

## **CRITERIO 9. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD**

### **9.1 Alude a responsables del Sistema de garantía de calidad del plan de estudios**

La Universidad Europea de Madrid cuenta con un Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC). El SGIC es un conjunto de procesos y procedimientos que pauta la forma de actuación de toda la comunidad universitaria y que está destinada a garantizar el correcto funcionamiento de todas las actuaciones que la institución lleva a cabo y que impactan en la calidad de la formación que ofrecemos a nuestros estudiantes.

El alcance del SGIC incluye todas las titulaciones oficiales que se imparten en cada uno de sus Centros y de las que la Universidad es responsable, ya sean de Grado, Máster Universitario, y Doctorado, y contempla los servicios de la Universidad que dan soporte a estas titulaciones para hacer realidad su Misión. El SGIC vela por que toda actividad desarrollada en la Universidad responda de manera efectiva a los intereses y necesidades planteados por los usuarios de cada servicio, así como por la mejora continua de todas las actividades en ella desarrolladas.

El SGIC se despliega a partir de una Política de Calidad validada por la dirección apoyada por los representantes de los centros. La Unidad de Calidad, responsable del SGIC, por su parte, coordina las actuaciones desarrolladas por las Facultades y Escuelas en materia de calidad, proporcionando los recursos humanos y las herramientas de gestión apropiadas para obtener la información necesaria en el seguimiento de los programas formativos. A través de distintos mecanismos los distintos colectivos implicados en la actividad de la universidad pueden participar en la mejora continua elevando sugerencias que redundan en cambios de procedimientos y planes de mejora que se alinean con la estrategia de la universidad. El principal de estos mecanismos es el Comité de Garantía de Calidad (CGC), que reúne a representantes de todas las áreas de la universidad. Sus funciones son:

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

proporcionen los grupos de interés (alumnos, profesores, personal no docente, antiguos alumnos y empleadores) y proponer criterios para la consideración de las propuestas de mejora que puedan derivarse de esos resultados.

A este Comité también se trasladan las conclusiones sobre los temas tratados en las Comisiones de Calidad del Título (CCTs), que reúnen a grupos de interés implicados directamente en la calidad del título, y en las Juntas de Facultad.

Posteriormente, los responsables de calidad de cada Facultad/Escuela y el representante de las escuelas de postgrado trasladan las conclusiones obtenidas al personal de sus respectivos centros.

Para llevar a cabo estas funciones, el CGC se reúne al menos, con una periodicidad anual, si bien, el Director/a de la Unidad de Calidad & Compliance, puede convocar reuniones extraordinarias si lo considerase oportuno.

## **9.2 Contempla procedimientos para el análisis de satisfacción de los miembros implicados.**

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

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

El seguimiento y medición de los indicadores permite detectar las posibles incidencias o desviaciones que surjan, a fin de establecer, de manera inmediata, acciones que aseguren su resolución.

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

Los procedimientos que describen con mayor detalle el modo en que se realiza el análisis de la satisfacción de los miembros implicados hacen referencia a:

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

Toda la información recogida a partir de los distintos mecanismos expuestos es introducida como input en la revisión del SGIC, permitiendo al CGC establecer aquellas acciones de mejora necesarias para mejorar la calidad en la Universidad Europea de Madrid. Asimismo, las conclusiones obtenidas son plasmadas en un informe que será empleado para la rendición de cuentas a los grupos de interés. La Unidad de Calidad hará pública la información de la que es responsable a través de la página web o cualquier otro medio aprobado que se considere oportuno. El resto de los departamentos podrán utilizar los canales que consideren más adecuados para asegurar que toda la información llega de forma clara a los grupos de interés.

### **9.3 Establece mecanismos para el control, de revisión periódica y de mejora del título, incluyendo criterios para su posible extinción**

La UEM tiene establecido un mecanismo de revisión, actualización y publicación anual de programas, gracias al cual, éstos son capaces de recoger los últimos avances las necesidades profesionales propias de cada área, garantizando una formación de calidad adaptada al máximo a las necesidades reales de los estudiantes de cada curso y asegurando el cumplimiento de los compromisos establecidos con sus grupos de interés y con las entidades reguladoras.

A través de los indicadores de rendimiento, datos obtenidos en las encuestas de satisfacción y mecanismos de coordinación previamente citados, la información alimenta un sistema de seguimiento que se completa con la realización de planes de mejora anuales a nivel de título (las Comisiones de Calidad de Titulación), de facultad (Juntas de Facultad) y de universidad (Comité de Garantía de Calidad).

Estos planes de mejora, su nivel de implantación y los resultados obtenidos, así como posibles incidencias detectadas y necesidades de mejora son estudiados en los mismos mecanismos.

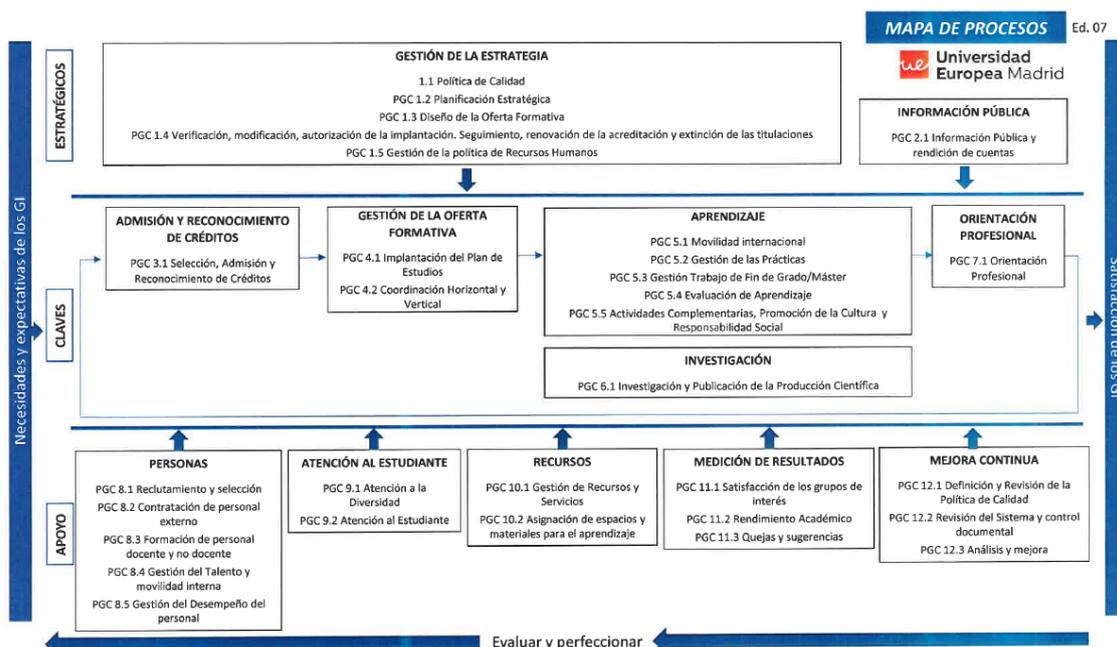
Por lo que respecta a los procesos, todos ellos son sometidos periódicamente a seguimiento, medición y análisis, implantando las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y mejorar continuamente con relación a los siguientes aspectos clave:

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

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

La decisión definitiva de la extinción del título será tomada por la Dirección y el calendario de extinción será elevado al Consejo de Gobierno para su aprobación y difundido a los grupos de interés para poder, finalmente, gestionar las convalidaciones y ejecutar el calendario de extinción de manera efectiva, eliminando el título de la oferta formativa de la universidad, adoptando todas las garantías necesarias para que los estudiantes puedan finalizar dichos estudios, si superan en los dos cursos siguientes los créditos pendientes. Por su parte, quienes deseen continuar los estudios, expirados los plazos, deberán seguirlos en otro plan mediante reconocimiento y transferencia de créditos.

## Procedimientos de SGIC



### Mapa de procesos

A continuación, se enumeran los procedimientos que constituyen el SGIC:

[1.1 Política Calidad](#)

[PGC1.2 planificación-estrategica](#)

[PGC1.3 diseño oferta formativa](#)

[PGC1.4 acreditación extincion titulaciones](#)

[PGC1.5 gestion politica rrhh](#)

[PGC2.1 informacion publica rendicion cuentas](#)

[PGC3.1 reconocimiento creditos](#)

[PGC4.1 implantacion plan estudios](#)

[PGC4.2 coordinacion horizontal vertical](#)

[PGC5.1 movilidad internacional](#)

[PGC5.2 gestion practicas](#)

[PGC5.3 trabajo fin grado master](#)

[PGC5.4 procedimiento evaluacion aprendizaje](#)

[PGC5.5 actividades cultura responsabilidad social](#)

[PGC6.1 produccion cientifica](#)

[PGC7.1 orientacion profesional](#)

[PGC8.1 reclutamiento seleccion](#)

[PGC8.2 contratación personal externo](#)

[PGC8.3 formacion personal](#)

[PGC8.4 gestion talento movilidad interna](#)

[PGC8. gestion desempeño personal](#)

[PGC9.1 atencion diversidad](#)

[PGC9.2 atencion estudiante](#)

[PGC10.1 gestion recursos servicios](#)

[PGC10.2 asignacion espacios materiales aprendizaje](#)

[PGC11.1 satisfaccion grupos interes](#)

[PGC11.2 rendimiento academico](#)

[PGC11.3 procedimiento quejas sugerencias](#)

[PGC12.1 definicion revision politica calidad](#)

[PGC12.2 revision sistema control documental](#)

[PGC12.3 analisis mejora](#)