Informar a los profesores para que, a su vez, avisen a los estudiantes de la realización de las encuestas.

Incentivar la participación de estudiantes en las encuestas de satisfacción de profesorado y título.

- **Recursos Humanos:**

Lanzar y analizar la encuesta de *Engagement* (satisfacción de los empleados con la Universidad).

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 7 de 9
	<b>PGC 11.1 SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

- Información obtenida a través del Vicerrectorado de Estudiantes mediante el análisis de instancias, informe de la Defensora Universitaria y reuniones formales e informales con Delegación de Estudiantes.
- *Feedback* de estudiantes, profesores y empleadores durante las Comisiones de Calidad de Título.

#### 5. Revisión y mejora de los procesos de medición de la satisfacción

Con carácter anual los procesos de medición son evaluados, recogiendo el *feedback* de Facultades/Escuelas de modo que puedan introducirse modificaciones en los cuestionarios, períodos de recogida de información, soporte, canales de comunicación, etc.

#### 6. Recogida de resultados, Análisis y Mejora

Los principales resultados de satisfacción a nivel de título son incorporados anualmente a la Ficha de Título para su análisis en las Comisiones de Calidad de Titulación (CCT) y la posible puesta en marcha de planes de mejora, de acuerdo con lo descrito en el PGC 12.3 Análisis y Mejora.

### ESPECIFICIDADES POR CENTRO

#### Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño

NA

#### Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte

NA

#### Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

NA

#### Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud

NA

#### Escuela de Doctorado e Investigación

NA

### REGISTROS (evidencias)

REGISTROS		
NOMBRE DE REGISTRO	RESPONSABLE	SOPORTE Y UBICACIÓN
Informes de resultados de satisfacción de cada grupo de interés	Unidad de Calidad	Archivo Calidad/Sharepoint/ Carpeta Facultad/ Carpeta título
Ficha de Indicadores de Título	Unidad de Calidad	Sharepoint Calidad/ Ficha Indicadores; Sharepoint. Carpeta de Facultad /Curso / Título/ Principales indicadores del título

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Página 9 de 9</b>
	<b>PGC 11.1 SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

## **ANEXOS**

- Mapa de Encuestas y Calendario de Encuestas
- Cuestionarios de estudios de satisfacción
- Instrucciones para realizar encuestas de prácticas a través de plataforma AFUS
- Instrucciones para realizar encuestas a través de plataforma *Lime Survey*



 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 5
	<b>PGC 11.2 RENDIMIENTO ACADÉMICO</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

## Contenido

OBJETO .....	2
ALCANCE.....	2
DOCUMENTACIÓN RELACIONADA.....	2
DESARROLLO DEL PROCESO .....	2
ESPECIFICIDADES POR CENTRO. ....	3
Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño.....	3
Facultad de Ciencias de la Actividad Física y Deporte.....	3
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación.....	3
Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud.....	3
Escuela de Doctorado e Investigación .....	4
REGISTROS (evidencias) .....	4
INDICADORES.....	4
RESPONSABILIDADES .....	4
ANEXOS .....	5

### MODIFICACIONES

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

Aprobado por:



Cristina Peláez. Directora de Calidad

Fecha: 06/11/2019

Aprobado por:



Eva María Icarán.  
Vicerrectora de Profesorado e Investigación

Fecha: 07/11/2019

Aprobado por:



Elena Gazapo.  
Rectora

Fecha: 07/11/2019

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 5
	<b>PGC 11.2 RENDIMIENTO ACADÉMICO</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

## **OBJETO**

El objeto del presente procedimiento es garantizar que la Universidad Europea de Madrid dispone de información basada en datos consolidados y fiables del rendimiento académico, para que pueda ser utilizada para tomar decisiones basadas en datos.

## **ALCANCE**

- El alcance de este procedimiento es todos los grupos de interés de la universidad y los agentes internos de la universidad que deben tomar decisiones basadas en datos.
- Todas las titulaciones oficiales de la Universidad Europea de Madrid.

## **DOCUMENTACIÓN RELACIONADA**

- Manual de Garantía interna de Calidad (MAGIC)
- 1.1 Política de Calidad
- PGC 11.1 Satisfacción de los grupos de Interés
- PGC 11.3 Procedimiento de quejas y sugerencias
- PGC 1.2 Planificación Estratégica
- PGC 12.1 Definición y Revisión de la Política de Calidad
- PGC 12.2 Revisión del Sistema y Control Documental
- PGC 12.3 Análisis y mejora

## **DESARROLLO DEL PROCESO**

La universidad dispone de una serie de datos que permite a distintos departamentos tomar decisiones e informar de forma objetiva a los distintos grupos de interés a los que se dirige.

Los datos principales que se emplean en calidad son:

- Tasa de rendimiento: porcentaje de créditos superados en un curso académico entre los créditos matriculados.
- Tasa de éxito: porcentaje de créditos superados en un curso académico entre los créditos presentados.
- Tasa de evaluación: porcentaje de créditos presentados en un curso académico entre los créditos matriculados.  
Estos datos se obtienen por título a fecha de cierre de 31 de diciembre después de finalizar cada curso académico.
- Tasa de abandono: porcentaje de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso en primero en estudios, que no se encuentran matriculados en ese estudio en los dos cursos siguientes.  
Estos datos se obtienen por título a fecha de cierre de 31 de mayo de cada curso académico.
- Tasa de graduación: porcentaje de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que finalizan sus estudios en el tiempo teórico estipulado +1 o antes.
- Tasa de eficiencia: porcentaje de créditos teóricos necesarios entre los créditos matriculados, de estudiantes de una cohorte de egreso.  
Estos datos se obtienen por título a fecha de cierre de 31 de diciembre después de finalizar cada curso académico.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 5
	<b>PGC 11.2 RENDIMIENTO ACADÉMICO</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

Para facilitar la comprensión de los cálculos de cada uno de los datos mencionados existe un Diccionario de Indicadores que se encuentra subido en una página de *Sharepoint* de la plataforma Office 365 para consulta de cualquier empleado de la universidad. Este diccionario incluye también definiciones de términos que es útil conocer para cualquier departamento que necesite comprender la información, una ruta de acceso a la información de cada elemento y una mención del organismo a quien debe ser reportado. Anexo a este procedimiento se encuentra una copia del diccionario bajo el nombre Anexo I Diccionario de indicadores.

- Además de las tasas mencionadas más arriba, la universidad recaba información de los grupos de interés a través de la realización de encuestas de satisfacción, tal como se describe en el procedimiento PGC 11.1 Satisfacción de los grupos de interés.
- Con la información de las tasas calculadas y los resultados de satisfacción se obtienen los datos que servirán para facilitar la toma de decisiones por parte de distintos departamentos de la universidad.
- El 31 de Diciembre, después de finalizado el año académico, la Centro de Competencias de Business Intelligence (antigua Unidad de Información) de la universidad proporciona los datos brutos con los que se construyen las tasas de rendimiento, éxito, graduación, evaluación y eficiencia con datos obtenidos del Sistema Integral de Gestión Académica (SIGECA).
- El 31 de Mayo de cada año académico, la Unidad de Información de la universidad hace un cálculo de la tasa de abandono.
- Los datos obtenidos en los dos períodos mencionados son subidos a un sistema de Business Intelligence, desde la que se replican en la web de la universidad, en el apartado de Universidad en cifras <https://universidadeuropea.es/madrid/universidad-en-cifras>.
- Los resultados brutos son subidos a una carpeta compartida con Calidad y un proveedor externo, que los vuelca en un documento denominado Ficha de título, que calcula las tasas por titulación, por facultad y por universidad. La información de dicha ficha refleja también la información de años anteriores, lo que permite analizar la evolución de los datos a lo largo del tiempo. Asimismo, cada dato está comparado con el agregado por universidad. Puede consultarse el formato de ficha de título en el Anexo II Ficha de título.
- Los datos más utilizados de los ítem de satisfacción obtenidos a través de las encuestas y las calificaciones también se suben a una carpeta compartida para que el proveedor las publique en la ficha de título.
- Los datos consolidados y publicados a través de los medios indicados son utilizados en los distintos mecanismos por los cuales se garantiza la mejora continua de la universidad en todos los niveles, tal como se describe en el procedimiento PGC 12.3 Análisis y mejora.

### **ESPECIFICIDADES POR CENTRO.**

#### **Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño**

NA

#### **Facultad de Ciencias de la Actividad Física y Deporte**

NA

#### **Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación**

NA

#### **Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud**

NA

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 5
	<b>PGC 11.2 RENDIMIENTO ACADÉMICO</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

**Escuela de Doctorado e Investigación**

NA

**REGISTROS (evidencias)**

REGISTROS		
NOMBRE DE REGISTRO	RESPONSABLE	SOPORTE Y UBICACIÓN
Ficha indicadores de título	Vicedecano/Coordinador de titulación	Sharepoint Calidad/ Ficha Indicadores; Sharepoint. Carpeta de Facultad /Curso / Título/Principales indicadores

**INDICADORES**

IND01-PGC11.2. Principales tasas recogidas en la Ficha de Indicadores del título

**RESPONSABILIDADES**

- Vicerrector de profesorado e Investigación: Preside el Comité de Garantía de Calidad y, si procede, eleva las cuestiones a Consejo de Gobierno y Comité de Dirección.
- Director de Calidad: Representa al Vicerrector de Profesorado e Investigación en el Comité de Garantía de Calidad.
- Vicedecanos: trasladan información tratada en Comisiones de Calidad de titulación a las Juntas de Facultad/Escuela y recogen información que deba ser tratada en las Comisiones de Calidad de titulación.
- Coordinadores de titulación: Colaboran con el Vicedecano en la coordinación de los títulos para asegurar que se implantan las decisiones tomadas e materia de calidad a cada una de las titulaciones.
- Profesores: Participan en los mecanismos de coordinación aportando su visión de la impartición de la docencia, expresando necesidades y proponiendo mejoras que pueden implantarse basadas en su experiencia de lo que ocurre en el aula.
- Coordinación académica: Expresan necesidades recurrentes de los estudiantes y propias basadas en su experiencia diaria, y formulan sugerencias de cambio para mejorar los procesos en los que están involucrados.
- Admisiones: Participa en el Comité de Garantía de Calidad trasladando de sus departamentos y recogiendo información que deban comunicar en sus áreas.
- Recursos Humanos: Participa en el Comité de Garantía de Calidad trasladando de sus departamentos y recogiendo información que deban comunicar en sus áreas.
- Finanzas: Participa en el Comité de Garantía de Calidad trasladando de sus departamentos y recogiendo información que deban comunicar en sus áreas.
- Biblioteca: Participa en el Comité de Garantía de Calidad trasladando de sus departamentos y recogiendo información que deban comunicar en sus áreas.
- Operaciones: Participa en el Comité de Garantía de Calidad trasladando de sus departamentos y recogiendo información que deban comunicar en sus áreas.
- Orientación profesional: Participa en el Comité de Garantía de Calidad trasladando de sus departamentos y recogiendo información que deban comunicar en sus áreas.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 5
	<b>PGC 11.2 RENDIMIENTO ACADÉMICO</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

- Marketing. Web: Participa en el Comité de Garantía de Calidad trasladando de sus departamentos y recogiendo información que deban comunicar en sus áreas.
- TIC: Participa en el Comité de Garantía de Calidad trasladando de sus departamentos y recogiendo información que deban comunicar en sus áreas.
- Estudiantes o representantes de estudiantes: Participan en el Comité de Garantía de Calidad exponiendo su punto de vista y trasladan lo tratado en las reuniones al grupo al que representan.
- Empleadores: Participan en el Comité de Garantía de Calidad exponiendo su punto de vista basada en información de mercado.
- Secretario: Miembros de la Unidad de Calidad: Elaborar las actas de las reuniones del Comité de Garantía de Calidad y las distribuyen a los miembros del Comité, apoyan al Comité de Garantía de Calidad en el mantenimiento, desarrollo y mejora del SGIC, actualizan el registro de indicadores de seguimiento y medición del SGIC y monitorizan la evolución de los objetivos del SGIC.
- Q Partner: Establece en base a los resultados obtenidos en periodos anteriores los resultados cuyo estudio es prioritario para la UEM, coordina la elaboración del cuadro de indicadores, la recopilación y el análisis de datos, analiza los resultados y determinar las principales conclusiones que pueden obtenerse de ellos, comunica a los responsables de los planes de mejora las acciones que han de llevar a cabo en los planes de mejora aprobados.

#### **ANEXOS**

- Anexo I\_Ficha de titulo
- Anexo II\_Plantillas CCT\_Inicial
- Anexo III\_Plantillas CCT\_Seguimiento
- Anexo IV\_Plantillas CCT\_final
- Anexo V\_Plantilla Plan de mejora
- Anexo VI\_Plantilla Registro de asistencia



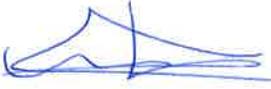
 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 4
	<b>PGC 11.3 PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

## Contenido

OBJETO .....	1
ALCANCE .....	1
DOCUMENTACIÓN RELACIONADA .....	2
DESARROLLO DEL PROCESO .....	2
ESPECIFICIDADES POR CENTRO .....	3
Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño.....	3
Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte .....	3
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación .....	3
Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud .....	3
Escuela de Doctorado e Investigación.....	3
REGISTROS (evidencias).....	4
INDICADORES .....	4

MODIFICACIONES			
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
07	20/06/2019	Integración SGIC I y II	Todas

Aprobado por:  Cristina Peláez Directora de la Unidad de Calidad y Compliance  Fecha: 06-11-2018	Aprobado por:  Eva María Icarán Vicerrectora de Profesorado e Investigación  Fecha: 07-11-2019	Aprobado por:  Elena Gazapo Rectora  Fecha: 07-11-2019
---	---	--

### OBJETO

En este procedimiento se definen los mecanismos y canales a través de los cuales se reciben y gestionan las quejas y reclamaciones de los estudiantes de la Universidad.

### ALCANCE

Este procedimiento aplica a las acciones que se desarrollan desde que se produce una queja y/o reclamación por parte de un estudiante hasta la resolución de la misma

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 4
	<b>PGC 11.3 PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

### DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- Manual de Garantía interna de Calidad (MAGIC)
- Modelo Académico de la UEM
- Reglamento del Defensor Universitario de la Universidad Europea de Madrid.
- Estatuto del Estudiante de la Universidad Europea de Madrid.
- Reglamento del Consejo de Delegados de la UEM.
- 1.1 Política de Calidad
- PGC 9.2 Atención al Estudiante
- PGC 11.1 Satisfacción de los Grupos de Interés
- Documento 02 Programa AUDIT: Directrices
- LOU 6/2001 de 21 diciembre de Universidades.

### **DESARROLLO DEL PROCESO**

Existen varios canales a través de los cuales los grupos de interés pueden trasladar una queja o reclamación.

- Instancia General Online
- Delegados/Consejo de Delegados
- Defensor Universitario.

#### Instancia General Online

El estudiante puede trasladar sus quejas y/o reclamaciones a través de un sistema de instancia general online.

Dicho canal funciona tal y como se describe en el procedimiento de Atención al Estudiante, incluyendo adicionalmente una llamada telefónica inicial que se realiza desde el Área de Atención al Estudiante para entender y aclarar la naturaleza de la queja. Cualquier información adicional que pueda ser útil para la resolución o respuesta a la queja es incluida por parte de Atención al Estudiante en la propia instancia general.

#### Delegados y Consejo de Delegados

Los delegados son elegidos cada curso académico para representar a los estudiantes. Tienen como interlocutores directos a los coordinadores académicos, a los que pueden transmitir sus quejas o sugerencias para que estos las canalicen a los responsables a los que corresponda para su resolución/análisis.

En cada periodo académico (trimestre/semestre) se realizan convocatorias de reunión de los delegados por titulaciones o áreas de conocimiento, levantándose actas de las mismas que se comparten con las Juntas de Facultad correspondientes, pudiendo en dichas reuniones asistir el decano o vicedecano correspondiente.

El consejo de delegados se reúne una vez al mes con la Directora de Experiencia del Estudiante, para obtener información directa de los estudiantes, diseñar y compartir políticas o procedimientos y fomentar la participación estudiantil. A dichas reuniones pueden ser convocados diversos miembros de la comunidad universitaria a solicitud del propio consejo. De estas reuniones se levantan actas que son compartidas con Consejo de Gobierno y custodiadas por Experiencia del Estudiante.

### 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 UEM, tal y como se define en el Reglamento del Defensor Universitario de la Universidad Europea de Madrid 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), teléfono o la página web de la UEM.

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.

Así mismo, 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. Anualmente, el Defensor Universitario publica el informe general con un resumen de las incidencias abiertas durante el año.

El Defensor Universitario podrá formar parte del CGC, en el que se reúnen representantes de las áreas docentes y no docentes para poner en común las actuaciones en materia de calidad que se están llevando a cabo en la UEM, hacer propuestas de mejora y rendir cuentas de las acciones realizadas.

Para obtener información directa de los estudiantes, el Defensor Universitario podrá reunirse con el Consejo de Delegados cuando sea requerido o a instancia de propia.

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.

## **ESPECIFICIDADES POR CENTRO.**

### **Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño**

NA

### **Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte**

NA

### **Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación**

NA

### **Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud**

NA

### **Escuela de Doctorado e Investigación**

NA

**REGISTROS (evidencias)**

<b>REGISTROS</b>		
<b>NOMBRE DE REGISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>SOPORTE Y UBICACIÓN</b>
Registro instancias generales on-line/ Informe del defensor del estudiante/informes de atención al estudiante/ (separar en líneas e indicar responsable y ubicación	Defensor Universitario	Electrónico/Papel

**INDICADORES**

- IND01-PGC 11.3 Número de quejas recibidas por el Defensor Universitario
- IND02-PGC 11.3 Porcentaje de instancias generales/cerradas
- IND03-PGC 11.3 Porcentaje de instancias generales/cerradas/tiempo
- IND04-PGC 11.3 Porcentaje de quejas resueltas por el Defensor Universitario
- IND05-PGC 11.3 Encuesta Titulación Item Agilidad de la Universidad en dar respuesta a las inquietudes planteadas por los estudiantes

**RESPONSABILIDADES**

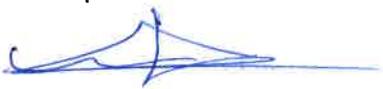
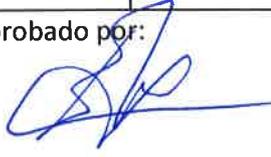
- Propietario del proceso: Responsable del Departamento de Experiencia del Estudiante y Defensor Universitario
- Participantes en el proceso:
  - Defensor Universitario:  
Atender a los estudiantes en relación a las incidencias que les hayan sucedido  
Abrir un expediente y hacer el seguimiento hasta la solución de la incidencia por parte de la UEM  
Comunicar al estudiante la solución planteada  
Realizar los informes de seguimiento  
Publicar el informe anual de seguimiento  
Realizar las encuestas de satisfacción
  - Responsable de Atención al Estudiante:  
Realizar 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 mensuales  
Dar formación a las personas que tienen acceso a la plataforma de instancia general online para que conozcan los procedimientos de actuación y en el uso de la aplicación informática
  - Responsable del Departamento de Experiencia del Estudiante:  
Análisis, seguimiento y mejora de los procedimientos relacionados con la atención al estudiante.  
Plantear acciones de mejora

**ANEXOS**

Plantillas

## Contenido

OBJETO .....	2
ALCANCE .....	2
DOCUMENTACIÓN RELACIONADA .....	2
DESARROLLO DEL PROCESO .....	2
ESPECIFICIDADES POR CENTRO .....	3
Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño.....	3
Facultad de Ciencias de la Actividad Física y Deporte.....	3
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación .....	3
Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud .....	3
Escuela de Doctorado e Investigación.....	3
REGISTROS.....	4
INDICADORES .....	4
RESPONSABILIDADES.....	4
ANEXOS .....	5

MODIFICACIONES			
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
01	10/09/2008	VERSIÓN INICIAL	
02	21/09/2009	Aclaraciones del proceso y responsabilidades	2-6
03	19/09/2012	Adaptación del Procedimiento	2, 3, 5
04	09/03/2014	Adaptación del Procedimiento: - Documentación relacionada - Revisión y mejora del proceso - Adaptación del diagrama del proceso - Inclusión de apdo de comunicación e indicadores - Actualización de las responsabilidades - Modificación de los registros	2 3 4 5 5 6
05	21/02/2015	Actualización	3
06	20/03/2017	Revisión del nombre del procedimiento Actualización del contenido Actualización de indicadores	1 2
07	24-06-2019	Integración SGIC I y SGIC II	Todos
Aprobado por:  Cristina Peláez. Directora de la Unidad de Calidad y Compliance Fecha: 06/11/2019		Aprobado por:  Eva María Icarán. Vicerrectora de Profesorado e Investigación Fecha: 07/11/2019	
		Aprobado por:  Elena Gazapo. Rectora Fecha: 07/11/2019	

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 5
	<b>PGC 12.1 Definición y Revisión de la Política de Calidad</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

## **OBJETO**

El objeto del presente procedimiento es determinar la sistemática empleada para la definición, revisión y seguimiento del cumplimiento de la Política de Calidad de la Universidad Europea de Madrid.

## **ALCANCE**

Es de aplicación a todas las áreas y titulaciones de la Universidad Europea de Madrid y da soporte a la cultura de calidad de la institución.

## **DOCUMENTACIÓN RELACIONADA**

- Misión, Visión y Valores de la UEM
- LRP (Long Range Plan)
- Plan Estratégico de Calidad (PEQ)
- PGC1.1 Política de Calidad
- PGC 1.2 Planificación Estratégica
- PGC 2.1 Información pública y Rendición de Cuentas
- PGC 12.3 Análisis y Mejora

## **DESARROLLO DEL PROCESO**

### **Definición y aprobación de política y objetivos**

- Para la elaboración de la Política y Objetivos de calidad, se toman como referencia el LRP de la UEM junto con la misión, visión y valores de la Universidad, y la misión de la Unidad de Calidad de la Universidad.
- Para la elaboración de la política se cuenta con los distintos grupos de interés: claustro, personal de administración y servicio, estudiantes, egresados y empleadores.
- Desde la Unidad de Calidad se presenta una propuesta de Política en Comité de Dirección.
- Para hacer efectiva la Política de Calidad, la Unidad de Calidad desarrollará el Plan Estratégico de Calidad (PEQ) que integrará los retos de calidad aplicables a toda la organización, estableciendo las principales líneas de acción, los objetivos y los indicadores de seguimiento. Este plan de acción se revisará de forma anual para evaluar su nivel de cumplimiento.

### **Difusión de la política y del programa de objetivos**

- La Política de Calidad aprobada se publica en la página web de la Universidad y en la Intranet de la Unidad de Calidad para su difusión a los distintos grupos de interés.
- La Política de Calidad se difunde también a través del Comité de Garantía de Calidad (CGC) para su despliegue a toda la organización.
- Cada Facultad / Escuela será responsable de comunicar y hacer efectiva la Política de Calidad de la Universidad en sus respectivas Juntas y áreas correspondientes

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 5
	<b>PGC 12.1 Definición y Revisión de la Política de Calidad</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

La Política de Calidad se dará a conocer, a través de distintos canales de difusión y comunicación, invitando a sugerir modificaciones sobre la misma a:

- Estudiantes
- Alumni
- Profesorado y PAS

### **Revisión y mejora del proceso**

- Una vez al año, al menos, se presentarán los resultados de la implantación de la Política de Calidad en el Comité de Garantía de Calidad, en el que están implicados distintos grupos de interés, tal como se describe en el procedimiento PGC 12.3 Análisis y Mejora. En esta reunión se analizará la pertinencia de realizar un plan de acción para la mejora de la implantación de la Política de Calidad. Además, se revisará la adecuación de la Política de Calidad en relación a la estrategia de la UEM. Al menos, cada 5 años, junto con la revisión de los retos estratégicos de la UEM, se revisará la adecuación de la política de calidad en su totalidad para garantizar que sigue alineada con los valores y la misión de la institución
- Esta política aplica de forma transversal a todos los departamentos y facultades. Cualquier Unidad podrá promover la modificación o actualización de la Política de Calidad de la Universidad. Para ello, una vez identificada la modificación se comunicará a la Unidad de Calidad para que se proceda a la evaluación de la propuesta.

### **ESPECIFICIDADES POR CENTRO.**

#### **Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño**

NA

#### **Facultad de Ciencias de la Actividad Física y Deporte**

NA

#### **Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación**

NA

#### **Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud**

NA

#### **Escuela de Doctorado e Investigación**

NA

## REGISTROS

<b>REGISTROS</b>		
NOMBRE REGISTRO	RESPONSABLE	SOPORTE Y UBICACIÓN
1.1 Política de Calidad	Unidad de Calidad	Web de la Universidad Intranet de la Unidad de Calidad Sharepoint/Carpeta Facultad/Documentación UEM
Audiencia abierta para edición SGIC	Unidad de Calidad	Carpeta compartida calidad/Gestión Q/SGIC/Documentación en vigor/Difusión y feedback
Conclusiones de grupos de interés para la definición y/o revisión de la Política de Calidad	Unidad de Calidad	Carpeta compartida calidad/Gestión Q/SGIC/Documentación en vigor/Difusión y feedback
Acta de CGC en el que se presenten revisiones de la Política de Calidad y/o resultados de su implantación	Unidad de Calidad	Carpeta compartida calidad/Gestión Q/CGC; Sharepoint/Carpeta Facultad/Año/JF/rendición de cuentas
Plan Estratégico de Calidad (PEQ)	Unidad de Calidad	Carpeta compartida calidad/Departamento/plan estratégico//Año
Registro de Acciones de difusión de Calidad a las Facultades	Unidad de Calidad	Carpeta compartida calidad/Plan Comunicación/Año; Sharepoint /Carpeta Facultad/Curso

## INDICADORES

- IND01-PGC12.1 Nº de acciones de difusión del SGIC
- IND02-PGC12.1 Nivel de cumplimiento de los objetivos de Calidad

## RESPONSABILIDADES

- Unidad de Calidad
  - Presenta propuesta de Política de Calidad
  - Desarrolla Plan Estratégico de Calidad
  - Difunde en la intranet y web la Política de Calidad
  - Difunde en Comité de Garantía de Calidad (CGC) la Política de Calidad
- Comité de Dirección
  - Aprueba la Política de Calidad

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Página 5 de 5</b>
	<b>PGC 12.1 Definición y Revisión de la Política de Calidad</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

- **Facultades y Escuelas**  
Difunden la Política de Calidad en sus áreas respectivas

### **ANEXOS**

- **Política de Calidad**



## Contenido

OBJETO .....	2
ALCANCE .....	2
DOCUMENTACIÓN RELACIONADA .....	2
DESARROLLO DEL PROCESO .....	2
ESPECIFICIDADES POR CENTRO .....	7
Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño .....	7
Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte .....	7
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación .....	7
Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud .....	7
Escuela de Doctorado e Investigación .....	7
INDICADORES .....	7
RESPONSABILIDADES .....	7
REGISTRO .....	8
ANEXOS .....	8

MODIFICACIONES			
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
1	10/10/2008.	VERSIÓN INICIAL	
2	19/09/2012	Adaptación del Procedimiento	2-4, 6, 7
3	12/03/2014	Adaptación del proceso:	
		Modificación del objeto del procedimiento	
		Actualización de las definiciones	2
		Actualización del desarrollo del proceso	3
		Actualización del diagrama del proceso	5
		Inclusión del apartado de comunicación e indicadores	6
		Actualización de las responsabilidades	6
4	12/03/2015	Adaptación del sistema	01-jul
5	16/03/2018	Adaptación del procedimiento	
7	25/06/2019	Integración SGIC I y II	Todas
Aprobado por:  Cristina Peláez Directora de Calidad y Compliance Fecha: 06/11/2019		Aprobado por:  Eva María Icarán Vicerrectora de Profesorado e Investigación Fecha: 07/11/2019	
		Aprobado por:  Elena Gazapo Rector/a Fecha: 07/11/2019	

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 8
	<b>PGC 12.2 Revisión del Sistema y Control documental</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

## **OBJETO**

Establecer las pautas a seguir para la realización de las revisiones del Sistema de Garantía Interna de Calidad y, por otro, asegurarse de que está implantado, se desarrolla y mejora de manera continua, así como describir la gestión de documentación asociada al SGIC. Para ello se toman en consideración la evaluación de los resultados, los indicadores y el grado de cumplimiento de los objetivos planteados.

## **ALCANCE**

Este procedimiento aplica a todo el Sistema de Garantía Interna de Calidad tanto a los documentos escritos relacionados, su custodia y ubicación.

## **DOCUMENTACIÓN RELACIONADA**

- PGC12.2 Revisión del Sistema y Control Documental
- PGC12.3 Análisis y Mejora
- Guía de SISCAL Madri+d

## **DESARROLLO DEL PROCESO**

### **Revisión y mejora del sistema**

#### **Revisión y aprobación de documentos del Sistema de Garantía Interno de Calidad.**

- Los documentos internos de calidad son elaborados conjuntamente por los responsables de cada Área o departamento y la Unidad de Calidad, una vez identificadas las necesidades de elaboración/modificación por parte de alguno de ellos. La revisión de cada procedimiento se realizará de forma anual.
- Todos los documentos del sistema son revisados por el equipo de la Unidad de Calidad y aprobados por el Vicerrector de Profesorado e Investigación, el Director de la Unidad de Calidad, y el Rector, cuyas firmas, en señal de conformidad, aparecen en la primera hoja de cada documento.

#### **Programación de la revisión.**

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

los procedimientos del sistema, procediendo a informar a los departamentos implicados desde la Unidad de Calidad para elaborar conjuntamente con ellos los procedimientos.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 8
	<b>PGC 12.2 Revisión del Sistema y Control documental</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

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

### **Consolidación del texto definitivo y firma**

- Antes de su aprobación se pone a disposición de los estudiantes la documentación del sistema para que pueda realizar sugerencias al respecto. Lo mismo se hará con los empleadores y los egresados. A los estudiantes se les hará llegar un correo electrónico informando de que en un espacio del campus virtual tienen disponible la documentación del sistema. A los empleadores y a egresados se enviará un mail con la documentación. A los representantes de cada grupo que sean invitados al Comité de Garantía de Calidad se pedirá opinión para mejorar los procedimientos.
- En el caso de los postgrados, los procedimientos serán revisados también por el coordinador de titulación y por el Director de Programa de Postgrado.
- Una vez recogidas las sugerencias de los distintos grupos de interés a través de correo electrónico, formularios o el Comité de Garantía de Calidad, se consolida el texto definitivo y se procede a la firma por parte del Directora de la Unidad de Calidad y Compliance, el Vicerrectora de Profesorado e Investigación y la Rectora.
- El resultado de la revisión es enviado a Comité de Dirección y Consejo de Gobierno para que lo revise y apruebe, cuyas principales consecuencias son puestas en conocimiento de la comunidad educativa de la UEM.

### **Auditorías internas**

- Para asegurar que el SGIC está implantado y se mantiene de forma eficaz, conforme a los requisitos y compromisos adquiridos, la UEM lleva a cabo, según la planificación previamente establecida, auditorías internas en las distintas áreas de la Universidad.
  - La frecuencia con que se auditan las distintas áreas atiende a la importancia de los procesos en los que participa y al resultado de las auditorías anteriores, si bien, al menos una vez cada 2 años se realizará una evaluación de la que se extraerán las principales conclusiones, así como se comunicarán a los diferentes servicios afectados, tal como se especifica en el procedimiento PGC
- 2.1. Información pública y rendición de cuentas. Para proceder a la implantación de las mejoras que se consideren oportunas, los resultados servirán de input para tratarse a través de los mecanismos que el sistema establece para su despliegue (Comité de Garantía de Calidad, Comisiones de Calidad de los Títulos, Juntas de Facultad, Consejo de Gobierno, Comité de Dirección) según corresponda.
- Las auditorías pueden realizarse en cualquier momento del año, pero resulta conveniente que se hagan en fechas en las que se pueda contar con datos consolidados y el cierre de un ciclo, de manera que permita ver la evolución de distintas dimensiones relacionadas con la calidad a lo largo del tiempo.
  - La Unidad de Calidad elaborará una propuesta de auditores externos que cuenten con una trayectoria suficiente en puestos de trabajo relacionados con la Calidad. Este grupo

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 8
	<b>PGC 12.2 Revisión del Sistema y Control documental</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

de auditores conformará un panel que tendrá asignado un interlocutor de la Unidad de Calidad que les prestará soporte para cualquier cuestión que puedan necesitar.

- Conjuntamente, el interlocutor de la Unidad de Calidad, que estará en contacto con la universidad, y el panel, elaborarán una agenda de visita (si procede) y de soporte documental que será necesario para realizar la evaluación que se solicita.
- La Unidad de Calidad, junto con los departamentos sujetos a auditoría, recopilará la información que el panel solicite.
- La auditoría puede incluir o no una visita. En el caso de que se produzca visita, todos los convocados asistirán puntuales. Se proporcionará al panel todo aquel material que necesite para el desempeño de sus funciones (impresora, ordenador, proyector etc...)
- Al finalizar la auditoría, el panel emitirá un informe que servirá a la universidad para detectar áreas de mejora en las que trabajar a distintos niveles en la institución.

#### **Difusión y comunicación a los grupos de interés.**

- Una vez que se han realizado las modificaciones oportunas, se procede a dar difusión y rendir cuentas de las modificaciones introducidas a los grupos de interés afectados, explicando los motivos que mueven a dicha modificación. Se solicitará en dichas comunicaciones que los grupos de interés emitan cualquier sugerencia o corrección que consideren pertinente.
- Las modificaciones serán comunicadas a través del Comité de Garantía de Calidad, que reúne a representantes de los distintos departamentos de la universidad, y de estudiantes. En este Comité también se recogerán las sugerencias que se considere oportuno realizar.
- Los procedimientos serán puestos a disposición de los estudiantes, claustro y resto de personal, así como a representantes de egresados y empleadores.
- La versión firmada de los procedimientos será publicada, tal como se describe en el procedimiento PGC 2.1 Información Pública y rendición de cuentas, en:
  - La intranet, dentro del espacio de Calidad.
  - La página web, en el espacio definido para ello en cada uno de los títulos.
  - En el campus virtual del profesorado y de los estudiantes habilitado para ello.
  - En el espacio habilitado para ello en el Sharepoint de cada una de las facultades.
- Se enviará un correo electrónico corporativo anunciando la actualización de los procedimientos del sistema.

#### **Control de la documentación**

- La Unidad de Calidad custodia la documentación firmada en soporte informático y en papel.
- Para poner en conocimiento de la organización la información documental del SGIC, la Unidad publica una copia de toda la documentación interna en el espacio del Unidad de Calidad en la Intranet. Esta documentación con acceso de solo lectura, permite al resto de la organización conocer los procedimientos e instrucciones que les son de aplicación. La Unidad de Calidad es responsable de controlar y mantener actualizada dicha copia.
- En el caso de que por cualquier razón se estime necesario conservar alguna copia obsoleta, ésta quedará identificada claramente como DOCUMENTACIÓN OBSOLETA en las carpetas compartidas de la Unidad de Calidad

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 8
	<b>PGC 12.2 Revisión del Sistema y Control documental</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

- El SGIC se publica en cada uno de los espacios de calidad de cada título habilitados para tal efecto en la web, conforme a lo descrito en el procedimiento PGC 2.1. Información Pública y Rendición de cuentas.
- La Unidad de Calidad publicará el SGIC en el espacio habilitado para ello en el Sharepoint de cada una de las Facultades. En este espacio estará guardada, conforme a la estructura definida en Anexo I- Estructura de carpetas Sharepoint, la información mínima necesaria para seguir cada uno de los procedimientos y para generar información que puede motivar un cambio en los procedimientos. El responsable del mantenimiento y guardado de la documentación en este espacio serán los Vicedecanos.

### **Registro de los cambios.**

- Pueden producirse cambios en los documentos internos debido, principalmente a:
  - Acciones correctivas o preventivas.
  - Revisiones del sistema por el Comité de Garantía de Calidad u otros miembros de la universidad.
  - Mejoras del sistema introducidas por responsables del Área de Calidad.
  - Modificación de los procesos y estructura de la Universidad y/o legislación vigente.
  - Otros que afecten al funcionamiento del sistema.
- 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 la Vicerrectora de Profesorado e Investigación, a través de las firmas que aparecen en la primera página del procedimiento, en la que se explica además, el motivo de la modificación. Las revisiones de los documentos se realizan por documento completo. Se edita una nueva edición cada vez que se realice alguna modificación en las revisiones del mismo.
- Los cambios producidos aparecerán registrados en la primera de las páginas de cada procedimiento, salvo que se trate de un cambio sustancial que afecta la totalidad del procedimiento, en cuyo caso sólo se indicará que se trata de una actualización y adaptación al nuevo modo de operar
- Los ejemplares originales de las ediciones obsoletas de los documentos son archivados informáticamente, con el fin de tener archivo histórico de los cambios.
- Las actualizaciones de los procedimientos serán incorporados en color de fuente azul, salvo en los casos en los que se trate de cambios sustanciales que afecten a la totalidad del procedimiento, en cuyo caso se utilizará el color de fuente negra.
- Para poder llevar a cabo un control de todos los registros y los indicadores, se dispone de un documento madre llamado Control de Registros con todas las modificaciones que se producen en los procedimientos. Este documento madre es custodiado por Calidad.

### **Revisión y modificación de los procedimientos**

- Todos los nombres de los procedimientos responderán a la siguiente estructura: [PGC (siglas de Procedimiento General de Calidad) + número de proceso al que pertenece + número del procedimiento dentro de ese proceso + nombre del procedimiento]. El nombre del procedimiento debe ser representativo del contenido que se describe en el mismo.
- Todos los procedimientos tienen una misma edición 7 para evitar dificultades a la hora de su redacción. Se ha tomado como referencia la última edición y más avanzada de los

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 8
	<b>PGC 12.2 Revisión del Sistema y Control documental</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

procedimientos transversales, la correspondiente a los antiguos procedimientos del nivel, I, que se encontraban en la edición 6.

- Llevará las firmas del Directora de Calidad, el Vicerrectora de Docencia e Investigación y el Rectora de la Universidad.
- Se modifican los epígrafes de cada procedimiento, tal como se describe en el procedimiento PGC 12.2 Revisión del Sistema y control documental.
- Todos los procedimientos aparecen con letra negra. Posteriores modificaciones se realizarán en letra color azul.
- Se incorpora en el apartado de Registros una sección específica que recoja los output producidos por el desarrollo particular de cada procedimiento en cada centro, si lo hubiera.
- Se incorpora una sección que permite a los centros aclarar especificidades del procedimiento que sólo aplican al centro o a determinadas titulaciones del centro.
- Se eliminan las abreviaturas para facilitar la lectura del documento.
- Los indicadores se redactarán del siguiente modo:

**INDXX-PGCYY**, donde:

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

### **Revisión y modificación del mapa de procesos**

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

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

1. Planificación estratégica
2. Información pública
3. Admisión y Reconocimiento de Créditos
4. Gestión de la Oferta Formativa
5. Aprendizaje
6. Investigación
7. Orientación Profesional Apoyo
8. Personas
9. Atención al estudiante
10. Recursos
11. Medición de resultados
12. Mejora Continua

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 7 de 8
	<b>PGC 12.2 Revisión del Sistema y Control documental</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

### **ESPECIFICIDADES POR CENTRO**

#### **Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño**

NA

#### **Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte**

NA

#### **Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación**

NA

#### **Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud**

NA

#### **Escuela de Doctorado e Investigación**

NA

### **INDICADORES**

IND01-PGC12.2 Nº de no conformidades en auditorías internas

IND02-PGC 12.2 Media de calificación del criterio 3 de los informes de acreditación de los títulos evaluados

### **RESPONSABILIDADES**

- Responsable de Unidad de Calidad & Compliance:
  - Revisar los documentos internos una vez elaborados y/o modificados.
  - Actuar como nexo de conexión entre el Consejo de Gobierno y la Unidad de Calidad en lo referente a la gestión documental.
  - Identificar grupos de interés a los que debe dirigirse la revisión del sistema.
  - Comunicar actualizaciones producidas en el sistema.
- *Q Partner*:
  - Elaborar/modificar documentos, archivar originales, distribuir copias controladas y retirar obsoletos.
  - Identificar junto con los departamentos implicados posibles necesidades de elaboración/modificación de documentos.
  - Actualizar las listas de documentos internos en vigor, de reglamentación aplicable y de distribución de documentos internos.
- Responsable de Calidad de Facultades/Escuelas, Centro/ Escuelas de Postgrados, Centros Adscritos y Centros Profesionales:
  - Colaborar con el Q Partner en las responsabilidades establecidas.
  - Custodiar la documentación

**REGISTRO**

REGISTROS		
NOMBRE REGISTRO	RESPONSABLE	SOPORTE y UBICACIÓN
Documentos del sistema y documentos internos en vigor	Unidad de Calidad	Carpeta compartida calidad/Gestión Q/SGIC/Documentación en vigor; Intranet; web Sharepoint/Carpeta de Facultades
Control de Registros	Unidad de Calidad	Carpeta compartida calidad/Gestión Q/SGIC/Documentación en vigor
Listado PGC Registros_Indicadores	Unidad de Calidad	Carpeta compartida calidad/Gestión Q/SGIC/Documentación en vigor

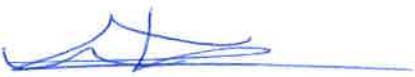
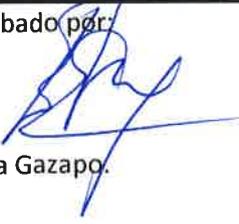
**ANEXOS**

Anexo I- Estructura de carpetas Sharepoint

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 11
	<b>PGC12.3 Análisis y Mejora</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

## Contenido

OBJETO .....	2
ALCANCE.....	2
DOCUMENTACIÓN RELACIONADA.....	2
DESARROLLO DEL PROCESO .....	2
ESPECIFICIDADES POR CENTRO. ....	10
Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño.....	10
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación.....	10
Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud.....	10
Escuela de Doctorado e Investigación .....	10
REGISTROS.....	10
INDICADORES.....	10
RESPONSABILIDADES .....	11
ANEXOS .....	111

MODIFICACIONES			
VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
01	10/10/2008	VERSIÓN INICIAL	
02	19/09/2012	Adaptación del Procedimiento	2, 3, 7
03	09/03/2014	Adaptación del Procedimiento	
		- Actualización del objeto y alcance	2
		- Actualización de las definiciones	2
		- Actualización del desarrollo del proceso	2-4
		- Actualización del diagrama del proceso	5
		- Inclusión del apartado de comunicación e indicadores	6
		- Actualización de los registros	7
04	20/02/2015	- Adaptación del procedimiento	2
05	18/03/2018	Revisión del procedimiento y adaptación	3-7
06		Revisión del sistema	
07	04/07//2019	Integración SGIC I y II	Todas
Aprobado por:		Aprobado por:	Aprobado por:
 Cristina Peláez. Directora de la Unidad de Calidad y Compliance		 Eva María Icarán. Vicerrectora de Profesorado e Investigación	
 Elena Gazapo. Rectora			
Fecha: 06-11-2019		Fecha: 07-11-2019	
		Fecha: 07-11-2019	

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Página 2 de 11
	<b>PGC 12.3 Análisis y Mejora</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

### **OBJETO**

El objeto del presente procedimiento es, por un lado, garantizar que la UEM mide y analiza los resultados significativos relativos al desempeño de los procesos del SGIC en su conjunto, y por el otro, asegurar los mecanismos de decisión relativos a las conclusiones obtenidas, con el fin de mejorar continuamente la calidad de sus titulaciones.

### **ALCANCE**

El alcance de este procedimiento da cobertura a todos los procedimientos que forman parte del SGIC. Todas las titulaciones oficiales y, a través de mecanismos de rendición de cuentas, profesores y estudiantes.

### **DOCUMENTACIÓN RELACIONADA**

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

### **DESARROLLO DEL PROCESO**

#### **Selección de resultados, definición de indicadores y otras fuentes de información:**

A partir de los resultados y conclusiones obtenidas en el curso anterior, previamente a la primera revisión del sistema, el responsable del Sistema de Garantía de Calidad y la Dirección de Calidad evalúan los resultados obtenidos en los indicadores de los diferentes procedimientos que forman parte del Sistema de Garantía de Calidad, tomando como referencia la Política de calidad y el Plan estratégico de la Universidad. A partir de los resultados obtenidos, se decide si se considera la vigencia de los indicadores y en su caso, se procede a proponer su modificación.

Los indicadores son incluidos en un documento madre llamado Listado PGC\_Registros\_indicadores, que custodia la Unidad de Calidad y Compliance.

Tras la aprobación por parte del Comité de Dirección, desde la Unidad de Calidad y Compliance, se definen cuáles van a ser los métodos de recopilación y análisis de datos más adecuados para establecer los indicadores de rendimiento de la organización.

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

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

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 11
	<b>PGC 12.3 Análisis y Mejora</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

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

Este cuadro de mando es accesible desde la página Web de la Universidad a través de la URL <https://universidadeuropea.es/madrid/universidad-en-cifras> y está disponible con información completa para los usuarios que dispongan de la licencia *PowerBI*.

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

- Resultado de medidas de rendimiento y otros indicadores/tasas (enrollment, primeras y sucesivas matriculas, abandono, eficiencia, evaluación y rendimiento) de cada Facultad/Escuela/Título.
- Resultados de aprendizaje (obtenidos a partir de la sistemática descrita en los PGC5.4 Procedimiento de Evaluación del Aprendizaje
- Resultados de Inserción laboral y datos de satisfacción de egresados y centros de prácticas.
- Resultados de formación, evaluación, promoción y reconocimiento del personal docente y no docente (PGC1.5 Gestión Política de RRHH, PGC8.1 Reclutamiento y Selección, PGC8.3 Formación del personal, PGC8.4 Gestión del talento y movilidad y PGC8.5 Gestión del Desempeño)
- Resultados de Satisfacción de los grupos de interés (PGC11.1 Satisfacción de los grupos de interés)
- Resultados en la resolución de alegaciones, reclamaciones y sugerencias (PGC9.2 Atención al Estudiante)

#### **Revisión de los programas *Program Review*:**

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

#### **Mecanismos de Coordinación entre niveles de análisis**

Para facilitar la implantación del Sistema, la institución cuenta con tres mecanismos de coordinación en distintos niveles: Las Comisiones de Calidad de Título, la Junta de Facultad y el Comité de Garantía de Calidad. A través de estos tres mecanismos se procede a la revisión y mejora de la universidad en tres niveles diferentes: la Titulación, la Facultad (centro) y la Universidad en su conjunto.

#### **Comisión de Calidad de Título**

Las Comisiones de Calidad de los Títulos son una serie de reuniones que se celebran a lo largo del curso académico.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 11
	<b>PGC 12.3 Análisis y Mejora</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

Al menos se celebrará una al comienzo y otra al final del ciclo académico del título, con un seguimiento intermedio de los planes de mejora. Se recomienda que se realicen en los siguientes períodos, si bien las fechas de realización de los mismos puede verse desplazada en los casos en los que los títulos respondan a ciclos académicos que no vayan de Septiembre a Junio:

- Inicio del curso académico.

En esta reunión se utilizará la siguiente información como input:

- Informe de ficha de titulación, que incluye información cuantitativa sobre resultados de satisfacción de las encuestas, calificaciones de los estudiantes y tasas.
- Resultados de evaluación del aprendizaje.
- Informe Coordinador Titulación que éste haya realizado sobre aspectos claves que afectan al título en cuestión.
- Informe Coordinador académico sobre las incidencias o quejas presentadas por los alumnos.

Durante la reunión se tratarán los siguientes temas al menos:

- Incidencias inicio de curso
- Análisis datos Evaluación aprendizaje.
- Cumplimiento requisitos legales recogidos en memoria.
- Análisis del informe coordinador.

Los asistentes necesarios serían, con independencia de que pueda incorporarse alguien más:

- Profesor (TFM/Prácticas)
- Vicedecano
- Q Partner (PAS)
- Coordinador de titulación
- Estudiante

Si por causas justificadas alguno de las personas propuestas no pudiera asistir, recibirá posteriormente el acta y podrá hacer observaciones sobre los temas tratados. También podrá emitir sugerencias con antelación a la celebración a la reunión para que puedan considerarse en el orden del día.

Las reuniones pueden celebrarse presencialmente, por teléfono o por videoconferencia.

Una vez que la reunión ha finalizado se enviará un acta a las personas convocadas y se firmará una hoja de asistencia. Ver Anexo I \_Plantillas CCT\_Inicial. Deberá referenciarse en el acta cuáles son las causas que motiva la toma de decisiones en la reunión.

Si se ha redactado un plan de mejora anual, se adjuntará con el acta. En cualquier caso, el plan de mejora se debe redactar en los días posteriores a la celebración del acta para que guíe el trabajo que se va a realizar para mejorar el título a lo largo del curso académico.

- Seguimiento Intermedio.

En esta reunión se utilizará la siguiente información como input:

- Plan de mejora. Ver Anexo IV Plantilla Plan de mejora
- Información de Compliance del título (si procede). Tratamiento de cuestiones que ponen en riesgo la adecuación del título a la regulación.
- Posibles inputs del regulador.
- Durante la reunión se tratarán los siguientes temas al menos:
- Revisión Plan de mejora
- Revisión Líneas Rojas título (riesgos que puede tener el título para su correcto desarrollo)

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 11
	<b>PGC 12.3 Análisis y Mejora</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

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

- Vicedecano
- Q Partner (PAS)
- Coordinador de titulación

Si por causas justificadas alguno de las personas propuestas no pudiera asistir, recibirá posteriormente el acta y podrá hacer observaciones sobre los temas tratados. También podrá emitir sugerencias con antelación a la celebración a la reunión para que puedan considerarse en el orden del día.

Las reuniones pueden celebrarse presencialmente, por teléfono o por videoconferencia.

Una vez que la reunión ha finalizado se enviará un acta a las personas convocadas y se firmará una hoja de asistencia. Ver Anexo II\_Plantillas CCT\_Seguimiento. Deberá referenciarse en el acta cuáles son las causas que motiva la toma de decisiones en la reunión. Se adjuntará la actualización del plan de mejora conforme a los campos especificados en la plantilla Anexo IV\_Plantilla Plan de mejora.

- **Cierre de curso.**

En esta reunión se utilizará la siguiente información como input:

- Informe Coordinador de Titulación
- sobre el desarrollo total del curso.
- Informe del Coordinador Académico
- Profesores, el Coordinador de Titulación pregunta principales problemas durante el curso (muestreo de profesores, mínimo 5)
- Durante la reunión se tratarán los siguientes temas al menos:
- Cierre anual COMISIÓN DE CALIDAD DE TITULACIÓN Previas.
- Análisis año
- Evaluación Plan Mejora y propuestas

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

- Profesor (Trabajo de Fin de Master/Prácticas)
- Vicedecano
- Q Partner (PAS)
- Coordinador de titulación
- Asistente de programa (PAS)
- Estudiante\*

Si por causas justificadas alguno de las personas propuestas no pudiera asistir, recibirá posteriormente el acta y podrá hacer observaciones sobre los temas tratados. También podrá emitir sugerencias con antelación a la celebración a la reunión para que puedan considerarse en el orden del día.

Las reuniones pueden celebrarse presencialmente, por teléfono o por videoconferencia.

Una vez que la reunión ha finalizado se enviará un acta a las personas convocadas y se firmará una hoja de asistencia. Ver Anexo III\_Plantillas CCT\_final. Deberá referenciarse en el acta cuáles son las causas que motiva la toma de decisiones en la reunión. Se adjuntará la actualización del plan de mejora conforme a los campos especificados en la plantilla Anexo IV\_Plantilla Plan de mejora.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 11
	<b>PGC 12.3 Análisis y Mejora</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

En el acta se tratará de que figuren:

- Conclusiones de los resultados de la aplicación del plan de mejora en curso.
- Análisis de las cuestiones que se hayan detectado y puedan ser susceptibles de integrarse en el plan de mejora del siguiente curso.

\* Quedarán excluidos aquellos alumnos que pertenezcan a la plantilla laboral de la Universidad o que colaboren como personal mercantil o con algún otro tipo de interés comercial con la organización.

Para que pueda servir de guía de las reuniones, por defecto, el contenido de las reuniones tratará de abordar las siguientes cuestiones relacionadas con la calidad del título, basadas en los criterios de evaluación de los procesos de reacreditación:

- **Planificación y Estrategia:** Alinear retos estratégicos de la Facultad/Escuela con los programas
- **Diseño de los programas:** En base a qué Información se ha decidido la Innovación/modificación de un título. Se revisa la implantación del título.
- **Cumplimiento de la memoria:** Profesorado | Plan de estudios | Reconocimientos y Convalidaciones | Admisión | Modalidad, idioma y número de plazas, etc.
- **Prácticas externas:** Coordinación entre el tutor interno y externo | Seguimiento del Estudiante | Evaluación | Satisfacción del tutor externo y del estudiante
- **TFG / TFM:** Normativa y Guía de Aprendizaje | Selección de las temáticas | Rúbricas de evaluación | Selección del tribunal
- **Resultados del título:** principales indicadores de rendimiento y de Satisfacción
- **Información Pública:** WEB actualizada con Información disponible y relevante (mínimo cumplir con requisitos regulador)
- **Gestión de la Información:** Evidencias ordenadas e identificadas disponibles en el repositorio de información

### **Junta de Facultad/Escuela**

La Junta de Facultad/Escuela es un mecanismo de coordinación que permite que se traten temas transversales al centro. Sirve como vínculo que permite alinear las temáticas que afectan al título con las decisiones que se toman desde niveles superiores en la universidad.

- **Funciones principales de la Junta de Facultad/Escuela (Centro):**
  - Definir, implantar y evaluar la estrategia del centro con la colaboración de los Vicedecanos y Directores de Departamento.
  - Establecer, impulsar y evaluar el rendimiento del centro en lo referente a los criterios transversales de calidad.
  - Mantener y mejorar el SGIC.
  - Liderar, junto con la Unidad de Calidad, el proceso de toma de datos y de procesamiento de la información clave para la adecuada gestión del centro.
  - Liderar el proceso de implantación de planes de mejora de la titulación y que los objetivos planteados son acordes con los que marcados por la Universidad.
  - Liderar la consecución de distinciones, certificaciones y acreditaciones tanto a nivel nacional como internacional por parte del centro.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 7 de 11
	<b>PGC 12.3 Análisis y Mejora</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

- **Asistentes:**
  - Decano/Director. Preside la Junta de Facultad. Eleva los problemas, sugerencias o buenas prácticas detectadas al Consejo de Gobierno. Asegura el adecuado funcionamiento del centro en lo que respecta a la formación de los estudiantes de todos los niveles educativos y a su satisfacción global.
  - Vicedecanos de Grado y de Postgrado, el Vicedecano de internacional y proyectos transversales. Trasladan avances y problemas detectados en el desarrollo de las acciones de mejora en cada programa formativo en las Juntas de Facultad/Escuela (Centro). Actúan como responsables de calidad de cada uno de los centros y son los responsables de las diferentes áreas de conocimiento que se integran en cada uno de los centros.
  - Directores de Departamento: Llevan a la Junta cuestiones que afecten principalmente al trabajo de los docentes.
  - Director de Servicios al Estudiante o Coordinador Académico.
  - Estudiantes o representantes de los estudiantes son invitados a participar en las Juntas de Facultad en caso de ser necesario.
  
- **Desarrollo:**
  - A petición del Decano, la secretaria de decanatos envía una convocatoria a los interesados y solicita puntos que incluir en el orden del día.
  - Los interesados proponen temas que tratar en la Junta. Se asignan tiempos para que sean presentados.
  - El día y hora señalados se redacta un acta que es circulada posteriormente a todos los participantes en la reunión.
  - A partir del análisis de los datos presentados y de las decisiones tomadas, se elaboran los Planes de Acción, proponiendo las líneas de actuación que se van a desarrollar. Si las acciones planteadas no pudieran implementarse inmediatamente, se tendrán en cuenta de cara a la organización y planificación del nuevo curso, además de incluirse en los Planes de Mejora del curso siguiente.
  - El plan estratégico, la propuesta para su despliegue, así como la evaluación de la implantación y el desarrollo, se realiza en la Junta de Facultad/Escuela (Centro). La aprobación definitiva se realiza en el Consejo de Gobierno. Cada Facultad, a partir de los resultados obtenidos de los indicadores de rendimiento y satisfacción, junto con el plan estratégico de la Universidad, identificará el plan de mejora de la facultad que servirá de base para la elaboración del plan de acción de cada titulación.

Las Juntas de Facultad se celebran cada 15 días.

#### **Comité de Garantía de Calidad**

El Comité de Garantía de Calidad es una reunión que se celebra en el momento de cierre y comienzo de un curso académico nuevo. De este modo se puede disponer del máximo de información posible para que en él se aborden temas relacionados con el funcionamiento de toda la universidad relacionados con calidad.

El Comité de Garantía de Calidad actúa como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de la Universidad en materia de Calidad.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 8 de 11
	PGC 12.3 Análisis y Mejora	EDICIÓN 07

- **Asistentes:**

- Vicerrector de profesorado e Investigación y/o en su representación el Director de Calidad.
- Representantes de distintas áreas de la universidad.
- Estos representantes pueden variar en función de las temáticas tratadas en el Comité de Garantía de Calidad, pero en cualquier caso deben incluir a figuras de:
- Área Docente:
  - Vicedecanos
  - Coordinadores de titulación
  - Profesores
- Área No docente
  - Experiencia del estudiante
  - Coordinación académica
  - Admisiones
  - Recursos Humanos
  - Finanzas
  - Biblioteca
  - Operaciones
  - Orientación profesional
  - Marketing. Web
  - TIC
- Otros grupos de interés
  - Estudiantes o representantes de estudiantes
  - Empleadores

- **Funciones:**

- Verificar la planificación del SGIC de la UEM, de modo que se asegure el cumplimiento de los requisitos del MAGIC, de la política y de los objetivos de calidad.
- Coordinar la formulación de los objetivos anuales en materia de calidad de la UEM llevando a cabo el seguimiento de su ejecución.
- Identificar las acciones transversales para la mejora de la Universidad que afecten tanto al área académica como al área de servicios.
- Realizar el seguimiento de la eficacia de los procesos y actualización de los mismos si es necesario.
- Estudiar y, en su caso, aprobar la implantación de las propuestas de mejora del SGIC sugeridas por los restantes miembros de la Universidad.

- **Desarrollo:**

Cuando se aproxime el cierre y comienzo de un ciclo académico, la Unidad de Calidad, a través del Director de Calidad, recopila información analizada acerca del nivel de cumplimiento de los objetivos de Calidad, principales resultados obtenidos a lo largo del año y cualquier otra consideración estratégica que deba tratarse en el orden del día de la reunión.

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

El día y hora señalados se celebrará la reunión. En el caso de que hubiera dificultad para asistir, el convocado deberá informarlo y en la medida de lo posible delegará su presencia en otra persona.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 9 de 11
	<b>PGC 12.3 Análisis y Mejora</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

Durante la celebración de la reunión se seguirá el orden del día y se redactará un acta que posteriormente se circulará a los asistentes. Las conclusiones que deban elevarse a Consejo de Gobierno, serán elevadas por el Vicerrector de Profesorado e Investigación que preside la reunión. Si dichas conclusiones deben elevarse a Comité de Dirección, el Vicerrector de Profesorado e Investigación lo trasladará al Rector para que éste pueda tratarlo en Comité de dirección.

### **Planes de mejora**

Los planes de mejora son informes que describen las acciones previstas para la mejora de la calidad de las titulaciones y cumplimiento de los compromisos adquiridos, en base a distintos informes y datos objetivos procedentes de inputs como las Comisión de Calidad de Titulación, procesos de seguimiento y reacreditación, auditorías internas y procesos de compliance.

- Será el responsable de cada título junto con el Q partner asociado al mismo el encargado de proporcionar seguimiento al plan de mejora establecido en la Comisión de Calidad de Titulación.
- Los Vicedecanos elevarán a las Juntas de Facultad/Escuela aquellas acciones reflejadas en los planes de mejora de los títulos que requieran una toma de decisiones por parte de decanato, para que sean tratadas en estos foros o incorporados en los planes estratégicos de facultad/escuela.
- Para facilitar la redacción de los planes de mejora y asegurarse de que tratan sistemáticamente los temas que se deben abordar, se ha elaborado una plantilla que puede consultarse en Anexo IV Plantilla Plan de mejora.
- Los planes de mejora deberán incluir objetivos asociados a indicadores específicos, medibles, alcanzables, relevantes y definidos en el tiempo, a ser posible, relacionados con indicadores de calidad de rendimiento descritos en el procedimiento PGC 11.2\_ Rendimiento Académico.
- Deberán incluir las causas que motivan la definición de los objetivos (bajada de la satisfacción de los estudiantes, alteraciones en la tasa de graduación etc).

### **Procesos de Compliance/Control de Calidad.**

Con carácter anual la Unidad de Calidad realiza estudios de control de calidad (en algunos casos denominados Compliance) a nivel de título, identificando dentro del informe de la titulación los posibles puntos críticos o amenazas que puede afectar al buen funcionamiento de los programas.

Estos informes son compartidos con los responsables académicos en cada nivel y centro. Los aspectos relevantes de estos estudios son trasladados al orden del día de las Comisiones de Calidad de Título, Junta de Facultad/Escuela o Comité de Garantía de Calidad, según proceda.

### **Auditorías internas.**

Cada dos años y en cada centro la Unidad de Calidad, junto con los responsables del centro, liderarán procesos de auditoría interna para valorar el grado de implantación del SGIC así como evaluar la correcta implantación de las titulaciones de acuerdo a la propuesta comprometida en la verificación del título. Los resultados de dichas auditorías se compartirán con los responsables del centro y títulos asociados. Las no-conformidades detectadas serán compartidas con los responsables de cada título y se establecerán mecanismos para que sean incluidos en los planes de mejora de cada título o área.

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 10 de 11
	<b>PGC 12.3 Análisis y Mejora</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

### ESPECIFICIDADES POR CENTRO.

#### Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño

NA

#### Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte

NA

#### Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

NA

#### Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud

NA

#### Escuela de Doctorado e Investigación

NA

### REGISTROS

REGISTROS		
NOMBRE DE REGISTRO	RESPONSABLE	SOPORTE Y UBICACIÓN
Actas de Comisión de Calidad de título y planes de mejora	VD/Coordinador de titulación	Sharepoint. Carpeta de Facultad /Curso / Título/ Calidad/CCT
Actas de Comité de Garantía de Calidad	<i>Q Partner</i>	Carpeta compartida calidad/Gestión Q/ CGC Sharepoint/ Carpeta de Facultad Sharepoint/ Carpeta UEM
Ficha de titulación o informes de satisfacción	Vicedecano	Carpeta compartida calidad/Plan Comunicación/Año; Archivo Unidad de Calidad Sharepoint. Carpeta de Facultad /Curso / Título/ Principales indicadores del título
Listado PGC Registros_Indicadores	<i>Q Partner</i>	Calidad/GESTION Q/SGIC/Edición 2019

### INDICADORES

IND01-PGC12.3 Indicadores de la ficha de título

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

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

 <b>Universidad Europea Madrid</b>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 11 de 11
	<b>PGC 12.3 Análisis y Mejora</b>	<b>EDICIÓN 07</b>

## **RESPONSABILIDADES**

Propietario del proceso: Unidad de Calidad

Participantes en el proceso:

- **Comité de Dirección:**  
Revisar la adecuación de los resultados propuestos por la Unidad de Calidad al Plan estratégico y la Política de Calidad de la UEM, aprobándolos cuando los considere adecuados.
- **Q Partner:**  
Actuar como nexo de conexión entre el CGC y el Comité de Dirección.
- **Dirección de Calidad de la Universidad:**  
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 UEM.  
Coordinar la elaboración del cuadro de indicadores, la recopilación y el análisis de datos.  
Analizar los resultados y determinar las principales conclusiones que pueden obtenerse de ellos.  
Comunicar a los responsables de los planes de mejora las acciones que han de llevar a cabo en los planes de mejora aprobados.
- **Comité de Garantía de Calidad:**  
Definir con base en los resultados obtenidos, los planes de mejora prioritarios
- **Facultades:**  
Definir el plan de acción de la facultad/Escuela para su despliegue a nivel transversal y de las titulaciones que se adscriben a su área.

## **ANEXOS**

Anexo I\_Plantilla CCT\_Inicial

Anexo II\_Plantilla CCT\_Seguimiento

Anexo III Plantilla CCT\_final.

Anexo IV\_Plantilla Plan de mejora

