



## 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.

### 1. Responsable del Sistema de Garantía Interna de Calidad del plan de estudios

Para el diseño del SGIC, la Universidad Europea de Valencia entiende la Universidad como un conjunto global. Es por ello, que su SGIC incluye a todas las titulaciones 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.

El Área de Calidad, coordina las actuaciones desarrolladas por las Facultades en materia de calidad, proporcionando los recursos humanos y las herramientas de gestión apropiadas para obtener la información necesaria en el seguimiento de los programas formativos. Asimismo, para garantizar el cumplimiento de nuestros compromisos de calidad de los programas de Grado y Máster la Universidad Europea de Valencia nombrará un Comité de Garantía de Calidad (CGC), el cual estará formado por un representante de cada facultad/escuela (responsable de calidad), representantes del área no docente, el área de calidad y el presidente del consejo de delegados. Entre otras las funciones de este Comité son:

- a. Verificar la planificación del SGIC de la Universidad Europea de Valencia, de modo que se asegure el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Manual de Calidad de la Universidad Europea de Valencia, de la Política y los Objetivos de la Calidad.
- b. Coordinar la formulación de los objetivos anuales en materia de Calidad de la Universidad Europea de Valencia y llevar a cabo el seguimiento de su ejecución.
- c. Realizar el seguimiento de la eficacia de los procesos a través de los indicadores asociados a los mismos.
- d. Recibir información del Comité de Dirección sobre:
  1. La aprobación de la Política y los Objetivos Generales de la Calidad de la Universidad Europea de Valencia y comunicando esta información al resto de la Universidad.
  2. Las modificaciones que pueden afectar al SGIC.
- e. 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.
- f. Estudiar y, en su caso, aprobar la implantación de las propuestas de mejora del SGIC sugeridas por los restantes miembros de la Universidad.
- g. 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.
- h. Ser informado por el Coordinador de Calidad de los resultados de las encuestas de satisfacción, de las quejas y sugerencias, y cualquier otra información significativa que proporcionen los grupos de interés (alumnos, profesores, personal no docente, antiguos alumnos y empleadores) y proponer criterios para la consideración de las propuestas de mejora que puedan derivarse de esos resultados.



Posteriormente, los responsables de calidad de cada Facultad serán los encargados de trasladar las conclusiones obtenidas y los planes de mejora definidos para todos los títulos de Grado y Máster adscritos a su Facultad a los responsables de programa.

Para llevar a cabo estas funciones, el CGC se reunirá al menos, con una periodicidad semestral si bien, el Coordinador de Calidad o el Responsable del SGIC, podrán convocar reuniones extraordinarias si así lo consideran.

## **2. Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado**

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

- a) Entrevistas periódicas con los 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 de las personas implicadas en su desarrollo y con el establecimiento de planes de mejora anuales. Estos planes de mejora serán analizados por el CGC en las revisiones del sistema, a nivel de planificación, implantación y revisión de los resultados obtenidos.

A nivel general, la Universidad Europea de Valencia tiene establecido un mecanismo de revisión, actualización y publicación anual de programas, gracias al cual, éstos son capaces de recoger los últimos avances científicos, cambios significativos en la demanda social o de los estudiantes y las necesidades profesionales propias de cada área, garantizando una formación de calidad adaptada al máximo a las necesidades reales de los 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 materias del plan de estudios, permite medir en qué grado el alumno 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 alumno. Esta información se obtiene a partir de las encuestas de satisfacción a los empleadores, que al igual que el resto de indicadores será analizada por el CGC en las revisiones del SGIC y permite determinar las acciones de mejora necesarias para alcanzar los resultados de aprendizaje previstos.



Además, para garantizar que el profesorado establecido cumple con las necesidades del título, la Universidad desarrolla el Plan de Formación del Profesorado. Este Plan, representa el compromiso de la Universidad con la mejora continua y la innovación docente a través del desarrollo de cinco grandes áreas:

- a) Incorporación de las metodologías activas en la docencia.
- b) Desarrollo de competencias en los estudiantes.
- c) Métodos alternativos de evaluación de los aprendizajes.
- d) Investigación educativa.
- e) Aplicación de las TIC para la mejora del aprendizaje.

Este plan se caracteriza por ser obligatorio, modular, continuo y dirigido a todo el profesorado de la Universidad Europea de Valencia.

Por último, cabe señalar que la Universidad prevé la implantación de una Dirección por Objetivos, lo que implica una 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 estudiantes con su docencia y con las tutorías personales.

### **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 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 estudiantes en prácticas por parte de los responsables de las mismas en el centro en que éstas se desarrollen. En este caso la valoración se realiza fundamentalmente 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..

Esta información es introducida en las revisiones del sistema por parte del CGC y las conclusiones extraídas, son trasladadas a los responsables 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.



Con respecto a la movilidad de estudiantes, la Universidad Europea de Valencia es un Campus internacional que aporta la posibilidad de sumergirse en un entorno global desde primer curso.

Los alumnos comparten clase con estudiantes de distintos países y tienen profesores nacionales y extranjeros con amplia experiencia internacional. La Universidad Europea de Valencia pertenece a la primera Red mundial de universidades privadas, Laureate International Universities que está formada por instituciones acreditadas en los cinco continentes de las que forman parte más de 740.000 estudiantes.

#### **Alumnos incoming:**

Fruto de los acuerdos internacionales la Universidad Europea de Valencia recibirá a estudiantes internacionales cada año. La oferta abarca desde estancias semestrales (para alumnos Erasmus y de la Red Laureate), hasta la posibilidad de realizar titulaciones oficiales y cursos de verano.

#### **Alumnos outgoing:**

La apuesta de la Universidad Europea de Valencia por la internacionalidad da acceso a nuestros alumnos a Europa, con los programas Erasmus y Erasmus+, y al resto del mundo, a través de acuerdos con prestigiosas instituciones.

Dentro de la oferta de programas nuestros alumnos pueden:

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 Universidad Europea de Valencia que realizan estudios en otras universidades.
- Revisión histórica de los destinos más solicitados.
- Encuestas a alumnos que realizan estudios en la Universidad Europea de Valencia provenientes de otras universidades.
- Entrevistas con los Responsables de Programa 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.

#### **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 Valencia se les realizará una encuesta sobre diferentes aspectos relacionados con su inserción laboral. Esta encuesta se realizará en dos momentos, 6 meses y 1 año después de que el estudiante haya finalizado sus estudios.



A través de este mecanismo, se evalúan 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 de actividad, 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, se obtiene información sobre su preparación para el ejercicio profesional y el grado de satisfacción con su formación. Para ello se pide al alumno 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.

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 el Área de Calidad realizará 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 serán 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.

##### **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. Criterios específicos en el caso de extinción del título.**

Desde el Área de Calidad de la Universidad Europea de Valencia se coordinan diferentes procesos de recogida de información sobre la satisfacción de estudiantes, profesores, personal no docente, egresados y empleadores. Con el fin de identificar eficazmente las necesidades y expectativas de los grupos de interés, desde el 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.
- Satisfacción de la actividad docente del profesorado.
- Satisfacción de egresados.
- Satisfacción de empleadores
- Satisfacción con la universidad (incluyendo aspectos relacionados con el apoyo al alumno, formación recibida, instalaciones y recursos, actividades para la formación integral, departamentos y servicios, entre otros).
- Satisfacción *ad hoc* sobre algunos servicios de la Universidad Europea de Valencia
- Satisfacción del personal docente y no docente de la Universidad Europea de Valencia

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, 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 del CGC.

***Satisfacción de los estudiantes con el profesorado:***

La calidad docente del profesorado se evalúa mediante encuestas de satisfacción de los estudiantes respecto a la formación recibida. Dichas evaluaciones son analizadas por el Área de Calidad, y sus resultados son remitidos tanto a los propios profesores, como a los Directores de Departamento, que pueden utilizarlos para configurar la plantilla de profesores asignados, y 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 la Actividad Docente del Profesorado:***

Antes de finalizar cada asignatura se realiza desde el Área de Calidad una encuesta dirigida al profesorado cuyo principal objetivo es disponer de resultados globales sobre diferentes aspectos relativos a su docencia. Estos datos, agrupados por titulación, permiten identificar fortalezas e impulsar mejoras en aquellas áreas donde sea necesario.

***Satisfacción de los egresados con la formación recibida e Inserción laboral:***

En lo referente a la calidad de la formación, también es muy relevante la información proporcionada por los egresados en la encuesta que se les realiza después de la finalización de sus estudios, en tanto en cuanto aportan una visión de conjunto sobre el programa y recomendaciones muy valiosas para aumentar la efectividad de la formación proporcionada por éste. Igualmente, el Área de Calidad es la encargada de obtener y procesar esta información, que se incorporará en los planes de mejora anual del programa por parte de los Directores de Departamento.

***Satisfacción de los estudiantes con la Universidad:***

Anualmente el Área de Calidad evalúa a través de una encuesta la satisfacción de los estudiantes con aspectos tan relevantes como el apoyo al alumnado, la formación recibida en la titulación, la relación con el mundo profesional, las instalaciones y recursos, las actividades realizadas para su formación integral, la valoración de la acción tutorial, y los departamentos y servicios de la Universidad. Además, en esta misma encuesta se valora la importancia de estos aspectos para priorizar entre las diferentes áreas de mejora. Una vez analizada la información se traslada a los correspondientes Directores de Departamento y Responsables del programa para el establecimiento de los planes de acción.

***Satisfacción del personal docente:***

La opinión del personal docente es recabada por el Área de Calidad a través de una encuesta de opinión. En esta encuesta se recoge información sobre aspectos tan relevantes como la 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.



### ***Satisfacción de los estudiantes con sus prácticas externas:***

En cada curso académico el Gabinete de Orientación al Empleo en coordinación con el Área de Calidad realiza encuestas de satisfacción de las prácticas externas realizadas por nuestros estudiantes. Estos cuestionarios los cumplimentan los propios estudiantes una vez ya han realizado sus prácticas.

### ***Encuesta a empleadores:***

Las empresas en las que nuestros estudiantes han realizado sus prácticas cumplimentan un cuestionario de satisfacción/evaluación de los estudiantes que han realizado las prácticas en su organización. Esta valoración se centra fundamentalmente en las competencias profesionales desarrolladas en la realización de sus prácticas. Como parte de la satisfacción de los grupos de interés (alumnos, profesores, personal no docente, antiguos alumnos y empleadores), el Área de Calidad recaba información relativa a las alegaciones y reclamaciones de los grupos de interés 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 con otros mecanismos para la recogida de información relativa a la satisfacción de sus grupos de interés.

### ***Buzón de Sugerencias:***

El Área de Calidad cuenta con un buzón electrónico, a través del cual los alumnos pueden cursar sus opiniones y sugerencias.

### ***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.

### ***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 Valencia, así como por las normas estatales y autonómicas que le sean de aplicación.



Toda la información recogida a partir de los distintos mecanismos expuestos es introducida como input en la revisión del SGIC, permitiendo al CGC establecer aquellas acciones de mejora necesaria para mejorar el desarrollo del plan de estudios. Asimismo, las conclusiones obtenidas son plasmadas en un informe que será empleado para la rendición de cuentas a los grupos de interés. El 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

***Criterios específicos en el 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 la demanda social o de los estudiantes, a las expectativas de los grupos de interés o de la Universidad Europea de Valencia, las Facultades 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 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.