




 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 11
	PGC12.3 Análisis y Mejora	EDICIÓN 07

Contenido

OBJETO	2
ALCANCE.....	2
DOCUMENTACIÓN RELACIONADA.....	2
DESARROLLO DEL PROCESO	2
ESPECIFICIDADES POR CENTRO.	10
Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño.....	10
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación.....	10
Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud.....	10
Escuela de Doctorado e Investigación	10
REGISTROS.....	10
INDICADORES.....	10
RESPONSABILIDADES	11
ANEXOS	111

MODIFICACIONES			
VERSIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN	PAGINAS
01	10/10/2008	VERSIÓN INICIAL	
02	19/09/2012	Adaptación del Procedimiento	2, 3, 7
03	09/03/2014	Adaptación del Procedimiento	
		- Actualización del objeto y alcance	2
		- Actualización de las definiciones	2
		- Actualización del desarrollo del proceso	2-4
		- Actualización del diagrama del proceso	5
		- Inclusión del apartado de comunicación e indicadores	6
		- Actualización de los registros	7
04	20/02/2015	- Adaptación del procedimiento	2
05	18/03/2018	Revisión del procedimiento y adaptación	3-7
06		Revisión del sistema	
07	04/07//2019	Integración SGIC I y II	Todas
Aprobado por:		Aprobado por:	Aprobado por:
 Cristina Peláez. Directora de la Unidad de Calidad y Compliance		 Eva María Icarán. Vicerrectora de Profesorado e Investigación	
 Elena Gazapo. Rectora			
Fecha: 06-11-2019		Fecha: 07-11-2019	
		Fecha: 07-11-2019	

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 11
	PGC 12.3 Análisis y Mejora	EDICIÓN 07

OBJETO

El objeto del presente procedimiento es, por un lado, garantizar que la UEM mide y analiza los resultados significativos relativos al desempeño de los procesos del SGIC en su conjunto, y por el otro, asegurar los mecanismos de decisión relativos a las conclusiones obtenidas, con el fin de mejorar continuamente la calidad de sus titulaciones.

ALCANCE

El alcance de este procedimiento da cobertura a todos los procedimientos que forman parte del SGIC. Todas las titulaciones oficiales y, a través de mecanismos de rendición de cuentas, profesores y estudiantes.

DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- Manual de Garantía interna de Calidad (MAGIC)
- PGC 1.2 Planificación Estratégica
- PGC 11.1 Satisfacción de los grupos de Interés
- PGC 12.2 Revisión del Sistema y Control Documental

DESARROLLO DEL PROCESO

Selección de resultados, definición de indicadores y otras fuentes de información:

A partir de los resultados y conclusiones obtenidas en el curso anterior, previamente a la primera revisión del sistema, el responsable del Sistema de Garantía de Calidad y la Dirección de Calidad evalúan los resultados obtenidos en los indicadores de los diferentes procedimientos que forman parte del Sistema de Garantía de Calidad, tomando como referencia la Política de calidad y el Plan estratégico de la Universidad. A partir de los resultados obtenidos, se decide si se considera la vigencia de los indicadores y en su caso, se procede a proponer su modificación.

Los indicadores son incluidos en un documento madre llamado Listado PGC_Registros_indicadores, que custodia la Unidad de Calidad y Compliance.

Tras la aprobación por parte del Comité de Dirección, desde la Unidad de Calidad y Compliance, se definen cuáles van a ser los métodos de recopilación y análisis de datos más adecuados para establecer los indicadores de rendimiento de la organización.

En cualquier caso los resultados que se van a medir, seguirán la elaboración de los indicadores seguirá las pautas SMART:

- Específicos (Specific)
- Medibles (Measurable)
- Alcanzables (Achievable)
- Relevantes (Relevant)
- A Tiempo (Timely).

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 11
	PGC 12.3 Análisis y Mejora	EDICIÓN 07

Los resultados a nivel de indicadores o KPIs asociados a facultades o títulos son explicitados y facilitados a los responsables de los títulos o centros a través del **Cuadro de Mando Académico**, alojado desde el curso 2017/2018 en SharePoint de Office 365, que incluye un diccionario de indicadores, información del desempeño de cada indicador con distintos niveles (titulación, facultad o universidad) comparativa con datos históricos, y segmentación según determinadas variables de perfil. Así mismo el Cuadro de Mando está vinculado a la Ficha de indicadores de Título (formato adjunto como anexo), con información sobre el rendimiento, la satisfacción, la empleabilidad y el profesorado asociado.

Este cuadro de mando es accesible desde la página Web de la Universidad a través de la URL <https://universidadeuropea.es/madrid/universidad-en-cifras> y está disponible con información completa para los usuarios que dispongan de la licencia *PowerBI*.

De manera general, se tendrán en cuenta los datos/resultados/KPis académicos y otra información relevante en cuanto a satisfacción de los distintos grupos de interés, así como resultados del análisis de los registros de área de Atención al estudiante e informes de la defensora universitaria.

- Resultado de medidas de rendimiento y otros indicadores/tasas (enrollment, primeras y sucesivas matriculas, abandono, eficiencia, evaluación y rendimiento) de cada Facultad/Escuela/Título.
- Resultados de aprendizaje (obtenidos a partir de la sistemática descrita en los PGC5.4 Procedimiento de Evaluación del Aprendizaje
- Resultados de Inserción laboral y datos de satisfacción de egresados y centros de prácticas.
- Resultados de formación, evaluación, promoción y reconocimiento del personal docente y no docente (PGC1.5 Gestión Política de RRHH, PGC8.1 Reclutamiento y Selección, PGC8.3 Formación del personal, PGC8.4 Gestión del talento y movilidad y PGC8.5 Gestión del Desempeño)
- Resultados de Satisfacción de los grupos de interés (PGC11.1 Satisfacción de los grupos de interés)
- Resultados en la resolución de alegaciones, reclamaciones y sugerencias (PGC9.2 Atención al Estudiante)

Revisión de los programas *Program Review*:

El *Program Review* asegura la implantación y despliegue del SGIC y se articula a través de los siguientes mecanismos de evaluación y toma decisiones:

Mecanismos de Coordinación entre niveles de análisis

Para facilitar la implantación del Sistema, la institución cuenta con tres mecanismos de coordinación en distintos niveles: Las Comisiones de Calidad de Título, la Junta de Facultad y el Comité de Garantía de Calidad. A través de estos tres mecanismos se procede a la revisión y mejora de la universidad en tres niveles diferentes: la Titulación, la Facultad (centro) y la Universidad en su conjunto.

Comisión de Calidad de Título

Las Comisiones de Calidad de los Títulos son una serie de reuniones que se celebran a lo largo del curso académico.

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 11
	PGC 12.3 Análisis y Mejora	EDICIÓN 07

Al menos se celebrará una al comienzo y otra al final del ciclo académico del título, con un seguimiento intermedio de los planes de mejora. Se recomienda que se realicen en los siguientes períodos, si bien las fechas de realización de los mismos puede verse desplazada en los casos en los que los títulos respondan a ciclos académicos que no vayan de Septiembre a Junio:

- Inicio del curso académico.

En esta reunión se utilizará la siguiente información como input:

- Informe de ficha de titulación, que incluye información cuantitativa sobre resultados de satisfacción de las encuestas, calificaciones de los estudiantes y tasas.
- Resultados de evaluación del aprendizaje.
- Informe Coordinador Titulación que éste haya realizado sobre aspectos claves que afectan al título en cuestión.
- Informe Coordinador académico sobre las incidencias o quejas presentadas por los alumnos.

Durante la reunión se tratarán los siguientes temas al menos:

- Incidencias inicio de curso
- Análisis datos Evaluación aprendizaje.
- Cumplimiento requisitos legales recogidos en memoria.
- Análisis del informe coordinador.

Los asistentes necesarios serían, con independencia de que pueda incorporarse alguien más:

- Profesor (TFM/Prácticas)
- Vicedecano
- Q Partner (PAS)
- Coordinador de titulación
- Estudiante

Si por causas justificadas alguno de las personas propuestas no pudiera asistir, recibirá posteriormente el acta y podrá hacer observaciones sobre los temas tratados. También podrá emitir sugerencias con antelación a la celebración a la reunión para que puedan considerarse en el orden del día.

Las reuniones pueden celebrarse presencialmente, por teléfono o por videoconferencia.

Una vez que la reunión ha finalizado se enviará un acta a las personas convocadas y se firmará una hoja de asistencia. Ver Anexo I _Plantillas CCT_Inicial. Deberá referenciarse en el acta cuáles son las causas que motiva la toma de decisiones en la reunión.

Si se ha redactado un plan de mejora anual, se adjuntará con el acta. En cualquier caso, el plan de mejora se debe redactar en los días posteriores a la celebración del acta para que guíe el trabajo que se va a realizar para mejorar el título a lo largo del curso académico.

- Seguimiento Intermedio.

En esta reunión se utilizará la siguiente información como input:

- Plan de mejora. Ver Anexo IV Plantilla Plan de mejora
- Información de Compliance del título (si procede). Tratamiento de cuestiones que ponen en riesgo la adecuación del título a la regulación.
- Posibles inputs del regulador.
- Durante la reunión se tratarán los siguientes temas al menos:
- Revisión Plan de mejora
- Revisión Líneas Rojas título (riesgos que puede tener el título para su correcto desarrollo)

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 11
	PGC 12.3 Análisis y Mejora	EDICIÓN 07

Los asistentes necesarios serían, con independencia de que pueda incorporarse alguien más, en función de las necesidades:

- Vicedecano
- *Q Partner* (PAS)
- Coordinador de titulación

Si por causas justificadas alguno de las personas propuestas no pudiera asistir, recibirá posteriormente el acta y podrá hacer observaciones sobre los temas tratados. También podrá emitir sugerencias con antelación a la celebración a la reunión para que puedan considerarse en el orden del día.

Las reuniones pueden celebrarse presencialmente, por teléfono o por videoconferencia.

Una vez que la reunión ha finalizado se enviará un acta a las personas convocadas y se firmará una hoja de asistencia. Ver Anexo II_Plantillas CCT_Seguimiento. Deberá referenciarse en el acta cuáles son las causas que motiva la toma de decisiones en la reunión. Se adjuntará la actualización del plan de mejora conforme a los campos especificados en la plantilla Anexo IV_Plantilla Plan de mejora.

- **Cierre de curso.**

En esta reunión se utilizará la siguiente información como input:

- Informe Coordinador de Titulación
- sobre el desarrollo total del curso.
- Informe del Coordinador Académico
- Profesores, el Coordinador de Titulación pregunta principales problemas durante el curso (muestreo de profesores, mínimo 5)
- Durante la reunión se tratarán los siguientes temas al menos:
- Cierre anual COMISIÓN DE CALIDAD DE TITULACIÓN Previas.
- Análisis año
- Evaluación Plan Mejora y propuestas

Los asistentes necesarios serían, con independencia de que pueda incorporarse alguien más, en función de las necesidades:

- Profesor (Trabajo de Fin de Master/Prácticas)
- Vicedecano
- *Q Partner* (PAS)
- Coordinador de titulación
- Asistente de programa (PAS)
- Estudiante*

Si por causas justificadas alguno de las personas propuestas no pudiera asistir, recibirá posteriormente el acta y podrá hacer observaciones sobre los temas tratados. También podrá emitir sugerencias con antelación a la celebración a la reunión para que puedan considerarse en el orden del día.

Las reuniones pueden celebrarse presencialmente, por teléfono o por videoconferencia.

Una vez que la reunión ha finalizado se enviará un acta a las personas convocadas y se firmará una hoja de asistencia. Ver Anexo III_Plantillas CCT_final. Deberá referenciarse en el acta cuáles son las causas que motiva la toma de decisiones en la reunión. Se adjuntará la actualización del plan de mejora conforme a los campos especificados en la plantilla Anexo IV_Plantilla Plan de mejora.

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 11
	PGC 12.3 Análisis y Mejora	EDICIÓN 07

En el acta se tratará de que figuren:

- Conclusiones de los resultados de la aplicación del plan de mejora en curso.
- Análisis de las cuestiones que se hayan detectado y puedan ser susceptibles de integrarse en el plan de mejora del siguiente curso.

* Quedarán excluidos aquellos alumnos que pertenezcan a la plantilla laboral de la Universidad o que colaboren como personal mercantil o con algún otro tipo de interés comercial con la organización.

Para que pueda servir de guía de las reuniones, por defecto, el contenido de las reuniones tratará de abordar las siguientes cuestiones relacionadas con la calidad del título, basadas en los criterios de evaluación de los procesos de reacreditación:

- **Planificación y Estrategia:** Alinear retos estratégicos de la Facultad/Escuela con los programas
- **Diseño de los programas:** En base a qué Información se ha decidido la Innovación/modificación de un título. Se revisa la implantación del título.
- **Cumplimiento de la memoria:** Profesorado | Plan de estudios | Reconocimientos y Convalidaciones | Admisión | Modalidad, idioma y número de plazas, etc.
- **Prácticas externas:** Coordinación entre el tutor interno y externo | Seguimiento del Estudiante | Evaluación | Satisfacción del tutor externo y del estudiante
- **TFG / TFM:** Normativa y Guía de Aprendizaje | Selección de las temáticas | Rúbricas de evaluación | Selección del tribunal
- **Resultados del título:** principales indicadores de rendimiento y de Satisfacción
- **Información Pública:** WEB actualizada con Información disponible y relevante (mínimo cumplir con requisitos regulador)
- **Gestión de la Información:** Evidencias ordenadas e identificadas disponibles en el repositorio de información

Junta de Facultad/Escuela

La Junta de Facultad/Escuela es un mecanismo de coordinación que permite que se traten temas transversales al centro. Sirve como vínculo que permite alinear las temáticas que afectan al título con las decisiones que se toman desde niveles superiores en la universidad.

- **Funciones principales de la Junta de Facultad/Escuela (Centro):**
 - Definir, implantar y evaluar la estrategia del centro con la colaboración de los Vicedecanos y Directores de Departamento.
 - Establecer, impulsar y evaluar el rendimiento del centro en lo referente a los criterios transversales de calidad.
 - Mantener y mejorar el SGIC.
 - Liderar, junto con la Unidad de Calidad, el proceso de toma de datos y de procesamiento de la información clave para la adecuada gestión del centro.
 - Liderar el proceso de implantación de planes de mejora de la titulación y que los objetivos planteados son acordes con los que marcados por la Universidad.
 - Liderar la consecución de distinciones, certificaciones y acreditaciones tanto a nivel nacional como internacional por parte del centro.

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 7 de 11
	PGC 12.3 Análisis y Mejora	EDICIÓN 07

- **Asistentes:**
 - Decano/Director. Preside la Junta de Facultad. Eleva los problemas, sugerencias o buenas prácticas detectadas al Consejo de Gobierno. Asegura el adecuado funcionamiento del centro en lo que respecta a la formación de los estudiantes de todos los niveles educativos y a su satisfacción global.
 - Vicedecanos de Grado y de Postgrado, el Vicedecano de internacional y proyectos transversales. Trasladan avances y problemas detectados en el desarrollo de las acciones de mejora en cada programa formativo en las Juntas de Facultad/Escuela (Centro). Actúan como responsables de calidad de cada uno de los centros y son los responsables de las diferentes áreas de conocimiento que se integran en cada uno de los centros.
 - Directores de Departamento: Llevan a la Junta cuestiones que afecten principalmente al trabajo de los docentes.
 - Director de Servicios al Estudiante o Coordinador Académico.
 - Estudiantes o representantes de los estudiantes son invitados a participar en las Juntas de Facultad en caso de ser necesario.

- **Desarrollo:**
 - A petición del Decano, la secretaria de decanatos envía una convocatoria a los interesados y solicita puntos que incluir en el orden del día.
 - Los interesados proponen temas que tratar en la Junta. Se asignan tiempos para que sean presentados.
 - El día y hora señalados se redacta un acta que es circulada posteriormente a todos los participantes en la reunión.
 - A partir del análisis de los datos presentados y de las decisiones tomadas, se elaboran los Planes de Acción, proponiendo las líneas de actuación que se van a desarrollar. Si las acciones planteadas no pudieran implementarse inmediatamente, se tendrán en cuenta de cara a la organización y planificación del nuevo curso, además de incluirse en los Planes de Mejora del curso siguiente.
 - El plan estratégico, la propuesta para su despliegue, así como la evaluación de la implantación y el desarrollo, se realiza en la Junta de Facultad/Escuela (Centro). La aprobación definitiva se realiza en el Consejo de Gobierno. Cada Facultad, a partir de los resultados obtenidos de los indicadores de rendimiento y satisfacción, junto con el plan estratégico de la Universidad, identificará el plan de mejora de la facultad que servirá de base para la elaboración del plan de acción de cada titulación.

Las Juntas de Facultad se celebran cada 15 días.

Comité de Garantía de Calidad

El Comité de Garantía de Calidad es una reunión que se celebra en el momento de cierre y comienzo de un curso académico nuevo. De este modo se puede disponer del máximo de información posible para que en él se aborden temas relacionados con el funcionamiento de toda la universidad relacionados con calidad.

El Comité de Garantía de Calidad actúa como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de la Universidad en materia de Calidad.

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 8 de 11
	PGC 12.3 Análisis y Mejora	EDICIÓN 07

- **Asistentes:**

- Vicerrector de profesorado e Investigación y/o en su representación el Director de Calidad.
- Representantes de distintas áreas de la universidad.
- Estos representantes pueden variar en función de las temáticas tratadas en el Comité de Garantía de Calidad, pero en cualquier caso deben incluir a figuras de:
- Área Docente:
 - Vicedecanos
 - Coordinadores de titulación
 - Profesores
- Área No docente
 - Experiencia del estudiante
 - Coordinación académica
 - Admisiones
 - Recursos Humanos
 - Finanzas
 - Biblioteca
 - Operaciones
 - Orientación profesional
 - Marketing. Web
 - TIC
- Otros grupos de interés
 - Estudiantes o representantes de estudiantes
 - Empleadores

- **Funciones:**

- Verificar la planificación del SGIC de la UEM, de modo que se asegure el cumplimiento de los requisitos del MAGIC, de la política y de los objetivos de calidad.
- Coordinar la formulación de los objetivos anuales en materia de calidad de la UEM llevando a cabo el seguimiento de su ejecución.
- Identificar las acciones transversales para la mejora de la Universidad que afecten tanto al área académica como al área de servicios.
- Realizar el seguimiento de la eficacia de los procesos y actualización de los mismos si es necesario.
- Estudiar y, en su caso, aprobar la implantación de las propuestas de mejora del SGIC sugeridas por los restantes miembros de la Universidad.

- **Desarrollo:**

Cuando se aproxime el cierre y comienzo de un ciclo académico, la Unidad de Calidad, a través del Director de Calidad, recopila información analizada acerca del nivel de cumplimiento de los objetivos de Calidad, principales resultados obtenidos a lo largo del año y cualquier otra consideración estratégica que deba tratarse en el orden del día de la reunión.

El Director de Calidad convoca a los interesados junto con un orden del día de los temas a tratar. Los interesados podrán sugerir puntos a tratar.

El día y hora señalados se celebrará la reunión. En el caso de que hubiera dificultad para asistir, el convocado deberá informarlo y en la medida de lo posible delegará su presencia en otra persona.

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 9 de 11
	PGC 12.3 Análisis y Mejora	EDICIÓN 07

Durante la celebración de la reunión se seguirá el orden del día y se redactará un acta que posteriormente se circulará a los asistentes. Las conclusiones que deban elevarse a Consejo de Gobierno, serán elevadas por el Vicerrector de Profesorado e Investigación que preside la reunión. Si dichas conclusiones deben elevarse a Comité de Dirección, el Vicerrector de Profesorado e Investigación lo trasladará al Rector para que éste pueda tratarlo en Comité de dirección.

Planes de mejora

Los planes de mejora son informes que describen las acciones previstas para la mejora de la calidad de las titulaciones y cumplimiento de los compromisos adquiridos, en base a distintos informes y datos objetivos procedentes de inputs como las Comisión de Calidad de Titulación, procesos de seguimiento y reacreditación, auditorías internas y procesos de compliance.

- Será el responsable de cada título junto con el Q partner asociado al mismo el encargado de proporcionar seguimiento al plan de mejora establecido en la Comisión de Calidad de Titulación.
- Los Vicedecanos elevarán a las Juntas de Facultad/Escuela aquellas acciones reflejadas en los planes de mejora de los títulos que requieran una toma de decisiones por parte de decanato, para que sean tratadas en estos foros o incorporados en los planes estratégicos de facultad/escuela.
- Para facilitar la redacción de los planes de mejora y asegurarse de que tratan sistemáticamente los temas que se deben abordar, se ha elaborado una plantilla que puede consultarse en Anexo IV Plantilla Plan de mejora.
- Los planes de mejora deberán incluir objetivos asociados a indicadores específicos, medibles, alcanzables, relevantes y definidos en el tiempo, a ser posible, relacionados con indicadores de calidad de rendimiento descritos en el procedimiento PGC 11.2_ Rendimiento Académico.
- Deberán incluir las causas que motivan la definición de los objetivos (bajada de la satisfacción de los estudiantes, alteraciones en la tasa de graduación etc).

Procesos de Compliance/Control de Calidad.

Con carácter anual la Unidad de Calidad realiza estudios de control de calidad (en algunos casos denominados Compliance) a nivel de título, identificando dentro del informe de la titulación los posibles puntos críticos o amenazas que puede afectar al buen funcionamiento de los programas.

Estos informes son compartidos con los responsables académicos en cada nivel y centro. Los aspectos relevantes de estos estudios son trasladados al orden del día de las Comisiones de Calidad de Título, Junta de Facultad/Escuela o Comité de Garantía de Calidad, según proceda.

Auditorías internas.

Cada dos años y en cada centro la Unidad de Calidad, junto con los responsables del centro, liderarán procesos de auditoría interna para valorar el grado de implantación del SGIC así como evaluar la correcta implantación de las titulaciones de acuerdo a la propuesta comprometida en la verificación del título. Los resultados de dichas auditorías se compartirán con los responsables del centro y títulos asociados. Las no-conformidades detectadas serán compartidas con los responsables de cada título y se establecerán mecanismos para que sean incluidos en los planes de mejora de cada título o área.

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 10 de 11
	PGC 12.3 Análisis y Mejora	EDICIÓN 07

ESPECIFICIDADES POR CENTRO.

Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño

NA

Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte

NA

Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación

NA

Facultad de Ciencias Biomédicas y de la Salud

NA

Escuela de Doctorado e Investigación

NA

REGISTROS

REGISTROS		
NOMBRE DE REGISTRO	RESPONSABLE	SOPORTE Y UBICACIÓN
Actas de Comisión de Calidad de título y planes de mejora	VD/Coordinador de titulación	Sharepoint. Carpeta de Facultad /Curso / Título/ Calidad/CCT
Actas de Comité de Garantía de Calidad	<i>Q Partner</i>	Carpeta compartida calidad/Gestión Q/ CGC Sharepoint/ Carpeta de Facultad Sharepoint/ Carpeta UEM
Ficha de titulación o informes de satisfacción	Vicedecano	Carpeta compartida calidad/Plan Comunicación/Año; Archivo Unidad de Calidad Sharepoint. Carpeta de Facultad /Curso / Título/ Principales indicadores del título
Listado PGC Registros_Indicadores	<i>Q Partner</i>	Calidad/GESTION Q/SGIC/Edición 2019

INDICADORES

IND01-PGC12.3 Indicadores de la ficha de título

IND02-PGC12.3 Principales tasas recogidas en la Ficha de Indicadores del título

IND03-PGC12.3 NPS (Net Promoter Score) de la universidad y de cada título.

 Universidad Europea Madrid	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 11 de 11
	PGC 12.3 Análisis y Mejora	EDICIÓN 07

RESPONSABILIDADES

Propietario del proceso: Unidad de Calidad

Participantes en el proceso:

- **Comité de Dirección:**
Revisar la adecuación de los resultados propuestos por la Unidad de Calidad al Plan estratégico y la Política de Calidad de la UEM, aprobándolos cuando los considere adecuados.
- **Q Partner:**
Actuar como nexo de conexión entre el CGC y el Comité de Dirección.
- **Dirección de Calidad de la Universidad:**
Definir los métodos de recopilación y análisis de resultados más adecuados.
Velar para que la recogida de datos por parte de los responsables implicados se realice de manera objetiva y en cantidad representativa.
Establecer en base a los resultados obtenidos en periodos anteriores los resultados cuyo estudio es prioritario para la UEM.
Coordinar la elaboración del cuadro de indicadores, la recopilación y el análisis de datos.
Analizar los resultados y determinar las principales conclusiones que pueden obtenerse de ellos.
Comunicar a los responsables de los planes de mejora las acciones que han de llevar a cabo en los planes de mejora aprobados.
- **Comité de Garantía de Calidad:**
Definir con base en los resultados obtenidos, los planes de mejora prioritarios
- **Facultades:**
Definir el plan de acción de la facultad/Escuela para su despliegue a nivel transversal y de las titulaciones que se adscriben a su área.

ANEXOS

Anexo I_Plantilla CCT_Inicial

Anexo II_Plantilla CCT_Seguimiento

Anexo III Plantilla CCT_final.

Anexo IV_Plantilla Plan de mejora

