

9. SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD

La información contenida en este apartado puede referirse tanto a un sistema propio para la titulación como a un sistema general de la universidad o del centro responsable de las enseñanzas, aplicable a la titulación.

9.1. Responsable del Sistema de Garantía Interna de Calidad del plan de estudios.

La UEC ha diseñado un Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC), único para todos sus Centros, habiendo obtenido la verificación positiva por parte de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) dentro de su Programa AUDIT (<http://www.aneca.es/Programas/AUDIT/Resultados2>). El Sistema está inspirado en la metodología del modelo EFQM, en la norma UNE-EN ISO 9001.

Para el diseño del SGIC, la Universidad Europea de Canarias entiende la Universidad como un conjunto global. Es por ello, que su SGIC incluye a todas las titulaciones que se imparten en cada uno de los centros y de las que la Universidad es responsable, tanto de grado, como de máster universitario. Por tanto, dicho sistema vela por que toda actividad desarrollada en la Universidad responda de manera efectiva a los intereses y necesidades planteados por los usuarios de cada servicio, así como por la mejora continua de todas las actividades en ella desarrolladas.

Para garantizar el cumplimiento de nuestros compromisos de calidad de los programas de Grado y Máster, la UEC ha nombrado un Comité de Garantía de Calidad (CGC). Es un órgano que participa en las tareas de planificación y seguimiento del SGIC, actuando además como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema.

Asimismo para promover la cultura de calidad y coordinar la mejora continua de los títulos, asegurando la máxima calidad y el cumplimiento de la normativa vigente, se constituye el Comité de Calidad del Título (CGT).

El Comité de Garantía de Calidad (CGC) está formado por un representante de cada facultad/escuela (responsable de calidad) un representante de cada una de las áreas no docentes, y un delegado en representación de los estudiantes. Entre otras las funciones de este Comité son:

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

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

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

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

Cuando se trata de acciones de mejora que afectan de forma global a la Universidad, será el propio CGC el que formará entre sus integrantes el equipo de mejora adecuado. Para aquellos aspectos relacionados con una sola Facultad/Escuela, será el responsable de calidad de la Facultad/Escuela implicada el encargado de trasladarlo al Comité de Garantía de Calidad del Título, a los efectos de determinar las acciones de mejora y, de comunicar los resultados obtenidos en posteriores reuniones del CGC.

9.2. Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado.

El SGIC de la UEC prevé la supervisión de la Calidad de la enseñanza de todos los programas y títulos de Grado y Máster ofertados por la UEC, a través de cinco mecanismos complementarios:

- a) Entrevistas periódicas con los/las estudiantes.
- b) Realización de encuestas de satisfacción (alumnos, profesores, personal no docente, antiguos alumnos y empleadores entre otras).
- c) Gestión de las incidencias, sugerencias y reclamaciones.
- d) Controles externos y auditorías por terceras partes independientes.
- e) Indicadores de rendimiento (tasa de éxito, eficiencia, abandono, etc.)

El seguimiento y medición de los indicadores permite detectar las posibles incidencias o desviaciones que surjan, a fin de establecer, de manera inmediata, acciones que aseguren su resolución. Además, el sistema de seguimiento se completa con la realización de evaluaciones de los programas por parte del Comité de Garantía del Título y con el establecimiento de planes de mejora anuales. Estos planes de mejora son analizados por el CGC en las revisiones del sistema, a nivel de planificación, implantación y revisión de los resultados obtenidos.

A nivel general, la UEC tiene establecido un mecanismo de revisión, actualización y publicación anual de programas, gracias al cual, éstos son capaces de recoger los últimos avances científicos y las necesidades profesionales propias de cada área, garantizando una formación de calidad adaptada al máximo a las necesidades reales de los/las estudiantes de cada curso. En este punto, es interesante mencionar dos aspectos necesariamente unidos al anterior: la exhaustiva conexión con el mundo profesional y la coordinación entre el profesorado a través de reuniones de programación, que garantiza el desarrollo armónico de un programa completo y relevante dentro del área de conocimiento.

Por otro lado, la estructura de los programas formativos y la distribución de los objetivos a lo largo de las diferentes asignaturas del plan de estudios, permite medir en qué grado el

alumnado alcanza los resultados de aprendizaje definidos para la titulación, a través de los indicadores de rendimiento previamente citados.

Asimismo, consideramos la incorporación de prácticas externas obligatorias en el plan de estudios como una herramienta eficaz para evaluar la integración de todas las competencias necesarias para la obtención del título, por parte del alumnado. Esta información se obtiene a partir de las encuestas de satisfacción a los empleadores, que al igual que el resto de indicadores es analizada por el CGC en las revisiones del SGIC y permite determinar las acciones de mejora necesarias para alcanzar los resultados de aprendizaje previstos.

El SGIC de la Universidad contempla diferentes procedimientos relacionados y dirigidos a la selección, formación y evaluación de la calidad del profesorado: selección y desarrollo; formación del personal docente; gestión del talento y la movilidad interna y evaluación del desempeño.

La Universidad Europea, a través del área de recursos humanos, facilita a su claustro una gran cantidad de recursos y servicios de apoyo a la docencia con la finalidad de contribuir a través de la práctica docente y la reflexión a la mejora de la calidad académica de nuestras titulaciones(<http://canarias.universidadeuropea.es/conoce-uec/modelo-academico-universitario/las-claves-de-nuestro-modelo>).

De entre ellos destaca el Plan de Desarrollo Docente publicado en la intranet de la Universidad a disposición de todos los docentes. Este Plan representa nuestro compromiso con la mejora continua y la innovación docente a través del desarrollo de cinco grandes áreas:

- a) Competencias Docentes
- b) Tecnología en la Docencia
- c) Metodologías activas en la docencia.
- d) Desarrollo de competencias en los/las estudiantes.
- e) Modelo Académico de la UEC
- f) Mentoría
- g) Métodos alternativos de evaluación de los aprendizajes.
- h) Investigación educativa.

Este plan se caracteriza por ser obligatorio, modular, continuo y dirigido a todo el profesorado de la UEC con acciones complementarias como ciclos de conferencias magistrales impartidas por expertos en el ámbito de la educación y la participación activa en la celebración anual de las Jornadas Internacionales de Innovación Universitaria organizadas en colaboración con la Universidad Europea de Madrid y la Universidad Europea de Valencia.

Por último, cabe señalar que la Universidad tiene implantado un procedimiento para la evaluación del desempeño de todos sus integrantes docentes y no docentes. En esta valoración se tiene en cuenta la consecución de los objetivos establecidos anualmente que, por ejemplo, en el personal docente, incluyen el nivel de satisfacción de los/las estudiantes con su docencia, el cumplimiento de los objetivos formativos.

9.3. Procedimientos para garantizar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad

La calidad de las prácticas externas se evalúa fundamentalmente a través de dos mecanismos:

- a) Mediante encuestas realizadas a los/las estudiantes acerca de las funciones desempeñadas, los conocimientos teórico/prácticos adquiridos, con la colaboración y ayuda recibida por parte de la empresa y su satisfacción con las condiciones de trabajo.
- b) A través de la evaluación de los/las estudiantes en prácticas por parte de los responsables de las mismas en el centro en que éstas se desarrollen (tutores de la empresa o entidad colaboradora). En este caso la valoración se realiza

fundamentalmente a partir del proyecto formativo de las prácticas que queda establecido de antemano como Anexo al Convenio de Cooperación Educativa firmado con la entidad colaborada y en el que se hacen constar los objetivos educativos y las actividades a desarrollar, teniendo en cuenta las competencias básicas, genéricas y/o específicas de la titulación.

Esta información es introducida en las revisiones del sistema por parte del CGC y las conclusiones extraídas, son trasladadas a los Comités de Garantía de la Calidad del Título, mediante los representantes de cada facultad/escuela, para que se lleven a cabo las acciones oportunas para ajustar los contenidos y metodologías docentes del programa a las necesidades reales del mundo profesional.

Asimismo, la Universidad cuenta con programas de movilidad de estudiantes y de profesorado.

En cuanto a profesorado, existen diferentes programas tanto a nivel nacional e internacional como nacional para promocionar la movilidad de profesores e investigadores. Con estas ayudas se pretende mejorar continuamente la capacidad y competitividad de los grupos de investigación y de los distintos departamentos mediante la participación en los avances científicos y académicos desarrollados en otros centros.

La Universidad Europea de Canarias pertenece a la primera Red mundial de universidades privadas, Laureate International Universities que esta formada por instituciones acreditadas en los cinco continentes de las que forman parte más de 1.000.000 de estudiantes.

- Alumnos incoming:

Fruto de los acuerdos internacionales, la Universidad Europea de Canarias ofrece una oferta abarca desde estancias semestrales (para alumnos Erasmus y de la Red Laureate), hasta la posibilidad de realizar titulaciones oficiales, cursos de postgrado y cursos de verano.

- Alumnos outgoing:

La apuesta de la UEC por la internacionalidad da acceso a nuestros alumnos a Europa, con el programa Erasmus, y al resto del mundo, a través de acuerdos con prestigiosas instituciones. Dentro de la oferta de programas nuestros alumnos pueden:

Cursar parte de sus estudios en alguna de las opciones disponibles en todo el mundo según su titulación y el idioma en el que deseen estudiar.

1. Cursar parte de sus estudios en alguna de las opciones disponibles en todo el mundo según su titulación y el idioma en el que deseen estudiar.
2. Realizar prácticas en empresas a través de acuerdos con Universidades en otros países.
3. Mejorar idiomas a través de cursos de verano especializados.

Para garantizar la calidad de los programas de movilidad se recoge información a través de los siguientes mecanismos:

- Encuestas a alumnos UEC que realizan estudios en otras universidades.
- Revisión con carácter anual de los destinos más solicitados.
- Encuestas a alumnos que realizan estudios en la UEC provenientes de otras universidades.
- Entrevistas con los responsables académicos de cada titulación.
- Encuestas a profesores que han solicitado una estancia de movilidad Sócrates-Erasmus.

Los datos recogidos son analizados en las revisiones del SGIC, siendo el CGC quien determina, cuando sea necesario, las acciones de mejora oportunas dentro de la oferta de movilidad asociada al plan de estudios.

9.4. Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida

A todos los titulados de la Universidad Europea de Canarias se les realizará una encuesta sobre diferentes aspectos relacionados con su inserción laboral. Esta encuesta se materializa a través de llamadas telefónicas a los 12 meses después de acabar sus estudios.

A través de este mecanismo, se podrán evaluar los aspectos más relevantes relacionados con su situación laboral, con su formación y con su experiencia previa. Por ejemplo, se pregunta acerca del modo de encontrar su empleo, su sector económico, la responsabilidad de su puesto de trabajo, la correspondencia de su trabajo con el área de conocimiento de sus estudios, exigencias de su puesto de trabajo, el tipo de contrato, sus ingresos, el tiempo que tardó en encontrar su primer empleo, la realización de otros estudios superiores aparte de su titulación, el número de empleos diferentes, etc.

Asimismo, será posible obtener información sobre su preparación para el ejercicio profesional y el grado de satisfacción con su formación. Para ello se solicitará al alumnado que valore el grado en el que la formación en nuestra Universidad ha incidido en diferentes competencias personales y profesionales, y la necesidad que ha tenido en desarrollar y aplicar esas mismas competencias en su puesto de trabajo. Las competencias valoradas son iniciativa, habilidades de comunicación, trabajo en equipo, innovación y creatividad, planificación, liderazgo, razonamiento, búsqueda e integración de información, negociación, toma de decisiones, automotivación, confianza en si mismo, responsabilidad, flexibilidad y conciencia de los valores éticos.

Además, otra fuente de información a través de la cual se toma el pulso del mercado laboral es la opinión de los empleadores. El Gabinete de Orientación al Empleo junto con la Área de Calidad realiza encuestas a los empleadores de nuestros estudiantes en prácticas. Este punto de vista es fundamental para potenciar acciones que incidan en la mejor empleabilidad de nuestros estudiantes.

Las valoraciones y recomendaciones de los egresados y empleadores representan una información de gran interés en el plan de seguimiento y revisión de los programas formativos, por lo que los resultados obtenidos son analizados por el CGC en las revisiones del sistema y, a partir de los mismos, se determinan los planes de acción más adecuados para mejorar de manera continua la incorporación de nuestros egresados.

9.5. Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los diferentes colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y servicios, etc.) y de atención a las sugerencias o reclamaciones.

Aparte de los estudios ya mencionados relacionados con los programas de movilidad, las prácticas en empresas y la inserción laboral de los egresados, desde la Área de Calidad de la Universidad Europea de Canarias se coordinan, además, otros procesos de recogida información sobre la satisfacción de estudiantes, profesores y personal no docente. Con el fin de identificar eficazmente las necesidades y expectativas de los grupos de interés, desde la Área de Calidad, se segmentan los clientes y usuarios, así como los aspectos evaluados, de la siguiente manera:

- Satisfacción de los estudiantes con el profesorado.

La calidad docente del profesorado de grado se evalúa trimestralmente, según finalizan sus asignaturas/materias, mientras que la del profesorado de postgrado se desarrolla a lo largo de la duración del programa, a medida que los profesores van acabando de impartir sus módulos/materias o asignaturas. Dichas evaluaciones son analizadas por la Área de Calidad y sus resultados son remitidos tanto a los propios profesores, como a los directores de departamento y directores de postgrado, y son utilizadas hacer las recomendaciones oportunas de cara a la mejora de los aspectos que hayan resultado menos satisfactorios. Este aspecto es evaluado en la valoración del desempeño de cada profesor.

- Satisfacción de los estudiantes con el mentor personal.

Para evaluar la efectividad y establecer planes de mejora con el Plan Mentor, se ha establecido una encuesta de satisfacción de los estudiantes con su mentor personal, donde se valoran aspectos como su conocimiento, implicación y dedicación.

- Satisfacción de los estudiantes con la Universidad

La Universidad tiene confeccionada una encuesta específica para que los estudiantes valoren la calidad docente. Esta encuesta se realiza una vez al año a todos los estudiantes de grado y postgrado, incluyendo preguntas relativas a la satisfacción global con la Universidad, con la titulación, con el apoyo al estudiante, con las prácticas y el aprendizaje de idiomas, entre otros.

- Satisfacción de los estudiantes con las prácticas externas

El Gabinete de Orientación al Empleo realiza encuestas de satisfacción a los estudiantes en relación a las prácticas realizadas en empresas/instituciones y una vez finalizados las mismas.

- Satisfacción de empleadores con los estudiantes en prácticas

Las empresas en las que nuestros estudiantes realizan sus prácticas cumplimentan un cuestionario de satisfacción/evaluación de cada uno de los estudiantes. Esta valoración se centra fundamentalmente en las competencias profesionales desarrolladas de acuerdo con el programa formativo de su titulación.

- Satisfacción de los egresados

La evaluación de la satisfacción de los egresados se realiza al año de haber finalizado los estudios y mediante encuesta telefónica. Esta evaluación incluye preguntas relacionadas con la influencia de su paso por la UEC en su vida laboral actual y la satisfacción con la formación recibida.

- Satisfacción de los estudiantes con los servicios del campus

Esta encuesta anual contiene cuestiones relativas a las instalaciones y servicios disponibles en el campus (conserjería, GOE, espacios para estudiantes)

- Evaluación de la actividad docente del profesorado.

Cada profesor, evalúa anualmente su actividad como docente a partir de la valoración del programa formativo, los resultados de valoración, el plan de formación y el desarrollo de la enseñanza. Estos datos, agrupados por titulación, permiten identificar fortalezas e impulsar mejoras en aquellas áreas donde sea necesario. De esta manera, la calidad de la enseñanza se evalúa desde diferentes perspectivas, los estudiantes y el personal docente, actores protagonistas de la actividad formativa de la Universidad.

- Satisfacción de clima organizacional

Encuesta realizada anualmente a todos los empleados de la Universidad, sobre diferentes aspectos relacionados con su trabajo (organización y contenido de su trabajo, la comunicación, su desarrollo de carrera, instalaciones y recursos, etc.), que se toman como referencia para establecer planes de mejora en coordinación con el departamento de Recursos Humanos de la Universidad.

En todas estas encuestas se evalúan distintos criterios que, en función de los resultados anteriores y del estado del sistema, son considerados como prioritarios en cada uno de los grupos. En cada campaña de recogida de información y previa a la misma, el área de calidad determina si las preguntas del año anterior siguen considerándose clave en la evaluación de la satisfacción o es necesario actualizarlas. Para esta revisión se toma en consideración la opinión de los departamentos implicados y la del CGC.

Asimismo, como parte de la satisfacción de los grupos de interés el AC recaba información relativa a las alegaciones y reclamaciones de los estudiantes con respecto a la oferta formativa y los servicios que se le ofrecen, así como las sugerencias de mejora que los grupos de interés proponen de acuerdo a sus expectativas. En cada una de las encuestas realizadas, el encuestado tiene la posibilidad de reflejar las sugerencias y oportunidades de mejora que cree oportunas para que la universidad las lleve a cabo.

Aunque de forma general la Universidad considera la realización de encuestas como el método más adecuado para la obtención de información sobre la satisfacción de los grupos de interés con la oferta formativa y los servicios de la Universidad, de forma complementaria cuenta otros mecanismos para la recogida de información relativa a la satisfacción de sus grupos de interés.

✓ Representantes de los estudiantes: Consejo de Delegados

El consejo de delegados es un órgano universitario constituido por los delegados elegidos entre todos los delegados de las diferentes titulaciones de la Universidad. Entre sus funciones está la de recibir sugerencias y reclamaciones, así como canalizar las mismas, si fuera necesario, ante el Defensor Universitario. Por otro lado, el presidente del Consejo forma parte del CGC como representante del principal grupo de interés de la Universidad que son sus alumnos.

✓ Servicio de Atención al Estudiante

En el caso de que un estudiante tenga una duda, consulta o incidencia relacionada con un servicio de la Universidad, puede contactar directamente con este servicio. En el caso de poder dar respuesta inmediata, el departamento que ha atendido al estudiante le dará la solución oportuna. En el caso de que se trate de un asunto al que no se le puede dar respuesta de forma inmediata, se procederá a abrir una incidencia en la plataforma informática del servicio de Atención al Estudiante. A través de esta plataforma, es posible realizar el seguimiento de las incidencias, registrando su cierre y a informar al interesado.

Los resultados se presentan trimestralmente ante los órganos de gobierno de la Universidad analizándose los principales problemas detectados.

✓ El Defensor Universitario

Para velar por el respeto a los derechos y las libertades de los estudiantes, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, la Universidad tiene establecida en su estructura organizativa la figura del Defensor Universitario. Sus propuestas y recomendaciones están siempre dirigidas a la mejora de la calidad en todos sus ámbitos, rigiéndose por los principios de autonomía e independencia. Las actuaciones del Defensor Universitario se rigen por el Reglamento del Defensor Universitario y demás normas vigentes en la Universidad Europea de Canarias, así como por las normas estatales y autonómicas que le sean de aplicación.

El Defensor Universitario presenta un informe anual a los órganos de gobierno de la Universidad, que es difundido a través de Internet, para conocimiento de toda la comunidad universitaria y del público en general. Dichos informes recogen, preservando la confidencialidad, las principales intervenciones desarrolladas en la Oficina del Defensor Universitario, incorporando las propuestas y recomendaciones que han contribuido a la mejora de la calidad.

Toda la información recogida a partir de los distintos mecanismos expuestos es utilizada como input en la revisión del SGIC, permitiendo al CGC establecer aquellas acciones de mejora necesaria para mejorar el desarrollo del plan de estudios. La Área de Calidad hará pública la información de la que es responsable a través de la página del SGIC o cualquier otro medio aprobado que se considere oportuno. El resto de departamentos podrán utilizar los canales que consideren más adecuados para asegurar que toda la información llega de forma clara a los grupos de interés.

9.6. Criterios específicos en caso de extinción del título.

Cuando la revisión de los Programas formativos indique que la oferta del título de Grado o Máster no está siendo adecuada a las expectativas de los grupos de interés o de la UEC, las Facultades y Escuelas determinarán si los títulos cumplen los criterios para su suspensión, comunicando a Secretaría General su propuesta y elaborando en conjunto un calendario para la extinción de los mismos, sin que perjudique a los alumnos que en ese momento estén cursando alguno de sus cursos.

La decisión definitiva de la extinción del título será tomada por el Comité de Dirección y el calendario de extinción será elevado al Consejo de Gobierno para su aprobación y difundido a los grupos de interés para poder, finalmente, gestionar las convalidaciones y ejecutar el calendario de

extinción de manera efectiva, eliminando el título de la oferta formativa de la universidad adoptando todas las garantías necesarias para que los/las estudiantes puedan finalizar dichos estudios, si superan en los dos cursos siguientes los créditos pendientes. Por su parte, quienes deseen continuar los estudios, expirados los plazos, deberán seguirlos en otro plan mediante reconocimiento y transferencia de créditos.