

MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PÁGINAS
01	12/02/2013	VERSIÓN INICIAL	
02	31/07/2015	Actualización del Manual	
03			
04			
05			

Elaborado por:

Responsable de Sistema de Garantía Interna de Calidad

Fecha: 1-07-2015

Aprobado por:

Director/a General

Fecha: 31.07.2015



CAPÍTULO 00

ÍNDICE

Nº CAPÍTULO	TÍTULO DEL CAPÍTULO	Pág.
00	ÍNDICE	2
0	ABREVIATURAS Y DEFINICIONES	4
	Abreviaturas	4
	Definiciones	4
OBJETO, ALCANCE Y ORGANIZACIÓN		
1	INTRODUCCIÓN	5
	1.1 Objeto y campo de aplicación	5
	1.2 Alcance	6
	1.3 Documentos para consulta	6
2	DESCRIPCIÓN DE LA UNIVERSIDAD Y ESTRUCTURA DE LOS CENTROS	8
	2.1 La Universidad	8
	2.2 Estructura organizativa	9
	2.3 Estructura del Sistema de Garantía Interna de Calidad	13
3	MANUAL DE SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD (MAGIC)	16
4	DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA	18
	4.1 Generalidades	18
	4.2 Control de documentos	18
	4.3 Control de registros	18
DESARROLLO DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD		
5	POLÍTICA, COMPROMISO Y CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	20
	5.1 Compromiso con la Dirección	20
	5.2 Política	20
	5.3 Objeto y planificación	21
	5.4 Enfoque y participación de los grupos de interés	22
6	GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS	24
7	ORIENTACIÓN A LA FORMACIÓN	25
8	CALIDAD DEL PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE	26
9	GESTIÓN DE RECURSOS TÉCNICOS Y SERVICIOS	28
10	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	29
	10.1 Comunicación interna	29
	10.2 Información pública	29
SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA		
11	MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	32
	11.1 Seguimiento y medición de productos y servicios	32
	11.2 Análisis de datos	32
12	SEGUIMIENTO DEL SGIC, REVISIÓN Y MEJORA	34
	12.1 Satisfacción con los grupos de interés	34
	12.2 Auditorías internas	34
	12.3 Control de producto no conforme , acciones preventivas y correctivas	35
	12.4 Revisión del Sistema de Garantía Interna de Calidad	35
	12.5 Mejora continua	36



ANEXOS

- I** Lista de documentos y referencias cruzadas
- II** Definiciones del Sistema
- III** Mapa de procesos del SGIC
- IV** Política de Calidad de la Universidad Europea de Canarias
- V** Indicadores

 Universidad Europea Canarias <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 4 de 53
		EDICIÓN 02

CAPÍTULO 0

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

1.1 ABREVIATURAS

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

AC: Área de Calidad, Innovación y Seguimiento de títulos

ACCUEE: Agencia Canaria de Calidad Universitaria y Evaluación

Educativa **ANECA:** Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y

Acreditación **ATE:** Servicio de Atención al Estudiante

BOE: Boletín Oficial del Estado

CC: Coordinador de calidad

CD: Comité de Dirección

EEES: Espacio Europeo de Educación Superior

CG: Consejo de Gobierno

CGC: Comité de Garantía de la calidad

CT/DD: Coordinador de Titulaciones/Director de Departamento

CA: Coordinador Académico (grado y postgrado)

DU: Defensor Universitario

GOE: Gabinete Orientación al Empleo

IPGC: Instrucción de proceso de Gestión de Calidad

LIU: Laureate International Universities

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

MAGIC: Manual de garantía interna de calidad

MAPIC: Manual de procedimientos e instrucciones de calidad

MECD: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte

NET UEC: Campus Virtual de la Universidad Europea de

Canarias **OTRI:** Oficina de Transferencia de los Resultados de

Investigación **PE:** Plan Estratégico

PES: Prueba Específica que tiene el objetivo de valorar el nivel de aptitudes, habilidades o conocimientos previos. Son

requeridas para el acceso en determinadas titulaciones.

PGC: Procedimiento de Gestión de calidad

PR: Programa de la asignatura

PRL: Prevención de Riesgos Laborales

RRHH: Recursos Humanos

RRII: Relaciones Internacionales

RUCT: Registro de Universidades, Centros y Títulos

SA: Secretaría

Académica **SB:** Servicio

de biblioteca **S&D:**

Selección y Desarrollo

 <p>Universidad Europea Canarias <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small></p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD</p>	<p>Página 5 de 53</p> <hr/> <p>EDICIÓN 02</p>
--	---	--

SGIC: Sistema de Garantía Interna de Calidad

SIGECA: Sistema de gestión de calificación académica

SSTT: Servicios Técnicos

TIC: Tecnologías de la Información y Comunicación

UEC: Universidad Europea de Canarias

UEM: Universidad Europea de Madrid

UEV: Universidad Europea de Valencia

UE-LC: Language Center

VPD: Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo

SG: Secretaría General

R: Rectorado

1.2 DEFINICIONES

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

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

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

 Universidad Europea Canarias <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 6 de 53
		EDICIÓN 02

1.1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objeto del presente Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad (MAGIC) consiste en especificar las directrices de su Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) que aplican a las actividades formativas de la Universidad Europea de Canarias (UEC). De este modo, la universidad, identifica los procesos necesarios para demostrar su capacidad para suministrar productos formativos y servicios conformes a los requisitos especificados por los estudiantes y [la reglamentación aplicable](#), incluyendo las directrices establecidas en el programa AUDIT de ANECA.

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

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

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

Por otro lado, los requisitos del SGIC de la universidad se centran en lograr la satisfacción de los distintos grupos de interés y en aumentar dicha satisfacción, mejorando continuamente y poniendo las medidas oportunas para la prevención de no conformidades. Para ello, toma como referencia los requisitos establecidos en la UNE-EN ISO 9001: 2008.

El SGIC de la Universidad Europea de Canarias, toma como punto de partida el aseguramiento de la calidad y avanza hacia una gestión global de la calidad, entendida como un *“conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad”* y que engloba el propio aseguramiento de la calidad, junto a la planificación, el control y la mejora del sistema.

En conjunto, el SGIC contempla la planificación de la oferta formativa, la evaluación y revisión de su desarrollo, así como la toma de decisiones para la mejora de la formación, cumpliendo el “ciclo de mejora de la formación universitaria” (Guía para el Diseño de SGIC de la Formación Universitaria. Programa AUDIT) [que es coherente con el ciclo de la mejora continua PDCA \(Planificar-Realizar-Evaluar-Mejorar\)](#).

De forma específica, el desarrollo de este ciclo incluye:

- Determinar la política y los objetivos que sustentan la **cultura de calidad** en la Universidad Europea de Canarias.
- [Detectar y dar respuesta a las necesidades](#) de los diferentes grupos de interés a través de una oferta formativa innovadora y centrada en el estudiante.
- Desarrollar los distintos planes formativos de grado y máster universitario, comprobando que las acciones que se llevan a cabo dentro de los mismos tienen como finalidad **favorecer el aprendizaje del estudiante**.
- [Garantizar la excelencia tanto de personal docente como del personal no docente](#) a través del impulso a la formación y el desarrollo de las habilidades necesarias para cumplir con las funciones que le son propias.

 Universidad Europea Canarias <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 7 de 53
		EDICIÓN 02

- Establecer, implantar y mejorar continuamente sus **planes de recursos materiales y de servicios** para asegurar el adecuado desarrollo del aprendizaje de sus estudiantes.
- **Analizar los resultados obtenidos** en la medición de sus procesos y productos y utilizar la información obtenida para la toma de decisiones que mejoren la calidad del aprendizaje.
- **Informar** a los distintos grupos de interés del estado de sus titulaciones y programas.

Estas directrices, a las que se hace mención más adelante, se despliegan en los diferentes procesos que la **Universidad Europea de Canarias** ha identificado como necesarios para el SGIC y su aplicación a través de la organización y cuya secuencia e interacción se encuentra en el mapa de procesos que se muestra en el Anexo III/Mapa de procesos del SGIC. La Dirección de la Universidad Europea de Canarias garantiza la disponibilidad de recursos para el desarrollo de todos ellos y la existencia de criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de procesos sean eficaces.

Todos los procesos identificados son sometidos periódicamente a seguimiento, medición y análisis, implantando las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y mejorar continuamente los siguientes aspectos clave:

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

Por último, hemos de indicar que las referencias que aparezcan en el presente documento relativas a personas cuyo término se identifique en género masculino, se entenderán igualmente referidas al género femenino. De este modo, el término el estudiante se entiende referido a la estudiante, el profesor a la profesora y así sucesivamente.

1.2. ALCANCE

La Universidad Europea de Canarias entiende la universidad como un conjunto global que trabaja en una dirección única hacia la calidad de la educación superior. Es por ello, que su SGIC incluye a todas las titulaciones que se imparten en cada uno de los centros, tanto de grado como de master universitario y de las que la universidad es responsable.

1.3. DOCUMENTACIÓN PARA LA CONSULTA

Para la elaboración del presente manual y del resto de la documentación del sistema, se han tenido en cuenta un conjunto de normas, leyes y documentos, entre los que destacan:

- UNE-EN ISO 9001:2008. “Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos”.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

 <p>Universidad Europea Canarias LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</p>	<p>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD</p>	<p>Página 8 de 53</p> <hr/> <p>EDICIÓN 02</p>
---	---	--

- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de carácter Personal (LOPD) y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la LOPD.
- Documentos editados por ANECA del Programa AUDIT, VERIFICA y ACREDITA.
- [Documentos editados por ACCUEE.](#)
- Normativa interna de la Universidad Europea de Canarias.
- [UNE 66915:2001 de directrices para la formación;](#)
- [UNE 66181:2012 de directrices para la formación virtual.](#)

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

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

 Universidad Europea Canarias <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 9 de 53
		EDICIÓN 02

2.1 LA UNIVERSIDAD

La Universidad Europea de Canarias es una universidad privada que está reconocida por Ley 9/2010, de 15 de julio, [modificada por Ley 6/2015 de 26 de marzo](#).

La universidad forma parte del grupo Laureate International Universities, consolidada red internacional de universidades con 1.000.000 estudiantes y más de 80 instituciones en todo el mundo, por lo que desde sus orígenes tiene un marcado carácter internacional y responde a la misión estratégica de preparar a sus estudiantes para una ciudadanía global y un mercado laboral claramente internacional.

El modelo educativo de la Universidad Europea Canarias se basa en un plan de desarrollo de competencias, que contribuye a la formación integral del estudiante, complementando su formación técnica con la adquisición de habilidades personales y profesionales que responden a las demandas actuales de los distintos sectores profesionales. En concreto, el modelo comprende:

- Una formación universitaria integral e internacional, orientada a la adaptación del estudiante a un entorno laboral global y a su desarrollo personal como ciudadano del siglo XXI.
- Una alta calidad académica, con un enfoque claramente práctico y emprendedor que incorpora las últimas tecnologías en el aula.
- Un claustro de profesores altamente cualificado y con una amplia experiencia docente, profesional e investigadora que enriquecerá la formación teórica y práctica del alumno.
- Grupos reducidos que permiten un contacto permanente y directo con el profesor y el aprovechamiento máximo de las instalaciones prácticas de cada una de las titulaciones.
- La adaptación a las necesidades del mundo profesional, con asignaturas optativas que hacen posible que el alumno elija el itinerario curricular que más le interesa y metodologías de estudio que permiten compatibilizar su formación con otras actividades.
- Acuerdos con empresas de ámbito nacional e internacional, para ofrecer la mayor oferta de prácticas a nuestros alumnos, y de empleo a nuestros titulados.

En la actualidad, la Universidad Europea de Canarias tiene su sede en el término municipal de la Orotava, inicialmente se ubica en los inmuebles conocidos como Casa Salazar y [Extensión Casa Salazar](#), sitios en el casco histórico de la ciudad.

La Orotava es un municipio perteneciente a la provincia de Santa Cruz de Tenerife. Ocupa unos 218 Km² de un valle del primitivo Menceyato (reino) de Taoro. Gran parte del Parque Nacional del Teide pertenece a este municipio. Tiene una población de unos 41.400 habitantes dividida en varios núcleos poblacionales. El principal núcleo de población es La Orotava o "La Villa". Sin embargo la población está muy repartida entre numerosos núcleos como: La Perdoma, San Antonio, Benijos, Barroso, La Florida, Pinoleris y Aguamansa.

El casco antiguo de la villa, fue declarado en 1976 Monumento de Interés Histórico Artístico Nacional.

El edificio [conocido como Casa Salazar](#), es un inmueble histórico que se encuentra en la calle Inocencio García, número 1, bocacalle de la conocida calle Tomás Zerolo, en pleno centro de la ciudad. Fue mandada construir por Tomás Salazar y Cologan en el año 1910 al arquitecto Mariano Estanga, que diseñó un curioso edificio combinando los estilos modernista y neogótico.

Se trata de un edificio de dos plantas con una superficie construida de 1.200,47 m² entre zonas cerradas y atrios cubiertos. Además cuenta con una superficie de terraza de 106,72 m².

[La Casa Salazar se complementa con 510m2 ubicados justo en frente, a escasos 5 m lineales, incrementando su](#)

 Universidad Europea Canarias <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 10 de 53
		EDICIÓN 02

capacidad en laboratorios y aulas, que se conoce con el nombre de [Extensión de la Casa Salazar](#).

La Casa Salazar y la [Extensión de la Casa Salazar](#) han sufrido sendas rehabilitaciones recientemente, coincidiendo con la implantación de titulaciones en la Universidad. Todas las instalaciones son de última generación y cumplen con la normativa vigente. La accesibilidad para personas con movilidad reducida está garantizada en el edificio. Los espacios de la casa permiten la implantación de nuestras aulas, las salas de profesorado, personal de administración y servicios, biblioteca, laboratorios....así como otros espacios auxiliares necesarios para el desarrollo docente de las titulaciones implantadas en la actualidad.

Las aulas están diseñadas para grupos reducidos y con mobiliario flexible, fácilmente adaptable a necesidades que exige las nuevas metodologías docentes. Todas están equipadas con pizarras electrónicas y disponen de conexión a internet sin cable (existente en todo el campus). Asimismo, cumplen con el ratio de 1,5 metros cuadrados por estudiante que exige el R.D 557/1991, de 12 de abril sobre Creación y Reconocimiento de Universidades y Centros Universitarios. Los laboratorios cumplen con la ratio de 7 metros cuadrados por estudiante y los que se destinan a investigación 15 m² por profesor o investigador, de acuerdo con lo previsto en la citada normativa.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Razón social: [Universidad Europea de Canarias S.L.U.](#)

Domicilio Social: [C/ Inocencio García Feo, 1. 38300 La Orotava \(Santa Cruz de Tenerife\)](#)

C. I. F. (de la UNIVERSIDAD): CIF B57257263

e-mail: www.universidadeuropeadecanarias.es

Teléfono: (+34) 922 985 013/010

Telefax: (+34) 922 980 571

2.2 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA:

La estructura sobre la que se sustenta el sistema, así como las funciones, las responsabilidades y la autoridad de los perfiles que la componen, han sido definidas por el [departamento](#) de Recursos Humanos y aprobadas por la Dirección, estando documentadas en los organigramas con los que cuenta la universidad y en la relación de perfiles de puestos definidos por RRHH.

Asimismo, las funciones directamente relacionadas con el SGIC quedan definidas en los distintos procedimientos que despliegan la acción formativa.

Para asegurar la comunicación de los vínculos, ya sea entre departamentos, áreas y/o facultades, una copia de los organigramas está presente de forma permanente en la intranet de la universidad.

El esquema organizativo de la **Universidad Europea de Canarias** se despliega a partir del equipo directivo y de los órganos responsables de las distintas áreas docentes y no docentes, garantizando que la coordinación e interrelaciones entre todos ellos den como resultado una oferta formativa acorde, de manera continua y sistemática, a los requisitos de los estudiantes, las instituciones oficiales y la sociedad [de manera continua y sistemática](#).

2.2.1 EQUIPO DIRECTIVO

De conformidad a lo previsto en las Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad Europea de Canarias, la dirección, la supervisión y la gestión de la universidad corresponde al Presidente de la misma, nombrado por el órgano de administración.

El órgano colegiado de asistencia inmediata al presidente es el Comité de Dirección (CD), que está presidido por el Presidente y se integra, además, por el Rector, en calidad de Vicepresidente Ejecutivo Académico, el Director General y los Vicepresidentes Ejecutivos. Las funciones que corresponden al Comité de Dirección son: el estudio, la

 Universidad Europea Canarias <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 11 de 53
		EDICIÓN 02

deliberación y la coordinación de todas las cuestiones relativas a la gestión empresarial de la universidad: aprobación de nuevas estructuras, aprobación de la oferta académica a propuesta del Consejo de Gobierno, elaboración y gestión de presupuestos, la administración de los bienes, el establecimiento y modificación de sus relaciones de puestos de trabajo, y la resolución de todas las materias que le atribuyen las normas de organización y funcionamiento de la Universidad Europea de Canarias.

El Comité de Dirección actúa como corresponde a la dirección de cualquier organización comprometida con el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora de un sistema de garantía de calidad. El Presidente de la universidad, como máximo responsable de la universidad, asume las responsabilidades que en los diferentes documentos de SGIC se indican.

Asimismo, el Comité de Dirección es el órgano que establece la política y objetivos de la universidad en materia de calidad. El Comité de Dirección designa al Presidente del Comité de Garantía de Calidad (CGC), para que lo represente en todo lo relativo al seguimiento del SGIC y comunique al Comité de Dirección las acciones emprendidas por el Comité de Garantía de Calidad.

El CD aprueba la composición de los integrantes del Comité de Garantía de Calidad (CGC) a propuesta del Presidente del Comité.

El Consejo de Gobierno (CG) es el órgano colegiado de asistencia inmediato al Rector, para el estudio, deliberación y coordinación sobre las cuestiones relativas a la gestión académica de la universidad. Entre otras, corresponde al Consejo de Gobierno la propuesta al Comité de Dirección de la nueva oferta académica oficial y no oficial de la universidad; la elaboración, aprobación y, en su caso, modificación de los planes de estudio relativos a las enseñanzas oficiales y no oficiales impartidas en la universidad y con las directrices del Comité de Dirección, el nombramiento del profesorado de la universidad.

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

2.2.2. AREAS DOCENTES Y NO DOCENTES DE APOYO A LA DOCENCIA

La **Universidad Europea de Canarias** **asegura** que el personal cuyo trabajo afecta a la calidad educativa sea competente tanto en formación, como en habilidades y experiencia **apropiadas**. Además, supervisa que la motivación, formación, evaluación y promoción del equipo humano de la universidad sea la necesaria para proporcionar satisfactoriamente a los estudiantes la formación académica y los servicios que demanda.

Área docente

En la actualidad existen diferentes facultades/escuelas que cuentan con sus correspondientes, directores de departamento/coordinadores de titulación, coordinador académico de grado y postgrado y asistentes de programa presencial y a distancia. El personal docente depende de los directores de departamento/coordinadores de titulación, cuya dirección corresponde al rector.

En concreto sus funciones son las siguientes:

- ◆ [La coordinación de titulación/dirección de departamento](#), gestiona los recursos humanos y materiales del departamento, garantizan la calidad de la docencia universitaria e impulsan las acciones de mejora necesarias para hacer altamente competitiva las titulaciones de la facultad/escuela a la que se adscribe. [Asimismo, asegura la calidad global de las titulaciones y su mejora continua a través de la coordinación de contenidos, actividades, profesores y la innovación docente.](#)
- ◆ [El servicio al estudiante](#) es el área de contacto y referencia para los estudiantes de las facultades/escuela, sirviendo para canalizar sus quejas, sugerencias o reclamaciones.
- ◆ [La coordinación académica](#) contribuye al adecuado funcionamiento y mejora continua de las

 Universidad Europea Canarias <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 12 de 53
		EDICIÓN 02

Facultades y Escuela en lo relativo a las cuestiones de logística académica y de coordinación de los procesos que afectan a estudiantes y profesores. [Vela por la satisfacción académica de los estudiantes de grado y máster universitario, actuando de nexo de unión entre las distintas titulaciones y departamentos. Asimismo constituye el referente para el planteamiento de quejas, sugerencias e informaciones de índole académica de los estudiantes y sus responsables económicos.](#)

- ◆ [El asistente de programa llevan a cabo la gestión operativa \(logística y de calidad\) de los programas presenciales y online asignados, para asegurar un correcto desarrollo de los mismos y contribuir a un alto nivel de satisfacción de los estudiantes. Trabaja en estrecha colaboración con la coordinación académica y el director del programa de postgrado.](#)

Área no docente de apoyo a la docencia

La Universidad cuenta con diferentes áreas que dan soporte transversal al proceso de enseñanza y aprendizaje de los estudiantes [en cada una de sus áreas de actuación](#). Asimismo, determina la competencia necesaria para la realización de las funciones del personal no docente, documentándolas sobre los perfiles de puesto y asegurándose de que el personal cumple con sus competencias, registrando su formación y experiencia adquirida en su historial. Las competencias relacionadas con la implementación y desarrollo del SGIC son, además, especificadas en los diferentes procedimientos existentes.

2.3 ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

2.3.1 COMITÉ DE GARANTÍA DE CALIDAD

El Comité de Garantía de la Calidad (CGC) de la Universidad Europea de Canarias es un órgano que participa en las tareas de planificación y seguimiento del SGIC, actuando, además, como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema. [Este Comité está formado por representantes del de las diferentes facultades/escuela, representantes de las áreas de gestión y representante de los estudiantes](#). Entre sus funciones se encuentran:

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

- ✓ Proponer criterios para la consideración de las propuestas de mejora que puedan derivarse de los resultados de las encuestas de satisfacción, a partir de la información proporcionada por el Responsable del AC.

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

A partir de los resultados obtenidos tanto de los procesos de autoevaluación y auditoría como de las sugerencias, quejas o reclamaciones planteadas por los diferentes grupos de interés, se identifican acciones 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.

La composición del CGC de la universidad queda reflejada en el organigrama siguiente:

Presidenta del CGIC: secretaria general.

Secretaria del CGIC: técnico de calidad.

Responsable de calidad del área de ciencias sociales: coordinador de titulaciones/director de departamento.

Responsable de calidad del área de ciencias de la salud: coordinador de titulaciones/director de departamento.

Responsable de calidad del área de arquitectura e ingeniería: coordinador de titulaciones/director de departamento.

Responsable de calidad del área de postgrados: coordinadora académica de postgrados.

Responsable de calidad área de marketing y admisiones: responsable del área de marketing y admisiones.

Representante de calidad del área de operaciones: responsable del área de operaciones.

Representante de calidad del área de recursos humanos: responsable del área de recursos humanos.

Representante de calidad del área de relaciones internacionales: responsable del área de relaciones internacionales.

Representante de calidad del área de carreras profesionales: responsable del área de carreras profesionales.

Representante de los estudiantes: presidente del consejo de delegados.

 Universidad Europea Canarias <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 14 de 53
		EDICIÓN 02

2.3.2 PRESIDENTE DEL COMITÉ DE GARANTÍA DE CALIDAD

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

- ✓ Actuar como vínculo de comunicación entre el CGC y el CD.
- ✓ Representar al SGIC ante los órganos institucionales competentes en materia de educación (MECD, ANECA, ACCUEE, etc.).
- ✓ Definir los perfiles competenciales de los puestos incluidos en la estructura del SGIC.
- ✓ Revisar los documentos generados por el Área de calidad (AC) dentro del SGIC.
- ✓ Proponer al CD los miembros del CGC.
- ✓ Asegurarse de que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el desarrollo del SGIC en la Universidad Europea de Canarias.
- ✓ Asegurarse de que se promueve la toma de conciencia de los requisitos de los grupos de interés en todos los niveles de la universidad.

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

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

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

2.3.3. SECRETARIO

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

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

2.3.4 REPRESENTANTES DEL ÁREA ACADÉMICA

En cada una de las facultades/escuelas habrá un [responsable de la calidad](#), que será designado de entre los [coordinadores de titulación/directores de departamento](#) existentes, de haber más de uno. De esta manera se asegura, que la toma de decisiones en materia de calidad se adopta en consideración a las problemáticas concretas que se relacionan con cada una de las facultades/escuela, así como el correcto desarrollo de las decisiones tomadas en materia de calidad en las áreas docentes de la Universidad.

COMITÉ DE GARANTÍA DE CALIDAD DE TÍTULO

Para cada una de las titulaciones implantadas en la Universidad (grado y máster universitario) se constituye un Comité de Garantía de Calidad de Título.

 Universidad Europea Canarias <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 15 de 53
		EDICIÓN 02

Comité de Garantía de Calidad de grado

Está integrado por el coordinador de titulación/director de departamento que preside el Comité y dos profesores de la titulación.

Se reúne trimestralmente.

El presidente de este CGT es el coordinador de titulación/director de departamento que tendrá como misión principal el asegurar el adecuado funcionamiento y la mejora continua de la titulación en lo que respecta a la formación de los estudiantes y a su satisfacción global y, en concreto:

- Liderar los procesos de verificación, seguimiento y acreditación de los títulos.
- Liderar la consecución de distinciones, certificaciones y acreditaciones por parte de la titulación, sus profesores y estudiantes.
- Convocar las reuniones del CGT (trimestralmente)
- Establecer los procesos para que la información de las titulaciones que se encuentra en la web, esté actualizada al comienzo de cada curso académico.
- Aplicar en la titulación las políticas y normativas de la Universidad
- Coordinar actividades dentro y fuera del aula que contribuyan al proceso de aprendizaje del alumno.
- Contribuir al proceso de mejora continua de la titulación a través de los planes de calidad e innovación.
- Velar por la coherencia y transparencia de los criterios de evaluación utilizados por el profesorado
- Coordinar los contenidos (incluidas actividades) y profesorado de la titulación.
- Velar por la adaptación de las enseñanzas y servicios a las necesidades existentes.
- Realizar las actas de las reuniones del Comité
- Coordinar y revisar que cada profesor publica las guías docentes de las asignaturas del plan de estudios antes del comienzo de cada curso. Deberá exigir que las actividades formativas incluidas en las guías aseguren la adquisición de las competencias que se indican en cada asignatura.
- Coordinar y revisar que cada profesor publica el programa de su asignatura en la web de la titulación antes del comienzo de cada curso. Deberá exigir que el programa coincida con la ficha incluida en la memoria verificada del título.
- Atender a los estudiantes en cuestiones de índole académica.

Comité de Garantía de Calidad de postgrado

En las titulaciones de máster universitario este Comité está integrado, por el responsable de calidad de la facultad/escuela (coordinador de titulación/director de departamento), la coordinación académica de postgrados y el director del programa de postgrado.

Se reúne trimestralmente. En estas reuniones se tratan temas de coordinación general relacionados con calendario académico; áreas de mejora, teniendo en cuenta los resultados de satisfacción de los estudiantes; claustro de profesores; actualización de procedimientos; elaboración y revisión de guías docentes; estancias internacionales de aquellos programas que lo requieran y el estado de las prácticas profesionales de los alumnos.

El responsable de calidad de facultad/escuela (coordinador de titulación/director de departamento) preside el Comité, velando por el establecimiento y el seguimiento de criterios de calidad, que aplican a nivel general. Conjuntamente con el resto de la comisión establece planes de mejora.

La coordinación académica de postgrado, tiene como misión la gestión y el correcto funcionamiento

 Universidad Europea Canarias <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 16 de 53
		EDICIÓN 02

académico de los programas de postgrado. Entre sus funciones principales podemos destacar:

- Coordinar y optimizar el calendario de los programas de postgrado adecuándolo a los recursos y espacios necesarios.
- Garantizar, en coordinación con el director de programa, la información a profesores sobre procedimientos y detalles académicos relevantes.
- Realizar un registro y control de actividad de cada uno de los programas de postgrado, a través del sistema interno de gestión de la universidad (SIGECA)
- Analizar los niveles de calidad y los resultados de satisfacción, contribuyendo a definir planes de mejora, en coordinación con los demás miembros del Comité.
- Atención a los estudiantes en la resolución de cualquier problema o sugerencia.

El director de programa de postgrado es el principal garante de la calidad global de la titulación y la mejora continua. Es el responsable de la adecuación y actualización de contenidos de la titulación, así como de la selección del profesorado. Entre sus funciones enumeramos las siguientes:

- Diseñar el producto: programa académico, calendario, planificación del profesorado y otros recursos.
- Proponer y seleccionar el profesorado, así como realizar el seguimiento de su labor.
- Realizar el seguimiento y adaptación del programa en caso necesario, junto a la coordinación académica de postgrado.
- Realizar el informe de admisión de los estudiantes, garantizando que cumplen con los requisitos de ingreso definidos en cada título.
- Asegurar los niveles de calidad, analizando los resultados de las encuestas de calidad y proponiendo mejoras en el programa.
- Realizar el seguimiento académico continuo de estudiantes hasta fin de programa.
- Aplicar en el programa académico los criterios fijados en las memorias de los títulos universitarios.
- Seguir el rendimiento académico del estudiante durante su periodo de prácticas.

Estos comités se reúnen trimestralmente para analizar los datos propios de las titulaciones obtenidos por diversos medios (encuestas a estudiantes, quejas y reclamaciones, reuniones con delegados, reuniones de departamento, mecanismos de coordinación de las titulaciones, encuestas a egresados, encuestas a empleadores etc.) con el fin de elaborar los planes de mejora, que posteriormente se aprueban por parte de los órganos de gobierno de la universidad y se presentan al CGC.

Cada curso académico se analizan los objetivos generales resultantes de las reuniones de CGC, así como los datos propios de las titulaciones. Las conclusiones de estas reuniones quedan reflejadas en las correspondientes actas de CGC.

El SGIC contempla la realización de auditorías internas tomando como base las directrices definidas en el Documento 02 del programa AUDIT de ANECA, el Manual de Garantía Interna de Calidad, los Procedimientos de Gestión aplicables y la restante documentación del SGIC de la UEC, así como las no conformidades de auditorías anteriores o el resultado de los informes de seguimiento. A partir de los resultados de la auditoría, así como de las encuestas de satisfacción y la medición de otros indicadores internos, los responsables académicos de cada facultad/ escuela elaboran los Planes de Mejora Anuales.

2.3.5. REPRESENTANTES DE LAS ÁREAS NO DOCENTES

En el CGC también están representadas las áreas no docentes a través de un representante de cada una

 Universidad Europea Canarias <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 17 de 53
		EDICIÓN 02

de ellas. De esta manera, se ponen en común las acciones en materia de mejora de la calidad que se desarrollarán en estas áreas.

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

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

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

DIRECTRIZ	Capítulo Nº
POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	5
La universidad debe consolidar una cultura de la calidad apoyada en una política y unos objetivos de calidad conocidos y accesibles públicamente, así como unos responsables del Sistema de Garantía Interna de Calidad del plan de estudios.	
DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA	6
La universidad debe contar con mecanismos que le permitan mantener y renovar su oferta formativa, desarrollando metodologías para la aprobación, el control, la evaluación y mejora periódica de la calidad de sus enseñanzas. Dichos mecanismos contemplarán adicionalmente la eventual suspensión del título, así como la atención a las sugerencias y reclamaciones.	
DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y OTRAS ACTUACIONES ORIENTADAS A LOS ESTUDIANTES	7
La universidad debe dotarse de procedimientos que le permitan comprobar que las acciones que emprende, incluyendo las prácticas externas y la movilidad, tienen como finalidad esencial favorecer el aprendizaje del estudiante.	
PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA	8
La universidad debe contar con mecanismos que aseguren que el acceso, gestión y formación de su profesorado y del personal de apoyo a la docencia, se realiza con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias.	
RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS	9
La universidad debe dotarse de mecanismos que le permitan diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales para el adecuado desarrollo del aprendizaje de los estudiantes.	
INFORMACIÓN PÚBLICA	10
La universidad debe dotarse de mecanismos que le permitan garantizar la publicación periódica de información actualizada relativa a las titulaciones y a los programas.	
RESULTADOS DE LA FORMACIÓN	11
La universidad debe dotarse de procedimientos que le permitan garantizar que se miden, analizan y utilizan los resultados (del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés) para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas.	

Mediante este manual (MAGIC), la Universidad Europea de Canarias pone de manifiesto el compromiso de proporcionar los medios para garantizar la calidad de las titulaciones impartidas, y responde a la necesidad de cumplimiento y mejora continua de las expectativas demandadas por los estudiantes y la sociedad en el contexto de la formación docente.

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

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

 Universidad Europea Canarias <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 19 de 53
		EDICIÓN 02

CAPÍTULO 4

DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA

4.1 GENERALIDADES

La **Universidad Europea de Canarias** es consciente que para mantener y desarrollar un SGIC es necesario estandarizar aquellos procedimientos e instrucciones que influyen de manera directa en la calidad de los productos y servicios ofertados y documentarlos cuando así se requiera. En la Universidad Europea de Canarias, el control de la documentación incluye:

- Política y Objetivos de Calidad.
- Manual de Garantía Interna de Calidad (MAGIC).
- Manual de Procedimientos e Instrucciones de Trabajo SGIC (MAPIC).
- Guía Académica (planes de estudios).
- Normativa interna y externa aplicable.
- Documentación complementaria que se considere relevante.

4.2 CONTROL DE DOCUMENTOS

La **Universidad Europea de Canarias** ha definido en el procedimiento **PGC17/Control de Documentos** la forma de realizar el control documental, incluyendo las directrices para:

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

4.3 CONTROL DE REGISTROS

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

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

Los documentos clave en el control de la documentación son:

POL	Política del SGIC.
POBJ	Programa de Objetivos e Indicadores.
PGC01	Definición y revisión de la Política y Objetivos de Calidad
PGC17	Control de la Documentación.
PGC18	Control de Registros.



CAPÍTULO 5

POLÍTICA, COMPROMISO Y CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

5.1 ESTRATEGIA

El Sistema de Garantía Interna de Calidad se alinea de forma coherente con la misión, visión y estrategia de la organización.

Misión de la UEC:

Proporcionar a nuestros estudiantes una educación integral, formando líderes y profesionales preparados para dar respuesta a las necesidades de un mundo global, para aportar valor en sus profesiones y contribuir al progreso social desde un espíritu emprendedor y de compromiso ético.

Generar y transferir conocimiento a través de la investigación aplicada, contribuyendo igualmente al progreso y situándonos en la vanguardia del desarrollo intelectual y técnico.

Visión de la UEC:

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

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



 Universidad Europea Canarias <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 23 de 53
		EDICIÓN 02

5.2 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

Los órganos de gobierno de la **Universidad Europea de Canarias** son conscientes de la importancia de la gestión de la calidad educativa, de la evidencia y compromiso que supone el desarrollo e implementación del SIGC y de la mejora continua. Por ello, ha establecido una serie de principios que quedan reflejados en la Política y Objetivos de Calidad para las actividades que constituyen el objeto del alcance del SGIC. Dentro de estos principios se refleja la importancia de satisfacer los requisitos de los grupos de interés, así como los legales y reglamentarios de aplicación a sus actividades.

Se compromete, además, a llevar a cabo revisiones del SGIC y a asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para que se cumplan los objetivos de calidad.

Todo ello supone un refuerzo orientado hacia la garantía de la calidad y la mejora continua de las titulaciones que ofrece, que facilita el proceso de acreditación de las mismas y coloca a la **Universidad Europea de Canarias** en una situación favorable de cara a la competitividad con otras universidades de su entorno.

Estos principios son comunicados a todo su personal, pues las personas cuyas funciones tengan relación con los procesos del sistema están implicadas en la realización de actividades asociadas al SGIC. Así, cada una de ellas, es responsable de la implantación, en su campo de actividad específico, del sistema establecido en este MAGIC.

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

5.3 POLÍTICA

Los órganos de gobierno de la **Universidad Europea de Canarias** son conscientes de la importancia de determinar un marco de referencia que encuadre al SGIC, permitiendo establecer sus objetivos enfocados hacia la misión, visión y valores que la **Universidad Europea de Canarias** entiende como propios.

Su compromiso con la calidad de la educación universitaria que ofrece hacia los usuarios y demás interesados, se plasma en su Política de calidad, en los objetivos que se despliegan a partir de ella y, por extensión, a todo el sistema implantado.

Esta declaración pública y por escrito se basa en cuatro pilares:

- La satisfacción de sus grupos de interés.
- El compromiso de cumplir con las normativas y requisitos que le sean de aplicación.
- La mejora continua de la eficacia del SGIC.
- Las directrices de su plan estratégico.

La política y los objetivos son de aplicación en todas las titulaciones implantadas en la Universidad, pero también alcanza al resto de servicios necesarios para el desarrollo de las mismas, conformando un entramado global sobre el que se desarrolla el resto del SGIC.

La Política de Calidad de la universidad se difunde a todos los miembros que la componen, a través de diferentes canales que aseguran que es entendida por todos ellos. Asimismo, se espera que éstos se sientan partícipes de los principios que en ella se exponen y estén motivados para incluirlos dentro de sus objetivos en la organización.

 Universidad Europea Canarias <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 24 de 53
		EDICIÓN 02

Mediante el procedimiento **PGC01/Definición y Revisión de Política y Objetivos de Calidad**, tanto la política, como los objetivos, son comunicados a las distintas áreas y personas que las integran y además, están accesibles públicamente, tal y como se explicita en el procedimiento **PGC15/Información pública**.

Por otro lado, no podemos olvidarnos de la velocidad con la que el entorno cambia, evoluciona y crea nuevas necesidades que satisfacer, por ello, la política de calidad es revisada de manera continua, modificándose cuando se detecten posibilidades de mejora. La elaboración, revisión y actualización de la política y objetivos de calidad queda descrita en el procedimiento **PGC01/ Definición y Revisión de Política y Objetivos de Calidad**.

5.4 OBJETIVOS Y PLANIFICACIÓN

Los órganos de gobierno de la **Universidad Europea de Canarias** han determinado una serie de objetivos en cuanto a la calidad del servicio ofrecido, desplegándolos a través de sus procesos, de modo que, al lograrlos, se aumente la satisfacción de todos los grupos de interés asociados a la enseñanza superior de la universidad y se mejore continuamente la estructura del SGIC.

Para poder alcanzar estos objetivos es necesario establecer una planificación que incluya las acciones, recursos, responsables y plazos en los que se van a materializar estos objetivos y el resto de actividades relativas al SGIC. Estos objetivos son medibles, mediante indicadores, y coherentes con la Política de calidad de la **Universidad Europea de Canarias**. Se revisan, al menos anualmente, para analizar su cumplimiento y la mejora que ha supuesto en el sistema. En caso de no obtener los resultados esperados, se analizan las causas y se establecen las medidas oportunas.

Todo este proceso se asegura mediante el procedimiento **PGC01/ Definición y Revisión de Política y Objetivos de Calidad**.

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

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

Los estudios son realizados por quienes designen los órganos de gobierno, los cuales, en función de los resultados del análisis, toman las decisiones oportunas.

5.5 ENFOQUE Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Para que la política y los objetivos de calidad sean referentes eficaces en la consolidación del SGIC, es necesario identificar los requisitos de los distintos grupos de interés, relativos a nuestros productos y servicios, ya sean explícitos o implícitos, con el fin de cumplirlos, logrando su satisfacción y aumentándola de manera continua.

La **Universidad Europea de Canarias** asegura que los requisitos del cliente interno y externo, así como de otros grupos de interés, se identifican y cumplen mediante los procesos del sistema, tal y como queda reflejado en el **PGC 19/Satisfacción de los grupos de interés y PGC23/Atención al estudiante**.

La **Universidad Europea de Canarias** respaldada por sus órganos de gobierno cree firmemente en la necesidad de la participación activa de todos sus grupos de interés, y en el establecimiento de un flujo de comunicación eficaz a la hora de rendirles cuentas sobre los logros alcanzados.

Siendo el estudiante el principal cliente de la Universidad, y hacia el que se centran las actuaciones en materia de calidad, la **Universidad Europea de Canarias** es consciente, además, de la importancia de la

satisfacción del resto de *stake holders*.

Aunque todos los procedimientos definen de forma directa o indirecta los grupos de interés a los que van enfocados, la siguiente tabla expone, de forma genérica, las necesidades y expectativas a las que el SGIC se dirige.

Grupos de Interés		Aspectos a considerar en los sistemas de Garantía interna
POTENCIALES	Estudiantes de bachillerato y su entorno de influencia	Oferta y demanda educativa; Selección y admisión de estudiantes, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, resultados de la formación y orientación laboral, innovación educativa movilidad, prácticas externas, información pública, calidad educativa.
	La sociedad en general	Oferta y demanda educativa, calidad educativa, innovación educativa, empleabilidad, resultados de la formación y orientación laboral, información pública, internacionalidad
	Profesionales	Selección y admisión de estudiantes, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, resultados de la formación, innovación educativa, calidad educativa, movilidad, información pública, internacionalidad.
	Alumnos de últimos cursos de grados	Selección y admisión de estudiantes, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, innovación educativa, calidad educativa, resultados de la formación y orientación laboral. Movilidad, información pública, internacionalidad, prácticas externas, empleabilidad.
USUARIOS ACTUALES	Personas de la organización	Reclutamiento y selección; Formación, evaluación de su desempeño, promoción y reconocimiento, gestión del talento.
	Estudiantes UEC	Selección y admisión de estudiantes, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, profesorado y personal de apoyo, rendimiento académico, resultados de la formación satisfacción con el profesorado, satisfacción con los servicios, satisfacción con la universidad, orientación laboral, movilidad, internacionalidad, prácticas externas, empleabilidad, calidad e innovación educativa.
	Mundo profesional	Oferta y demanda educativa, calidad educativa, innovación educativa, prácticas externas, internacionalidad, movilidad.
	Proveedores	Selección y registro de proveedores, contratación de los servicios.
	Antiguos estudiantes	Calidad educativa, información pública.
	Centros de enseñanza e investigación	Resultados de investigación, información pública, calidad educativa, innovación educativa.
	Clientes de nuestros servicios	Satisfacción, organización y desarrollo de los servicios, calidad de las instalaciones

ACCIONISTAS E INSTITUCIONES	Red Laureate	Oferta formativa, calidad educativa, innovación educativa, prácticas externas, acuerdos educativos. Movilidad, internacionalidad, empleabilidad, prestigio de la universidad, personal docente
	Accionistas Laureate	Oferta formativa, calidad educativa, empleabilidad, prestigio de la universidad
	Instituciones (MEC, ANECA, CAC y ACCUEE)	Oferta formativa, personal académico y de apoyo, calidad de la formación, resultados de investigación, innovación educativa
	Medios de comunicación	Oferta formativa, eventos formativos, resultados de investigación, calidad e innovación educativa

La participación de dichos grupos en el SGIC se materializa mediante dos mecanismos:

- Con la presencia de representantes de los grupos de interés en el propio Comité de Garantía de Calidad.
- Con la expresión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés mediante la recopilación de información procedente de encuestas, reuniones, *focus group*, mensajes al correo del AC, sugerencias en el buzón del AC, etc.

El AC recoge la información referente a las necesidades y expectativas de cada grupo de interés interno y externo, y comunica el grado en que la Universidad Europea de Canarias está respondiendo a las mismas, tal y como queda definido en los procedimientos **PGC16/Análisis y Medición de Resultados** y **PGC15/Información Pública**.

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

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

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

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



POL	Política del SGIC.
POBJ	Programa de Objetivos e Indicadores.
PGC01	Definición y Revisión de la Política y Objetivos de Calidad.
PGC15	Información Pública.
PGC16	Análisis y Medición de Resultados.
PGC18	Control de Registros.



CAPÍTULO 6

GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

Para asegurar la calidad de los programas formativos y de los servicios asociados que se ofrecen a los diferentes grupos de interés, la **Universidad Europea de Canarias** establece una serie de procedimientos que describen la sistemática empleada para mantener y renovar su oferta formativa y de servicios, a partir de metodologías adecuadas para la aprobación, seguimiento, medición y la revisión continua de la misma.

La **Universidad Europea de Canarias** tiene en cuenta los requisitos y expectativas que los estudiantes, como principal cliente, y el resto de grupos de interés, buscan en los programas de grado y master universitario. Para ello, despliega sus recursos para lograrlo, desde la revisión, verificación y validación de sus diseños, hasta la medición de resultados y la coordinación de actuaciones frente a las necesidades de mejora detectadas.

Dado que la gestión eficaz de los programas es esencial para una prestación de servicio de calidad, la **Universidad Europea de Canarias** garantiza, mediante distintos procedimientos:

- ☞ El diseño, control, planificación, desarrollo y revisión periódica de los títulos, sus objetivos y competencias asociadas, determinando los órganos responsables y los grupos de interés implicados (**PGC02/ Diseño de la Oferta Formativa; PGC03/Actividades académicas Complementarias; PGC04/Desarrollo de la Enseñanza y PGC24/Verificación, Implantación, Seguimiento y Acreditación de las Titulaciones**).
- ☞ La recogida y análisis de información (incluida la procedente del entorno nacional e internacional) mediante metodologías apropiadas, que permita evaluar la salud de sus programas y la potencial necesidad de actualizarlos o renovarlos (**PGC16/Análisis y Medición de Resultados**).
- ☞ La definición de los criterios para la eventual suspensión del título (**PGC024/Verificación, Implantación, Seguimiento y Acreditación de las titulaciones**).
- ☞ Los mecanismos que regulan el proceso de toma de decisiones relativa a la oferta formativa y el diseño de los títulos y sus objetivos (**PGC02/ Diseño de la Oferta Formativa**).
- ☞ Los elementos necesarios para implementar mejoras de manera continua, a partir de las revisiones por parte del CGC (**PGC22/Revisión del Sistema**).
- ☞ Los métodos empleados para rendir a los distintos grupos de interés sobre la calidad de las enseñanzas (**PGC15/Información Pública**).

Como resultado de esta organización, la **Universidad Europea de Canarias** obtiene una visión de su situación actual en cuanto a su oferta formativa y de la tendencia que sigue, lo que le permite adaptarse a la realidad que el mercado demanda. Como evidencia de todo ello se generan una serie de registros que son tratados conforme al **PGC18/Control de Registros**.

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



POL	Política del SGIC.
POBJ	Programa de Objetivos e Indicadores.
PGC02	Diseño de la Oferta Formativa
PGC24	Verificación, Implantación, Seguimiento y Acreditación de las Titulaciones.
PGG03	Orientación al Estudiante.
PGG04	Desarrollo de Enseñanza.
PGC15	Información Pública.
PGC16	Análisis y Medición de Resultados.
PGC18	Control de Registros.
PGC22	Revisión del Sistema.



CAPÍTULO 7

ORIENTACIÓN A LA FORMACIÓN

La **Universidad Europea de Canarias**, una vez definidas las características de los programas a impartir, y las metodologías con las que llevarlos a cabo, establece procedimientos que aseguran la orientación de sus enseñanzas hacia la consecución de un aprendizaje en educación superior adecuado a las expectativas del estudiante y de la sociedad. Para ello:

- ☞ Dispone de una sistemática para obtener y contrastar la información necesaria en la valoración de las necesidades de la Universidad Europea de Canarias en materia de:
 - Definición de perfiles de ingreso y egreso y admisión de estudiantes (**PGC02/ Diseño de la Oferta Formativa** y **PGC05/Selección y Admisión de Estudiantes**).
 - Alegaciones, reclamaciones y sugerencias (**PGC23/Atención al Estudiante**).
 - Apoyo, orientación de estudiantes en el desarrollo de las enseñanzas (**PGC06/Mentoría y PGC03/Promoción de la cultura y la responsabilidad social**).
 - Docencia y evaluación de la enseñanza/aprendizaje (**PGC04/Desarrollo de la Enseñanza**).
 - Desarrollo de la enseñanza atendiendo a la formación integral del estudiante (**PGC03/Actividades académicas complementarias** y **PGC25/Promoción de la cultura y la responsabilidad social**).
 - Movilidad de estudiantes y profesorado (**PGC07/Gestión de la Movilidad**).
 - Orientación profesional (**PGC08/Orientación Profesional**).
- ☞ Establece la metodología empleada para controlar dichos procesos, valorar su estado actual y determinar las acciones de mejora en relación a los estudiantes, derivadas de las revisiones periódicas de los mismos. (**PGC16/Análisis y Medición de Resultados**).
- ☞ Establece mecanismos que regulan las directrices que afectan a los estudiantes: reglamentos (exámenes, sanciones, petición de certificaciones, convalidaciones, etc.), normas de uso (de instalaciones), calendarios, horarios y beneficios que ofrece la Universidad Europea de Canarias (**PGC04/Desarrollo de la Enseñanza**).
- ☞ Determina la secuencia de actuaciones que garantizan la toma de decisiones en los procesos relacionados con el aprendizaje (**PGC/07 Gestión de la Movilidad, PGC08/ Orientación Profesional** y **PGC03/Actividades académicas complementarias**).
- ☞ Define el modo en que los grupos de interés participan en el diseño y desarrollo de los procesos y los canales empleados para rendirles cuentas en cuanto a los resultados obtenidos. (**PGC15/Información Pública**).

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

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



POL	Política del SGIC.
POBJ	Programa de Objetivos e Indicadores.
PGC02	Diseño de la Oferta Formativa
PGC03	Actividades académicas complementarias
PGC04	Desarrollo de Enseñanza.
PGC05	Selección y Admisión de Estudiantes.
PGC06	Mentoría
PGC07	Gestión de la Movilidad.
PGC15	Información Pública.
PGC16	Análisis y Medición de Resultados.
PGC18	Control de registros
PGC23	Atención al Estudiante
PGC25	Promoción de la cultura y la responsabilidad social

 Universidad Europea Canarias <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 32 de 53
		EDICIÓN 02

CAPÍTULO 8

CALIDAD DEL PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE

La Universidad Europea de Canarias presta una especial atención al equipo humano que trabaja en la organización sabiendo que constituye uno de los ejes primordiales para garantizar la excelencia del rendimiento de los servicios, convirtiéndose en el principal aliado para conseguir una organización eficiente y alcanzar los objetivos de cara a la formación integral de los estudiantes.

La experiencia, habilidades y competencias de nuestros colaboradores determinan la consecución de los objetivos de la organización, por lo que la política de Recursos Humanos se centra en atraer, desarrollar y fidelizar a las personas que trabajan en la institución.

En cuanto a la gestión de los recursos humanos de la Universidad Europea de Canarias se establecen una serie de procedimientos que permiten:

- ✎ Establecer una política de personal, con la participación de los grupos de interés, en especial profesores y personal de apoyo a la docencia, y definir la sistemática que le permite controlar, revisar y mejorar continuamente su adecuación (incluida su vinculación al Plan Estratégico) y la de todas las actuaciones llevadas a cabo en consecuencia. (**PGC09/Definición de Política de Recursos Humanos**).
- ✎ Recoger y analizar la información relativa a la formación, habilidades y experiencia necesarias en cada puesto de trabajo, que garanticen la competencia del personal docente y no docente frente a las tareas que han de desempeñar y que en cualquier caso, afectan a la calidad del servicio ofrecido (**PGC10/Selección y Desarrollo**).
- ✎ Determinar cómo, mediante técnicas veraces y precisas, se comprueba la situación real de su personal en cuanto a las competencias establecidas en los perfiles y se les proporciona, cuando así se requiera, la formación u otras acciones necesarias para garantizar que todo el personal realiza las funciones que le son propias de manera eficaz (**PGC11/Formación del Personal Docente y no Docente**).
- ✎ Regular y garantizar el proceso de toma de decisiones relativas al acceso, la evaluación del desempeño, la promoción, la formación y el reconocimiento del personal (**PGC11/Formación del Personal Docente y no Docente y PGC12/Gestión del talento y movilidad interna**).
- ✎ Asegurar la existencia de una política de identificación del talento dentro de la organización y establecer los mecanismos de promoción de las personas de la organización (**PGC12/Gestión del talento y de la movilidad interna**).
- ✎ Garantizar que el rendimiento de las personas de la organización alcanza niveles óptimos de desempeño (**PGC13/Evaluación de desempeño**).
- ✎ Establecer las pautas de evaluación de las acciones tomadas en materia de capacitación, promoción y reconocimiento del personal docente y no docente (**PGC16/Análisis y Medición de Resultados**).
- ✎ Definir el modo en que se rinde cuentas a los grupos de interés en relación al cumplimiento de su política de personal (**PGC15/Información Pública**).

Mediante los registros generados como evidencia de los procesos descritos, la **Universidad Europea de Canarias** asegura que todo su personal cumple con los criterios de formación, habilidades y experiencia necesarios, para proporcionar programas formativos de calidad y para dar servicio conforme a los requerimientos establecidos por los grupos de interés. Estos registros son controlados según **PGC18/Control de Registros**.

Asimismo, la Universidad Europea de Canarias garantiza la toma de conciencia del personal con respecto a la influencia de sus actividades en el logro de objetivos, poniéndolo en su conocimiento a través de los



sistemas establecidos para la comunicación interna.

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

POL	Política del SGIC.
POBJ	Programa de Objetivos e Indicadores.
PGC09	Definición de Política de Recursos Humanos.
PGC10	Selección y Desarrollo .
PGC11	Formación del Personal Docente y no Docente.
PGC12	Gestión del talento y la movilidad interna
PGC13	Evaluación del desempeño
PGC15	Información Pública.
PGC16	Análisis y Medición de Resultados.
PGC18	Control de Registros.

CAPÍTULO 9

GESTIÓN DE RECURSOS TÉCNICOS Y SERVICIOS

La **Universidad Europea de Canarias**, al igual que despliega en otros procesos, para asegurar la calidad docente y no docente también establece los mecanismos oportunos para la adecuación de sus servicios y recursos materiales, de manera que cuente con los medios necesarios para la realización de sus actividades, y en especial, para el aprendizaje de los estudiantes.

De forma conjunta, para todas las instalaciones y equipamientos (técnico, científico, asistencial y artístico) la **Universidad Europea de Canarias** establece una serie de procedimientos para:

☞ Obtener y valorar la información sobre:

- Los requisitos del diseño, dotación, mantenimiento y gestión de los recursos materiales y de servicio, incluidos aspectos de seguridad y medioambiente, para los que cuenta con un servicio de prevención concertado. (**PGC14/Gestión de recursos y servicios**).
- Los sistemas de mantenimiento, gestión y adecuación de dichos recursos a lo largo del tiempo (**PGC14/Gestión de recursos y servicios**).

☞ Regular y garantizar el proceso de gestión de recursos materiales y de servicio y la toma de decisiones relativas a estos **PGC14/Gestión de recursos y servicios**).

☞ Establecer la sistemática aplicada en el control, revisión y mejora de los recursos materiales y servicios, teniendo en cuenta a los distintos grupos de interés que participan en la gestión de los recursos técnicos y de servicios y/o que proporcionan información sobre los resultados actuales de la misma (**PGC16/Análisis y Medición de Resultados**).

☞ Definir el modo en que se rinde cuentas a los grupos de interés en relación a la adecuación de los recursos a los servicios ofrecidos (**PGC15/Información Pública**).

Todas las aulas, zonas de estudio y de reunión, laboratorios, espacios de prácticas, puestos de trabajo y todo el equipamiento, se mantienen de forma limpia y ordenada. Asimismo, aquellos puestos de trabajo que requieren de características especiales de infraestructura y entorno para garantizar la conformidad con los requisitos, son acondicionados para mantener la adecuación del servicio prestado, tal y como se hace constar en las relaciones de **perfiles de puestos** (RRHH).

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

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

POL	Política del SGIC.
POBJ	Programa de Objetivos e Indicadores.
PGC14	Gestión de recursos y servicios
PGC16	Análisis y Medición de Resultados.
PGC18	Control de Registros.

10.1 COMUNICACIÓN INTERNA

Con el fin de asegurar que los procesos de comunicación dentro de la **Universidad Europea de Canarias** son apropiados y se realizan de forma efectiva, la universidad utiliza distintos medios de comunicación. En el caso del SGIC, el flujo de comunicación principal se realiza a través de la intranet de la Universidad.

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

Dentro de la página del AC existe un enlace a la aplicación sobre la satisfacción del profesorado, en donde cada profesor puede consultar los resultados de sus valoraciones y compararse con el resto del personal docente.

Además, los [responsables de calidad](#) de las facultades/escuelas, así como los responsables de los órganos no docentes, son informados de la evolución y los resultados del seguimiento del sistema y sus objetivos a través de:

- Reuniones del Comité de Garantía de Calidad.
- Correo electrónico.
- Reuniones informativas.

10.2 INFORMACIÓN PÚBLICA

La **Universidad Europea de Canarias** establece los mecanismos necesarios para garantizar toda la información relativa a las titulaciones y programas que la Universidad proporciona a los distintos grupos de interés, externos e internos, de manera que puedan rendirles cuentas con respecto a las políticas y planes de acción establecidos.

En conjunto, la Universidad Europea de Canarias:

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

- La política y objetivos de calidad de la Universidad Europea de Canarias (**PGC01/ Definición y Revisión de la Política y Objetivos de Calidad**).
- La oferta formativa (**PGC24/Verificación, seguimiento, implantación y acreditación de las titulaciones y PGC02/ Diseño de la Oferta Formativa**).
- Objetivos y planificación de las titulaciones (**PGC24/Verificación, seguimiento, implantación y acreditación de las titulaciones y PGC02/ Diseño de la Oferta Formativa**).
- Políticas de acceso y orientación de los estudiantes (**PGC05/Selección y Admisión de Estudiantes y PGC03/Actividades Académicas Complementarias; PGC04/ Desarrollo de Enseñanza**).
- Metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación, incluidas las prácticas externas (**PGC03/Actividades académicas complementarias, PGC04/ Desarrollo de Enseñanza**).
- Movilidad de estudiantes y profesorado (**PGC07/Gestión de la Movilidad**)



- [Atención al Estudiante \(PGC23/Atención al estudiante\)](#).
- Acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo ([PGC09/Definición de Política del Recursos Humanos](#), [PGC10/Selección y Desarrollo](#); [PGC11/Formación del Personal Docente y no Docente](#); [PGC12/Gestión del talento y movilidad interna](#)).
- Los servicios y la utilización de los recursos materiales ([PGC14/Gestión de Recursos y Servicios](#)).
- Los resultados de la enseñanza incluidos los relacionados con el aprendizaje, inserción laboral y satisfacción de los distintos grupos de interés ([PGC16/Análisis y Medición de Resultados](#), [PGC21/Control de no Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas](#)).

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

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

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

POI	Política del SGIC.
POBJ	Programa de Objetivos e Indicadores.
PGC01	Definición y Revisión de la Política y Objetivos de Calidad.
PGC02	Diseño de la Oferta Formativa
PGC03	Actividades Académicas complementarias
PGC04	Desarrollo de Enseñanza.
PGC05	Selección y Admisión de Estudiantes .
PGC06	Mentoría
PGC07	Gestión de la Movilidad.
PGC08	Orientación Profesional.
PGC09	Definición de Política del Recursos Humanos.
PGC10	Selección y Desarrollo .
PGC11	Formación del Personal Docente y no Docente.
PGC12	Gestión del talento y movilidad interna .
PGC14	Gestión de Recursos y Servicios.
PGC15	Información Pública.
PGC16	Análisis y Medición de Resultados.
PGC18	Control de Registros.
PGC21	Control de no Conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.
PGC22	Revisión del Sistema.
PGC23	Atención al Estudiante
PGC24	Verificación, Implantación, Seguimiento y Acreditación de títulos

 Universidad Europea Canarias <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 37 de 53
		EDICIÓN 02

CAPÍTULO 11

MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

11.1 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS

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

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

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

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

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

11.2 ANÁLISIS DE DATOS

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

Este valioso estudio para la **Universidad Europea de Canarias**, se lleva a cabo a partir de múltiples fuentes que, interrelacionadas, dan una visión global del estado del sistema y, en consecuencia, de la universidad. Así la Universidad Europea de Canarias:

- ✎ Determina los mecanismos que le permiten obtener y recoger información sobre necesidades y expectativas que los grupos de interés comunican por diferentes vías. Las entradas principales del análisis incluyen:
 - ✓ El seguimiento y medición de los procesos y productos del sistema, incluidos los indicadores de aprendizaje y orientación laboral establecidos (**PGC16/Análisis y Medición de Resultados y PGC02/Diseño de la Oferta Formativa**).
 - ✓ Informes de no conformidad, acciones preventivas y correctivas (**PGC21/Control de no Conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas**).
 - ✓ Registros de incidencias, sugerencias y reclamaciones (**PGC23/Atención al Estudiante**).
 - ✓ Informes de Auditorías internas (**PGC20/Auditorías Internas**).
 - ✓ Seguimiento de objetivos (**PGC01/Definición y Revisión de la Política y Objetivos de Calidad**).
- ✎ La medición de la satisfacción de los grupos de interés (**PGC19/Satisfacción Grupos de Interés**).



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

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

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

POL	Política del SGIC.
POBJ	Programa de Objetivos e Indicadores.
PGC01	Definición y Revisión de la Política y Objetivos de Calidad.
PGC02	Diseño de la Oferta Formativa
PGC15	Información Pública.
PGC16	Análisis y Medición de Resultados.
PGC18	Control de Registros.
PGC19	Satisfacción Grupos de Interés.
PGC20	Auditorías Internas.
PGC21	Control de no Conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.
PGC22	Revisión del Sistema.
PGC23	Atención al Estudiante

 Universidad Europea Canarias <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 39 de 53
		EDICIÓN 02

CAPÍTULO 12

SEGUIMIENTO DEL SGIC, REVISIÓN Y MEJORA

12.1 SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

La **Universidad Europea de Canarias** realiza un seguimiento de la satisfacción de sus grupos de interés, pues entiende que constituyen fuente de información para la mejora de la prestación de sus servicios en sus áreas de actividad.

Para ello emplea diferentes mecanismos, entre los que se encuentran:

- ✓ El sistema de encuestas: La Universidad Europea de Canarias tiene previsto analizar la satisfacción de los estudiantes con la oferta formativa en distintos campos:
 - Estudios de grado, postgrado.
 - [Con la actividad docente.](#)
 - [Con la Universidad](#)
 - [GOE](#)
 - [Satisfacción las prácticas externas \(estudiantes y empresas\).](#)
 - [Satisfacción con los programas de movilidad: incoming y outgoing.](#)
 - [Satisfacción con el mentor.](#)
 - [Satisfacción con los servicios del Campus.](#)

[A través de encuestas también se pregunta a los egresados de la UEC por su situación laboral actual \(6,12 y 36 meses, tras haber concluido sus estudios\).](#)

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

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

- ✓ La sistemática de comunicación y registro de alegaciones, sugerencias y reclamaciones: establecida según el procedimiento **PGC23/Atención al Estudiante**, mediante la que se define cómo los grupos de interés comunican sus expectativas y sugerencias a la universidad, e incluye la comunicación por correo electrónico o el registro llevado a cabo en el Área de Atención al Estudiante; las actas de las reuniones periódicas con los delegados de los estudiantes y, en su caso, los informes del Defensor/a Universitario/a.

Todos los datos y conclusiones obtenidos sirven de entrada para la revisión del sistema, asegurando así, que las acciones tomadas para mejorar la prestación del servicio, son conformes a los intereses y demandas de los distintos clientes de la Universidad Europea de Canarias.

12.2 AUDITORÍAS INTERNAS

Para asegurar que el SGIC está implantado y se mantiene de forma eficaz conforme a los requisitos y

 Universidad Europea Canarias <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 40 de 53
		EDICIÓN 02

compromisos adquiridos, la **Universidad Europea de Canarias** llevará 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 atenderá a la importancia de los procesos en los que participa y al resultado de las auditorías anteriores, si bien, al menos una vez al año, serán revisadas todas las áreas de la Universidad Europea de Canarias obteniendo información sobre su estado global.

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

12.3 CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

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

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

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

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

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

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

12.4 REVISIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

La **Universidad Europea de Canarias**, además de establecer el sistema para garantizar la calidad de su oferta educativa y de servicios y, derivado de su compromiso con los diferentes clientes, cree en la mejora continua y trabaja para ello. Por lo anterior, considera necesario fijar la sistemática empleada para la revisión del SGIC, la cual queda reflejada en su procedimiento **PGC22/Revisión del Sistema**.

Las revisiones del SGIC tienen el propósito de asegurar su conveniencia y adecuación a la situación de la **Universidad Europea de Canarias** en cada momento y por ello son realizadas, al menos bianualmente, por el CGC. El CD delega en el Presidente del CGC, la responsabilidad de mantener y mejorar el sistema teniendo en cuenta:



- Los resultados de las auditorías.
- El resultado de las acciones de seguimiento de anteriores revisiones.
- El desempeño de procesos y la conformidad del servicio de los mismos.
- La retroalimentación con los grupos de interés.
- El estado de acciones correctivas y preventivas.
- La revisión de la planificación del curso actual y del curso siguiente, incluyendo el análisis de recursos técnicos, humanos y evaluación de proveedores y subcontratistas.
- Los cambios que pudieran afectar al sistema y los cambios en la documentación interna y externa aplicable.
- La revisión de política y objetivos.
- Las sugerencias para la mejora.
- Cualquier otro aspecto que se considere relevante.

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

El acta es enviada al CD para que la revise y apruebe, y los principales resultados son puestos en conocimiento de la comunidad universitaria de la Universidad Europea de Canarias mediante su página web.

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

12.5 MEJORA CONTINUA

La **Universidad Europea de Canarias**, representada por su equipo directivo, ha decidido implantar un SGIC como decisión estratégica frente a un mercado cada vez más competitivo que demanda de profesionales con una formación integral de calidad. Además, es consciente que no sólo debe establecer las demandas a las que puede responder mediante su estructura actual, sino también, mejorar continuamente el desempeño de su organización, a fin de satisfacer a sus grupos de interés en sus necesidades y expectativas más amplias, logrando una ventaja competitiva que repercuta directa o indirectamente en todas las partes implicadas, incluyendo la propia Universidad.

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

- Adaptando la política a la situación en la que se desenvuelve la Universidad Europea de Canarias, incluidos los cambios que puedan influir en ella (**PGC01/Definición y Revisión de la Política y Objetivos de Calidad**).
- Realizando el seguimiento del conjunto de procesos implicados en la prestación del servicio y monitorizando aquellos que se consideren fundamentales para el desarrollo del SGIC (**PGC16/Análisis y Medición de Resultados** y **PGC02/ Diseño de la Oferta Formativa**).
- Marcándose objetivos, cuyo cumplimiento refuerce progresivamente la calidad de los productos formativos ofrecidos (**PGC01/Definición y Revisión de la Política y Objetivos de Calidad**).
- Analizando la fortaleza del sistema implantado mediante auditorías que evalúan el grado de



cumplimiento con las disposiciones establecidas (**PGC20/Auditorías Internas**).

- Implementando acciones oportunas, frente a desviaciones del sistema que puedan debilitarlo y asegurando su eficacia para que no vuelvan a producirse (**PGC21/Control de no Conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas**).

El CD es consciente de la importancia de involucrar a todas las personas que forman parte de la universidad en la cultura de calidad, de ahí que facilite y proporcione las herramientas necesarias para la mejora de la eficacia y la eficiencia interna.

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

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

POL	Política del SGIC.
POBJ	Programa de Objetivos e Indicadores.
PGC01	Definición y Revisión de la Política y Objetivos de Calidad.
PGC02	Diseño de la oferta formativa
PGC16	Análisis y Medición de Resultados.
PGC19	Satisfacción Grupos de Interés.
PGC20	Auditorías Internas.
PGC21	Control de no Conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas
PGC22	Revisión del Sistema.



ANEXOS

Anexo I	LISTA DE PROCEDIMIENTOS Y REFERENCIAS CRUZADAS
Anexo II	DEFINICIONES DEL SISTEMA
Anexo III	MAPA DE PROCESO
Anexo IV	POLÍTICA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD EUROPEA DE CANARIAS
Anexo V	INDICADORES. CUADRO DE MANDO



PGC nº	PROCEDIMIENTO	DIRECTRICES							SGC
		POLÍTICA Y OBJETIVOS	DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA	ORIENTACIÓN AL APRENDIZAJE	PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE	RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS	RESULTADOS DE LA FORMACIÓN	INFORMACIÓN PÚBLICA	
PGC17	Control de Documentos.	x							x
PGC18	Control de Registros.	x	x	x	x	x	x	x	x
PGC19	Satisfacción de los grupos de interés.		x	x			x	x	x
PGC20	Auditorías Internas.						x	x	x
PGC21	Gestión de no Conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas.						x	x	x
PGC22	Revisión del Sistema.	x	x				x	x	x
PGC23	Atención al Estudiante			x			x	x	x
PGC24	Verificación, Implantación, Seguimiento y Acreditación de títulos		x				x		x
PGC25	Promoción de la cultura y la responsabilidad social		x	x			x	x	

 Universidad Europea Canarias <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 46 de 53
		EDICIÓN 02

*ANEXO II.- Definiciones esenciales del Sistema de Garantía Interna de Calidad**

- **Acción Correctiva:** acción llevada a cabo para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- **Acción Preventiva:** acción llevada a cabo para eliminar la causa de una no conformidad.
- **Acreditación:** Proceso por el que una agencia garantiza que las enseñanzas conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial cumplen los requisitos preestablecidos de calidad.
- **Asignatura:** Unidad de enseñanza que administrativamente compone el Plan de Estudios. Académicamente, es una parte constitutiva de una materia.
- **Estudiante:** persona matriculada, en el período de referencia, al menos en una asignatura del programa de formación a acreditar. No se incluye como estudiante propio del programa de formación a los provenientes de programas de intercambio.
- **Asignatura:** unidad de enseñanza que administrativamente compone el Plan de Estudios. Académicamente, es una parte constitutiva de una materia.
- **Auditoría:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de auditoría y evaluarlas de manera objetiva, con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios establecidos.
- **Cliente:** organización o persona que recibe el producto.
- **Competencias:** atributos personales y aptitud demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.
- **Directriz:** conjunto de instrucciones que ayudan a entender un aspecto de un modelo o sistema.
- **Documento:** información y su medio de soporte.
- **ECTS:** Es el Sistema Europeo de Transferencia y Acumulación de Créditos que se utiliza para cuantificar el trabajo de un estudiante en relación a una materia para aprobarla.
- **Egresado:** estudiante que ha completado todos los créditos que conforman el plan de estudios, sin considerar si ha solicitado o no el título universitario. En el caso de los ECTS se incluyen otras actividades académicas dirigidas y el volumen de trabajo que el estudiante debe realizar para superar las materias, asignaturas o equivalentes y así alcanzar los objetivos educativos (documento Marco Convergencia Europea, MEC, marzo 2002).
- **Estrategia:** conjunto de acciones y comportamientos de las personas, equipo y organismo responsable, coordinados y orientados para la consecución de los objetivos establecidos.
- **Evidencias:** pruebas que demuestran la veracidad de los datos aportados.
- **Garantía de calidad:** todas aquellas actividades encaminadas a asegurar la calidad interna/externa. En este caso, contempla las acciones dirigidas a asegurar la calidad de las enseñanzas desarrolladas por el Centro, así como a generar y mantener la confianza de los estudiantes, profesores y la sociedad.
- **Grupo de interés:** toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el desempeño o éxito de la universidad, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos, incluyendo estudiantes, profesores, padres, administraciones públicas, empleadores y sociedad en general.
- **Indicador:** expresión cualitativa o cuantitativa para medir hasta qué punto se consiguen los objetivos fijados previamente en relación a los diferentes criterios a valorar para un programa



- determinado (cada criterio se puede valorar con uno o varios indicadores asociados).
- **Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad:** documento que especifica el SGIC de una organización
 - **Materia:** unidad académica que incluye una o varias asignaturas que pueden concebirse de manera integrada.
 - **Mejora continua:** esfuerzo continuado para aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos, avanzando en la calidad.
 - **Módulo:** unidad académica que incluye una o varias materias que constituyen una unidad organizativa dentro de un plan de estudios.
 - **Movilidad:** posibilidad o acción de estudiantes, profesores y personal de administración y servicios de pasar cierto período de tiempo estudiando o trabajando en otra institución de educación superior del propio país o del extranjero. En el caso de estudiantes, el programa de movilidad debe llevar asociado la exigencia de reconocimiento académico de las materias impartidas durante la estancia.
 - **No conformidad:** incumplimiento con un requisito potencial u otra situación indeseable.
 - **Objetivos de calidad:** relación de aspectos, propuestas e intenciones a lograr, con el propósito de mejorar la institución, oferta formativa, unidad o servicios que se evalúan.
 - **Objetivos del programa formativo:** aspectos, propuestas e intenciones a lograr y previamente definidos en el programa formativo, entre los que se encuentran los perfiles de egreso.
 - **Plan de estudios:** [Diseño curricular de las titulaciones.](#)
 - **Procesos:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan y que transforman elementos de entradas en resultados.
 - **Procedimiento:** forma específica de llevar a cabo un proceso o actividad.
 - **Personal Docente:** personal laboral que desarrolla una actividad docente e investigadora.
 - **Personal No docente:** personal laboral no docente que configura la estructura administrativa, de gestión y de servicios de la universidad.
 - **Política de calidad:** intenciones globales y orientación de una organización relativas al compromiso con la calidad del servicio hacia el usuario y hacia las partes interesadas.
 - **Prácticas externas:** conjunto de actividades de formación, realizadas por los estudiantes en empresas o instituciones públicas o privadas, destinadas a desarrollar la vertiente práctica y profesional del programa de formación. Siendo éstas de carácter obligatorio o voluntario y reconocidas o no curricularmente.
 - **Programa de inserción laboral:** proyecto regulado destinado a orientar al estudiante de los últimos cursos para el acceso al primer empleo.
 - **Registro:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas.
 - **Requisito:** necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.
 - **Resultados:** consecuencias de los procesos relacionados con las actividades desarrolladas por el Centro.
 - **Revisión:** actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de revisión para alcanzar unos objetivos establecidos.
 - **Satisfacción de cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
 - **Sistema de Garantía de la Calidad:** conjunto integrado por las actividades desarrolladas por el Centro para garantizar la calidad de las enseñanzas, así como la relación existente entre dichas

actividades.

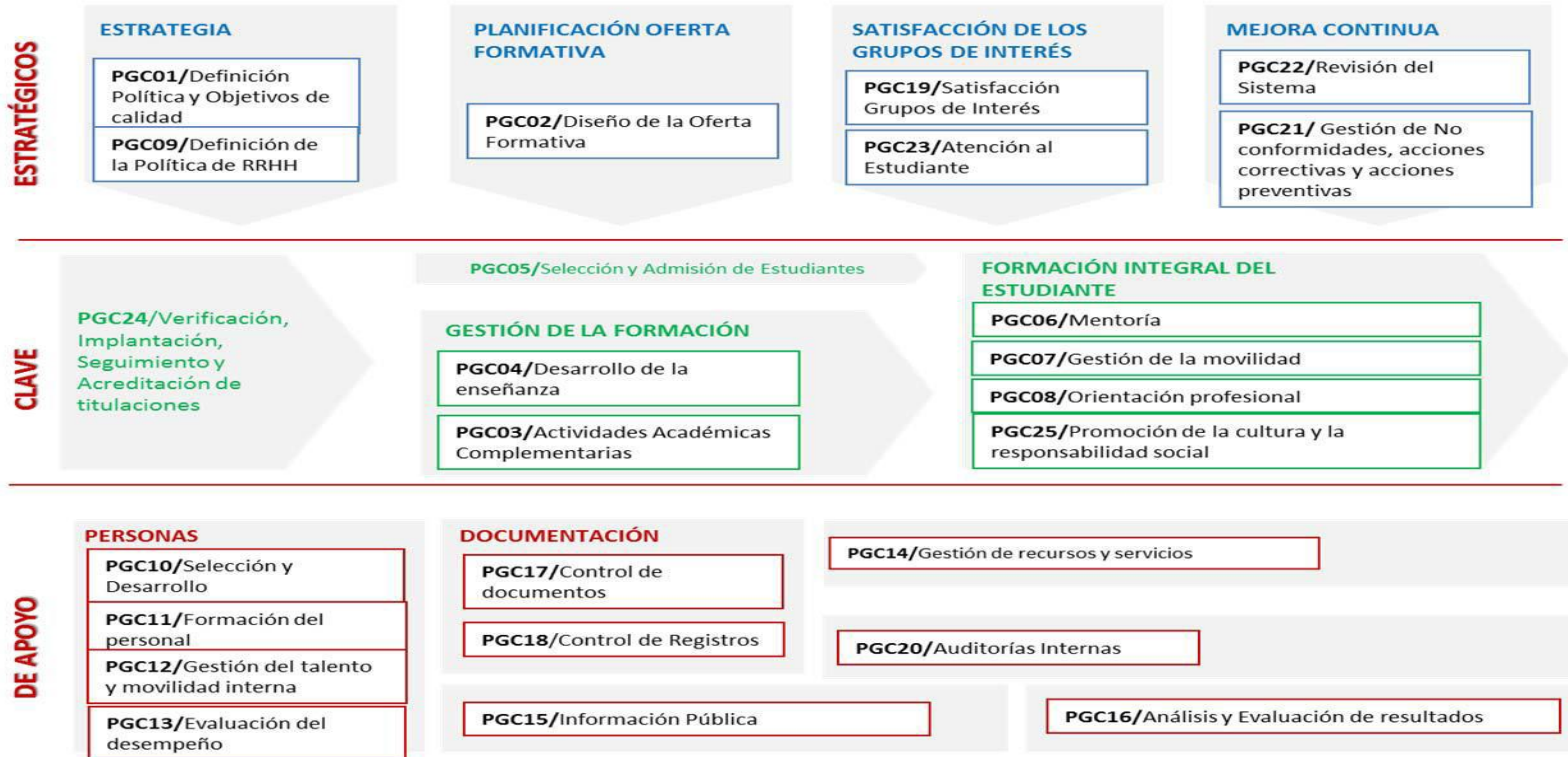
* Algunas de estas definiciones pueden encontrarse directamente a partir de los siguientes vínculos:
(<http://www.aneca.es/active/docs/pei0607glosario.pdf>), (http://www.aneca.es/active/docs/audit_doc02_directrices_070621.pdf),
(<http://www.mec.es/educa/ccuniv/html/indicadores/glosario.pdf>).



Anexo III:

MAPA DE PROCESOS DEL SGIC

NECESIDAD Y EXPECTATIVA DE LOS GRUPOS DE INTERÉS



 Universidad Europea Canarias <small>LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES</small>	MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	Página 50 de 53
		EDICIÓN 02

Anexo IV: Política de Calidad de la Universidad Europea de Canarias

POLÍTICA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD EUROPEA DE CANARIAS

El Comité de Dirección de la Universidad Europea de Canarias es plenamente consciente de la importancia de la calidad en el ámbito de la educación superior y, por ello, implanta un Sistema de Garantía Interna de Calidad que alcanza a todas las titulaciones oficiales de Grado y Master Universitario que se imparten en cada una de las Facultades/Escuelas de las que la Universidad Europea de Canarias es responsable.

Misión de la Universidad Europea de Canarias

Nuestra misión es proporcionar a nuestros estudiantes una educación integral, formando líderes y profesionales preparados para dar respuesta a las necesidades de un mundo global, para aportar valor en sus profesiones y contribuir al progreso social desde un espíritu emprendedor y de compromiso ético.

Generar y transferir conocimiento a través de la investigación aplicada, contribuyendo igualmente al progreso y situándonos en la vanguardia del desarrollo intelectual y técnico.

Visión de la Universidad Europea de Canarias

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.

Política de Calidad de la Universidad Europea de Canarias

Para un desarrollo efectivo de este planteamiento, el equipo directivo de la Universidad Europea de Canarias plasma en esta declaración, una serie de objetivos generales a partir de las que se despliega todo el Sistema de Garantía Interna de Calidad:

- ✎ Proporcionar formación adecuada de manera continua a su personal, según las actividades que desempeñen, facilitando los conocimientos necesarios para que desarrollen su actividad dirigida a la satisfacción de los requisitos y expectativas de los grupos de interés.
- ✎ Concienciar a los miembros de la Universidad de la importancia de su labor en la implementación, mantenimiento, desarrollo y mejora del Sistema de Garantía Interna de Calidad y su enfoque hacia la calidad educativa.
- ✎ Implementar una estructura sistemática de trabajo y documentarla, cuando sea necesario, para garantizar el desarrollo de los procesos y la obtención de los resultados que de ellos se esperan haciendo hincapié en:
 - La prestación de su servicio
 - La relaciones con sus clientes
- ✎ Establecer los mecanismos apropiados para garantizar la fiabilidad y comparabilidad de los resultados obtenidos y su comunicación a los grupos de interés.
- ✎ Comprometerse de manera permanente con la mejora continua, proponiendo y

llevando a cabo las acciones preventivas, correctivas y de mejora, necesarias para trabajar hacia la excelencia.

- ☞ Asegurar que la política de calidad es difundida, entendida y aceptada por todos los miembros de la Universidad Europea de Canarias y es pública.
- ☞ Garantizar que el Sistema de Garantía Interna de Calidad se controla y revisa de forma periódica, facilitado su adaptación al entorno dinámico en el que se desarrolla la Universidad Europea de Canarias.

La Orotava, a 15 de enero de 2013

D. Carlos Díez de la Lastra
Director General de la Universidad Europea de Canarias

Anexo V: Indicadores. Cuadro de Mando

1. EMPLEABILIDAD	
1.1	% de estudiantes que encuentra trabajo < 1 año (PGC08)
1.2	Satisfacción de los ya titulados con la formación recibida (PGC19)
1.3	Satisfacción de los empleadores con los estudiantes (PGC19)
1.4	% de titulados que han recibido asesoramiento de carrera profesional personalizado (PGC08)
2. RESULTADOS ACADÉMICOS	
2.1	Tasa de rendimiento (PGC02)
2.2	Tasa de abandono (PGC02)
2.3	Tasa de graduación (PGC02)
3. CLAUSTRO	
3.1	% Doctores: N / FTE (PGC10)
3.2	% profesores que han recibido formación pedagógica (PGC11)
3.3	% de profesores con actividad profesional HC/total claustro HC incluyendo colaboradores externos (PGC10)
3.4	% de profesores internacionales HC (PGC10)
3.5	% de profesores que hablan inglés (n>=C1) PGC10
4. INTERNACIONALIDAD	
4.1	% de estudiantes <i>outgoing</i> (PGC07)
4.2	Nivel de inglés medio titulados (PGC03)
4.3	% de estudiantes <i>incoming</i> (PGC07)
5. DESARROLLO COMPETENCIAL Y VALORES	
5.1	Implantación del plan de sostenibilidad curricular (PGC25)
5.2	% de proyectos FG/FM orientados a temas de responsabilidad social (PGC25)
5.3.	Desarrollo de proyectos transversales y materias integradas(PGC25)

CUADRO DE MANDO INTEGRAL: Satisfacción de estudiantes (PGC19)
<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción global con la universidad • Satisfacción global con la titulación • Satisfacción global con el profesorado • Satisfacción global con el mentor • Satisfacción global con el apoyo al estudiante • Satisfacción global con la orientación profesional recibida • Satisfacción con las estancias en otros países • Satisfacción con actividades extracurriculares • Satisfacción global con los servicios del campus