

SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD

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

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

La UEM cuenta con un Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC), inspirado en la metodología del modelo EFQM, en la norma UNE-EN ISO 9001:2008 y avalado a través de reconocimientos como la certificación *Qualicert Formación Integral, Madrid Excelente*, o el reconocimiento EFQM 400+ entre otros. Este sistema, además, ha sido verificado positivamente por parte de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA).

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

El Área de Calidad, dependiente orgánicamente del Vicerrectorado de Calidad e Innovación Académica, 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.

Asimismo, para garantizar el cumplimiento de nuestros compromisos de calidad de los programas de Grado, Máster y Doctorado, la UEM ha nombrado un Comité de Garantía de Calidad (CGC), el cual está formado por un presidente del Sistema de Garantía de Calidad, el Responsable del Área de Calidad, Secretario del Comité, representantes de las diferentes áreas académicas de las facultades/escuelas (responsable de calidad), un representante de la Escuela de Doctorado e Investigación, de la CRAI Dulce Chacón, del Centro Profesional Europeo de Madrid, un representante de las áreas no docentes (RRHH, Finanzas, marketing, TIC) y el presidente del consejo de delegados. Entre otras las funciones de este Comité son:

- ✓ Verificar la planificación del SGIC de la 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 lleva a cabo el seguimiento de su ejecución.
- ✓ Realizar el seguimiento de la eficacia de los procesos a través de los indicadores asociados a los mismos.
- ✓ Recibir información del Comité de Dirección sobre:
 - La aprobación de la Política y los Objetivos Generales de la Calidad de la 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.
- ✓ Hacer el seguimiento de los planes de mejora de las Facultades/Escuelas.

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

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

El SGIC de la 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 diferentes mecanismos complementarios:

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

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

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

Por otro lado, la estructura de los programas formativos y la distribución de los objetivos a lo largo de las diferentes asignaturas del plan de estudios, permite medir, a través de los diferentes indicadores de rendimiento, en qué grado el alumno alcanza los resultados de aprendizaje definidos para la titulación, y adquiere las competencias pertinentes.

Asimismo, consideramos la incorporación de prácticas externas obligatorias en el plan de estudios como una herramienta eficaz para evaluar la integración de todas las competencias necesarias para la obtención del título, por parte del alumno. Esta información se obtiene a partir de las encuestas de satisfacción a los empleadores, que al igual que el resto de indicadores es analizada por el Área de Calidad y transmitido a las diferentes facultades y al

Gabinete de Oriente en las revisiones del SGIC y permite determinar las acciones de mejora necesarias para alcanzar los resultados de aprendizaje previstos.

Además, para garantizar que el profesorado actualiza sus conocimientos y habilidades docentes, la Universidad desarrolla el Plan de Formación del Profesorado. Este Plan representa nuestro compromiso con la mejora continua y la innovación docente a través del desarrollo de cinco grandes áreas:

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

Este plan se caracteriza por ser obligatorio, modular, continuo y dirigido a todo el profesorado de la UEM con acciones complementarias como el ciclo de conferencias "La Universidad a debate" con sesiones de carácter bi-mensual, la celebración anual de las Jornadas de Innovación Universitaria y los premios Universidad Europea a la Excelencia.

Por último, cabe señalar que la Universidad tiene implantada una Dirección por Objetivos, lo que implica una evaluación del desempeño de todos sus integrantes docentes y no docentes. En esta valoración se tiene en cuenta la consecución de los objetivos establecidos anualmente que, por ejemplo, en el personal docente, incluyen el nivel de satisfacción de los estudiantes con su docencia y con las tutorías personales.

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

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

- a) Mediante encuestas realizadas a los estudiantes acerca de las funciones desempeñadas, los conocimientos teórico/prácticos adquiridos, de la colaboración y ayuda recibida por parte de la empresa y de su satisfacción con las condiciones de trabajo.
- b) A través de la evaluación de los estudiantes en prácticas por parte de los responsables de las mismas en el centro en que éstas se desarrollen. En este caso la valoración se realiza fundamentalmente sobre las competencias profesionales desarrolladas por los estudiantes. Se evalúan conceptos como competencia técnica, eficacia personal, planificación y organización, comunicación, disponibilidad, creatividad, iniciativa, dinamismo, responsabilidad e implicación personal, respeto a los valores éticos, motivación por el propio aprendizaje, presentación e imagen personal, asistencia y puntualidad, relaciones personales, relaciones con superiores, adaptabilidad, cooperación y espíritu de equipo, autoconfianza, preocupación por la calidad, orientación a resultados o integración/gestión de la información..

Esta información es analizada por el área de calidad y las conclusiones extraídas, son trasladadas a los responsables del título mediante los representantes de calidad de las facultades/escuelas. A partir de los resultados obtenidos, se deciden las acciones de mejora oportunas que permitan ajustar los contenidos y metodologías docentes del programa a las necesidades reales del mundo profesional.

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

En cuanto a **profesorado**, existen diferentes programas tanto a nivel nacional e internacional para promocionar la movilidad de profesores e investigadores. Con estos programas se pretende mejorar continuamente la capacidad y competitividad del profesorado y de los grupos

de investigación mediante la participación en los avances científicos y académicos desarrollados en otros centros.

Con respecto a la **movilidad de estudiantes**, la Universidad Europea de Madrid es un Campus internacional que aporta la posibilidad de sumergirse en un entorno global desde primer curso. Los alumnos comparten clase con estudiantes de distintos países y tienen profesores nacionales y extranjeros con amplia experiencia internacional.

La Universidad Europea de Madrid, además, pertenece a la primera Red mundial de universidades privadas, Laureate International Universities que está formada por instituciones acreditadas en los cinco continentes de las que forman parte más de 600.000 estudiantes.

- Alumnos incoming:

Fruto de los acuerdos internacionales la Universidad Europea de Madrid recibe a más de 1.200 estudiantes internacionales cada año. La oferta abarca desde estancias semestrales (para alumnos Erasmus y de la Red Laureate), hasta la posibilidad de realizar titulaciones oficiales, cursos de postgrado y cursos de verano que incluyen alojamiento en nuestras residencias universitarias.

- Alumnos outgoing:

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

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

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

- Encuestas a alumnos UEM que realizan estudios en otras universidades.
- Encuestas a alumnos que realizan estudios en la UEM provenientes de otras universidades.
- Revisión histórica de los destinos más solicitados.

Los datos recogidos son analizados por el área de calidad, que evalúa los resultados y los envía a los responsables de calidad de las diferentes Facultades/Escuelas, que deciden en caso de considerarlo oportuno, acciones de mejora relacionadas con la oferta de movilidad asociada al plan de estudios.

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

Para conocer la situación laboral de los egresados de la Universidad Europea de Madrid, el área de calidad es la responsable de realizar una encuesta telefónica a una muestra representativa por titulación, a los seis meses y al año de finalizar sus estudios.

A través de este mecanismo, se evalúan los aspectos más relevantes relacionados con su situación laboral, con su formación y con su experiencia previa. Por ejemplo, se pregunta acerca del modo de encontrar su empleo, su sector económico, la responsabilidad de su puesto de trabajo, la correspondencia de su trabajo con el área de conocimiento de sus

estudios, exigencias de su puesto de trabajo, el tipo de contrato, sus ingresos, el tiempo que tardó en encontrar su primer empleo, la realización de otros estudios superiores aparte de su titulación, el número de empleos diferentes, etc.

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

Además, cada Facultad/Escuela cuenta con un Consejo Asesor encargado de velar por la actualidad del contenido de las titulaciones, estudiar las necesidades del mercado profesional actual y aconsejar sobre las mejoras a incorporar en las titulaciones.

Las valoraciones y recomendaciones de los egresados y empleadores representan una información de gran interés en el plan de seguimiento y revisión de los programas formativos, por lo que los resultados obtenidos son analizados por el Área de Calidad, cuyos resultados distribuye a los representantes de calidad de las Facultades/Escuelas para que determinen, en su caso, las medidas de mejora que es preciso incluir.

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

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

- Satisfacción de los estudiantes con el profesorado.

La calidad docente del profesorado se evalúa trimestralmente mediante encuestas de satisfacción de los estudiantes respecto a la formación recibida. Dichas evaluaciones son analizadas por la Unidad de Calidad y sus resultados son remitidos tanto a los propios profesores, como a los Directores de Departamento, que pueden utilizarlos para configurar la plantilla de profesores asignados, y hacer las recomendaciones oportunas de cara a la mejora de los aspectos que hayan resultado menos satisfactorios. Este aspecto es evaluado en la valoración del desempeño de cada profesor.

- Evaluación de la actividad docente del profesorado.

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

- Satisfacción con la universidad

Esta encuesta se pasa de forma bianual a todos los estudiantes actuales de la Universidad. Se trata de obtener información global sobre la satisfacción del estudiante

con el apoyo recibido, las instalaciones, la formación recibida, etc. estudiando aspectos más generales que exclusivamente la actividad del profesor.

- Satisfacción de los estudiantes con el mentor personal.

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

Además, la Universidad dispone de otros mecanismos para la recogida de información relativa a las alegaciones y reclamaciones de los grupos de interés con respecto a la oferta formativa y los servicios que se le ofrecen, así como las sugerencias de mejora que los grupos de interés proponen de acuerdo a sus expectativas y necesidades.

- Consejo de Delegados

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

- Defensor Universitario

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

El Defensor Universitario presenta trimestralmente un informe al Comité de Dirección y al Consejo de Gobierno de la Universidad, y un informe anual que se presenta y difunde, a través de Internet, para conocimiento de toda la comunidad universitaria y del público en general. Dichos informes recogen, preservando la confidencialidad, las principales intervenciones desarrolladas en la Oficina del Defensor Universitario, incorporando las propuestas y recomendaciones que han contribuido a la mejora de la Calidad.

- Servicio de Atención al Estudiante

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

Los resultados se presentan mensualmente en el Comité de Dirección y se analizan los principales problemas que se han detectado. Además de este informe general, cada decano/director recibe un informe específico sobre su Facultad/Escuela con el número de incidencias abiertas, la categoría a la que pertenecen, etc...

- Director de Servicios al Estudiante

Cada Facultad/Escuela, dispone de la figura de Director de Servicios al Estudiante, cuya misión principal es la de tratar directamente con el estudiante aquellos aspectos específicos relacionados directamente con la titulación que está cursando.

Toda la información recogida a partir de los distintos mecanismos expuestos es utilizada como input en la revisión del SGIC, permitiendo al CGC establecer aquellas acciones de mejora

necesaria para mejorar el desarrollo del plan de estudios. La Unidad de Calidad hará pública la información de la que es responsable a través de la página del SGIC o cualquier otro medio aprobado que se considere oportuno. El resto de departamentos podrán utilizar los canales que consideren más adecuados para asegurar que toda la información llega de forma clara a los grupos de interés.

6. Criterios específicos en el caso de extinción del título.

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