

 Universidad Europea Miguel de Cervantes	Manual del Sistema de Garantía Interno de Calidad	Código	UEMC-MSGIC
		Revisión	4
	Universidad Europea Miguel de Cervantes	Fecha	27/03/13
		Página	1 de 33

MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD UNIVERSIDAD EUROPEA MIGUEL DE CERVANTES

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Función: Dirección de Calidad y Coordinación Académica Firma:	Función: Gerencia Secretaría General Vicerrectorado de Ordenación Académica, Calidad y Empleo Firma:	Función: Comisión de Calidad Firma:
Fecha: 21/03/13	Fecha: 25/03/13	Fecha: 27/03/13

 Universidad Europea Miguel de Cervantes	Manual del Sistema de Garantía Interno de Calidad	Código	UEMC-MSGIC
		Revisión	4
	ÍNDICE	Fecha	27/03/13
		Página	3 de 33

ÍNDICE	
	Págs.
Capítulo 0.- Necesidad de un Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC)	4
Capítulo 1.- Presentación del Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) de la Universidad Europea Miguel de Cervantes	8
Capítulo 2.- Presentación de la Universidad	19
Capítulo 3.- Política y Objetivos de calidad	23
Capítulo 4.- Orientación a los grupos de interés	25
Capítulo 5.- Referencia a la documentación que desarrolla el Manual (MSGIC)	32

 Universidad Europea Miguel de Cervantes	Manual del Sistema de Garantía Interno de Calidad	Código	UEMC-MSGIC
		Revisión	4
	CAPÍTULO 0.- NECESIDAD DE UN SGIC	Fecha	27/03/13
		Página	4 de 33

CAP.0.-	NECESIDAD DE UN SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (SGIC)
----------------	--

	Manual del Sistema de Garantía Interno de Calidad		Código	UEMC-MSGIC
	CAPÍTULO 0.- NECESIDAD DE UN SGIC		Revisión	4
			Fecha	27/03/13
			Página	5 de 33

En el contexto de una sociedad del conocimiento y de una creciente internacionalización de la oferta universitaria, asegurar la calidad de la formación en la enseñanza superior es un reto ineludible, máxime cuando la sociedad ha depositado la confianza y ha aportado recursos para que la Universidad cumpla con dicha función.

En correspondencia a esta confianza y a la transparencia exigida en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), la Universidad Europea Miguel de Cervantes (UEMC) debe garantizar que sus actuaciones (trabajo diario) están en la dirección apropiada para lograr los objetivos asociados a las enseñanzas que imparte.

Por ello, la UEMC debe contar con una Política de Calidad y un Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) formalmente establecido y públicamente disponible.

Según la *figura 1*, este SGIC es el medio que asegura y demuestra la calidad en los programas y títulos universitarios para contribuir a la satisfacción de todos los grupos de interés definidos previamente (finalidad).

Dado el entorno cambiante en el que se mueve la UEMC, ésta debe adaptarse continuamente y responder rápidamente al compromiso de satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por la sociedad, para lo que adopta una sistemática de trabajo de seguimiento, medición, análisis y mejora de todos sus procesos, rindiendo cuentas finalmente a los grupos de interés.

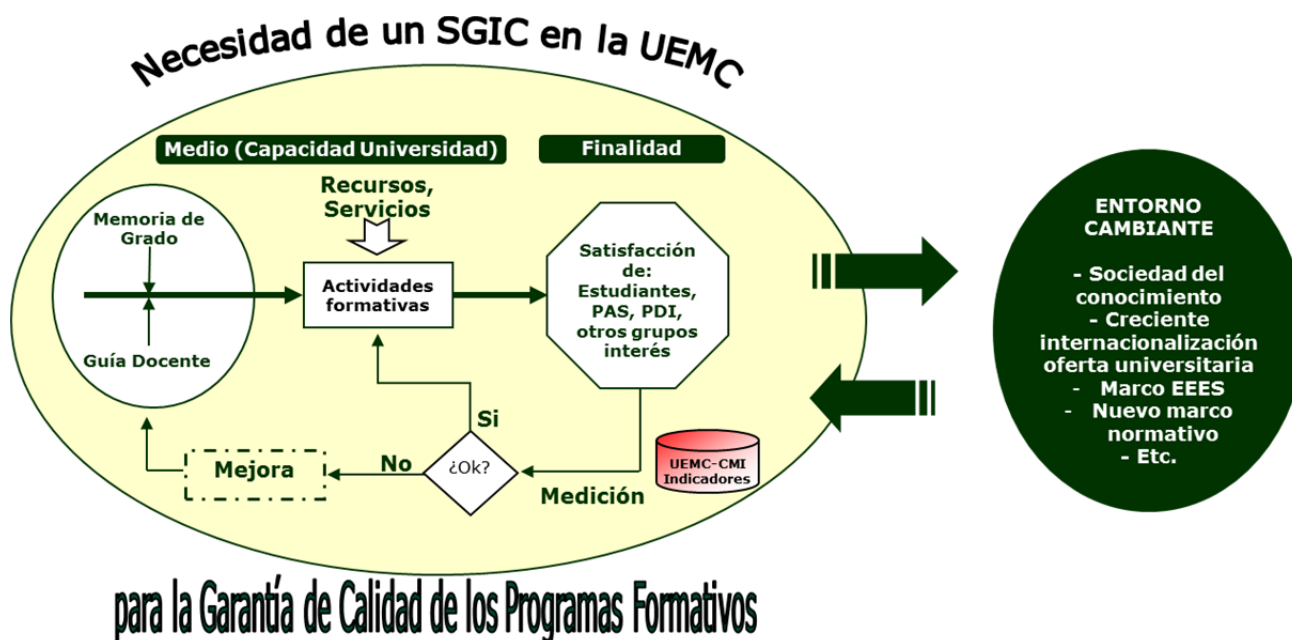


Figura 1. Necesidad de trabajar conforme a un Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC)

ANECA pone a disposición de las Universidades una herramienta denominada AUDIT que:

- Proporciona orientaciones para el diseño de un SGIC.
- Pone en práctica procedimientos dirigidos al reconocimiento de un SGIC.
- Toma en consideración los mecanismos de calidad existentes en las Universidades, las directrices del MEC y las directrices europeas de la ENQA.

 Universidad Europea Miguel de Cervantes	Manual del Sistema de Garantía Interno de Calidad		Código	UEMC-MSGIC
	CAPÍTULO 0.- NECESIDAD DE UN SGIC		Revisión	4
			Fecha	27/03/13
			Página	6 de 33

La garantía de calidad lleva asociado un enfoque interno y otro externo, y la conjunción equilibrada de ambos es lo que configura el Sistema de Garantía Interno de Calidad, según la *figura 2*:

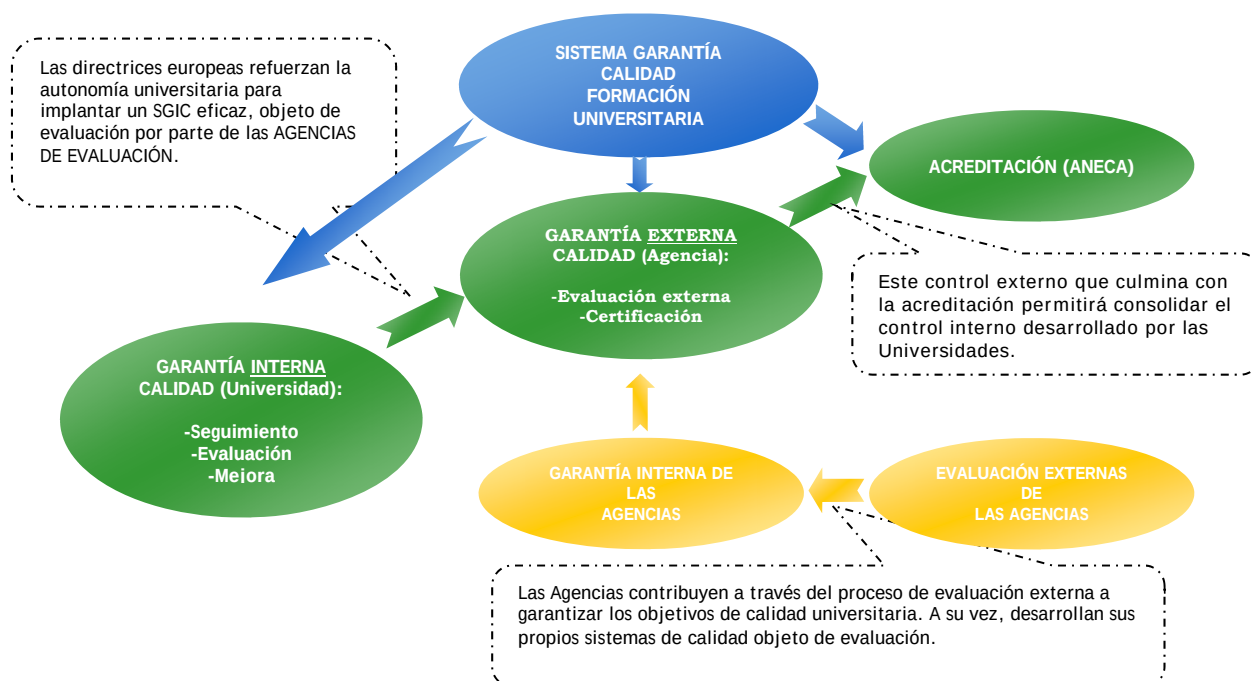


Figura 2. Esquema de Garantía de Calidad en la Educación Superior

A su vez, el diseño y la implantación de un SGIC a través de la herramienta AUDIT permite la integración y el seguimiento de dos ejes fundamentales dentro de la Universidad Europea Miguel de Cervantes (*figura 3*):

- Evaluación del sistema de garantía de calidad de la enseñanza (Punto 9 de la memoria para la solicitud de verificación de los títulos universitarios oficiales) y del seguimiento de las enseñanzas universitarias acreditadas (herramienta VERIFICA de ANECA).
- Valoración de procedimientos de evaluación de la actividad docente del profesorado (herramienta DOCENTIA de ANECA).



Figura 3. Integración del SGIC en la Universidad Europea Miguel de Cervantes

 Universidad Europea Miguel de Cervantes	Manual del Sistema de Garantía Interno de Calidad		Código	UEMC-MSGIC
	CAPÍTULO 0.- NECESIDAD DE UN SGIC		Revisión	4
			Fecha	27/03/13
			Página	7 de 33

En definitiva, atendiendo al proceso diseñado por la ANECA, la acreditación de una enseñanza oficial de grado o de máster se articula en base a 9 criterios de calidad y 46 directrices. Según la *figura 4*, el criterio 9, Sistema de Garantía de Calidad (SGIC), que constituye asimismo un eje en el que se apoyan el resto de ejes y criterios, permite analizar a la Universidad Europea Miguel de Cervantes las desviaciones de lo planificado y las áreas susceptibles de mejora en lo relativo a:

- Objetivos del plan de estudios.
- Políticas y procedimientos de admisión.
- Planificación de la enseñanza.
- Desarrollo de la enseñanza y evaluación de los estudiantes.
- Acciones para orientar al estudiante.
- Dotación del personal académico.
- Recursos y servicios de la enseñanza.
- Resultados de aprendizaje.

Según el RD 1393/2007 de ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, se establece la necesidad de evaluar estos sistemas de garantía internos de calidad (SGIC) como parte del proceso de verificación de las propuestas de títulos universitarios oficiales, lo que significa que una evaluación positiva del SGIC implica una evaluación favorable del Punto 9 de la memoria para la solicitud de verificación de los títulos universitarios.



Figura 4. Esquema de los criterios para la acreditación, ANECA 2006

 Universidad Europea Miguel de Cervantes	Manual del Sistema de Garantía Interno de Calidad	Código	UEMC-MSGIC
		Revisión	4
	CAPÍTULO 1.- PRESENTACIÓN DEL SGIC	Fecha	27/03/13
		Página	8 de 33

CAP.1.-	PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (SGIC) DE LA UEMC
----------------	--

	Manual del Sistema de Garantía Interno de Calidad	Código	UEMC-MSGIC
		Revisión	4
	CAPÍTULO 1.- PRESENTACIÓN DEL SGIC	Fecha	27/03/13
		Página	9 de 33

El **OBJETIVO** del sistema de garantía interno de calidad (SGIC) de la Universidad Europea Miguel de Cervantes (UEMC) es adoptar una sistemática de trabajo estructurada conforme a un modelo de gestión consensuado que permita garantizar la calidad y la mejora continua de las titulaciones oficiales impartidas en la UEMC, así como el compromiso de los Centros que la integran y de la propia Universidad, en el cumplimiento y mejora de sus compromisos docentes.

El **ALCANCE** del SGIC es toda la UEMC. Se diseña un único sistema válido para los Centros que la integran, atendiendo a las particularidades de cada uno. Es de aplicación a todas las titulaciones oficiales impartidas en la Universidad Europea Miguel de Cervantes. La Universidad considerará la ampliación del alcance del sistema a los títulos propios, una vez consolidado el mismo.

El **CRITERIO** utilizado para el diseño del SGIC se basa en las directrices proporcionadas por la ANECA, las directrices europeas y del MEC, en las buenas prácticas de otras universidades y organizaciones y en el buen hacer y elementos de calidad existentes en la propia Universidad. Asimismo se tiene en cuenta toda la documentación de referencia interna y externa relativa al gobierno de la UEMC.

La **FILOSOFÍA** del SGIC es dotarse de un sistema de gestión apropiado, basado en las necesidades y expectativas de los grupos de interés a los que se tendrá puntualmente informados, que permita analizar los resultados de la Universidad, diseñar de un modo más adecuado su oferta formativa, revisar el desarrollo de la misma e introducir los cambios necesarios en un ciclo de mejora continua, manteniendo permanentemente actualizado el propio sistema, según la figura 5:



Figura 5. Filosofía del SGIC según el Programa AUDIT (Ciclo de mejora de la formación universitaria, ANECA)

	Manual del Sistema de Garantía Interno de Calidad	Código	UEMC-MSGIC
		Revisión	4
	CAPÍTULO 1.- PRESENTACIÓN DEL SGIC	Fecha	27/03/13
		Página	10 de 33

Con ello se espera alcanzar los objetivos básicos del SGIC:

- ✓ Responder al compromiso de satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por la sociedad.
- ✓ Ofrecer la transparencia exigida en el marco del EEES.
- ✓ Incorporar estrategias de mejora continua.
- ✓ Ordenar sus iniciativas docentes de un modo más sistemático para que contribuyan de un modo más eficaz a la garantía de calidad.
- ✓ Facilitar el proceso de acreditación de las titulaciones oficiales implantadas en los Centros de la Universidad.

En el diseño del SGIC de la Universidad, se contemplan los siguientes principios de actuación:

- ❖ Legalidad y seguridad jurídica según la legislación universitaria vigente y con los criterios y directrices para la garantía de calidad establecidas en el Espacio Europeo de Educación Superior.
- ❖ Publicidad, transparencia y participación: la Universidad y los Centros que la integran darán difusión al proceso de elaboración del SGIC, estableciendo procedimientos que faciliten el acceso a las propuestas e informes que se generen durante dicha elaboración, haciendo posible la participación de todos los grupos de interés implicados.

El **MODELO** de referencia utilizado para el diseño del SGIC es el proporcionado por la ANECA a través del programa AUDIT, según figura 6:

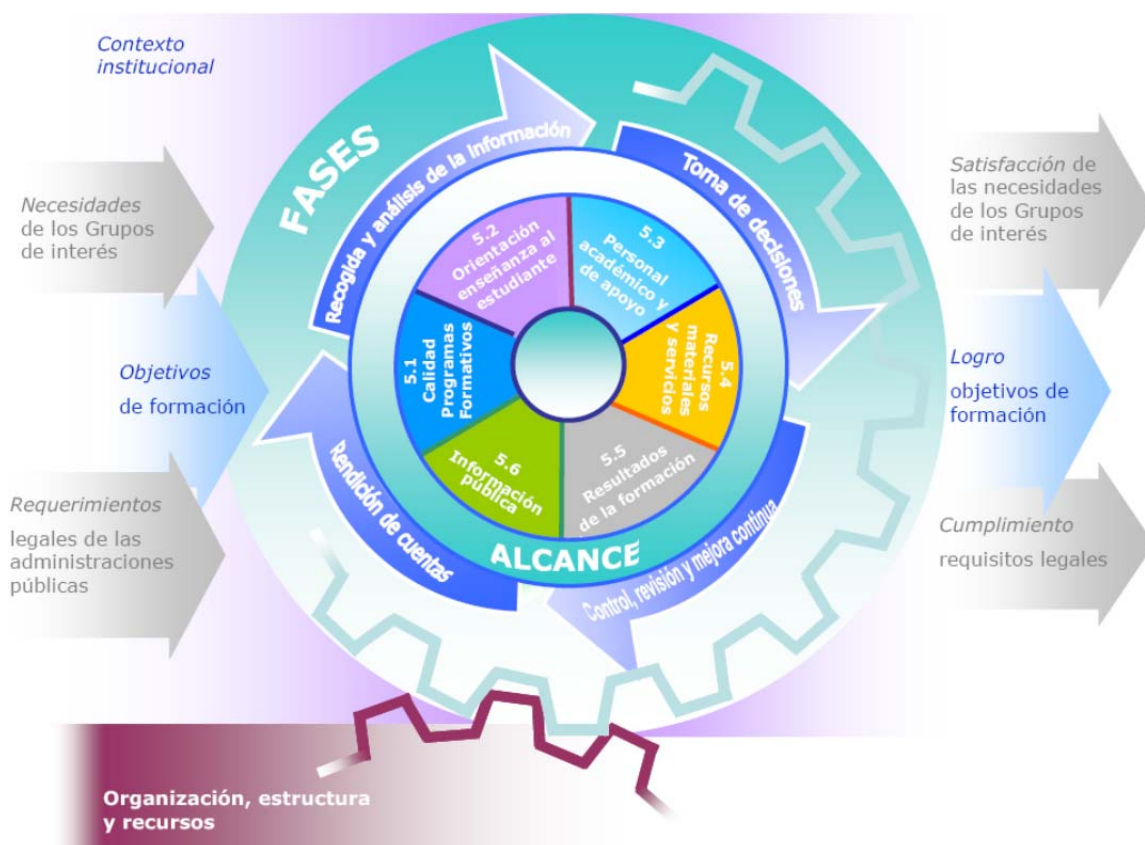
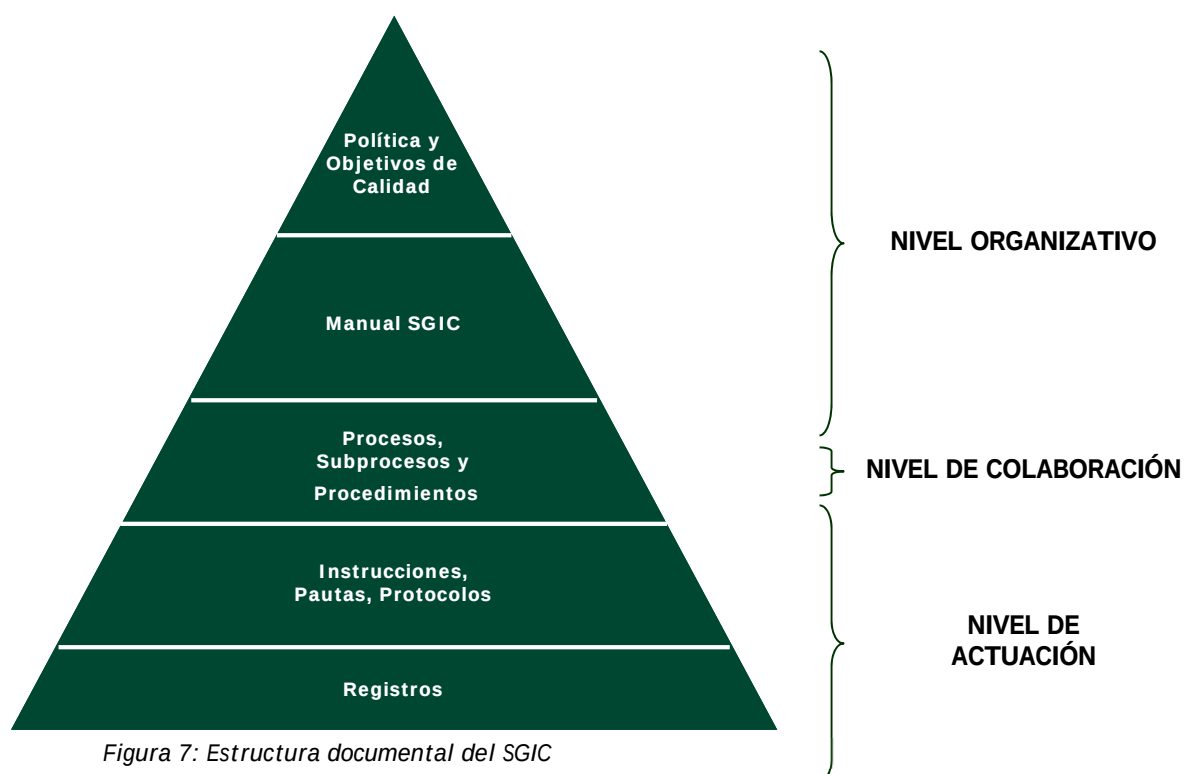


Figura 6: Modelo de Gestión según AUDIT

	Manual del Sistema de Garantía Interno de Calidad		Código	UEMC-MSGIC
	CAPÍTULO 1.- PRESENTACIÓN DEL SGIC		Revisión	4
			Fecha	27/03/13
			Página	11 de 33

La **ESTRUCTURA DOCUMENTAL** que soporta este modelo y que configura el Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) tiene forma piramidal y parte desde lo más abstracto (Política de Calidad) hasta lo más concreto (Registros), según la *figura 7*:



Para la elaboración del diseño del Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) de la Universidad Europea Miguel de Cervantes se ha formado un **grupo de trabajo** integrado por los Coordinadores del SGIC y el Gabinete de Calidad y Estudios, solicitando la participación de los responsables y técnicos de los ámbitos implicados. Asimismo atiende las particularidades de los Centros que integran la Universidad Europea Miguel de Cervantes, garantizando el cumplimiento de los requisitos contenidos en la propuesta de acreditación elaborada por la ANECA.

El diseño del SGIC se aprueba por la Comisión de Calidad siendo ratificado finalmente por el Consejo Rector.

	Manual del Sistema de Garantía Interno de Calidad	Código	UEMC-MSGIC
		Revisión	4
	CAPÍTULO 1.- PRESENTACIÓN DEL SGIC	Fecha	27/03/13
		Página	12 de 33

A continuación se presenta el diagrama de Gantt que recoge el tiempo de dedicación para cada una de las actividades o etapas del Programa AUDIT:

1. Compromiso: Establecimiento del compromiso formal de la Universidad Europea Miguel de Cervantes (UEMC) con el Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) mediante la firma del Convenio con ANECA para la participación en la Convocatoria 2008 del Programa AUDIT.
2. Diagnóstico: Informe del análisis de las necesidades de la UEMC en relación con las actividades de garantía de calidad.
3. Constitución Grupo de Trabajo, para el diseño del SGIC.
4. Definición y documentación: Desarrollo de cada uno de los procesos/subprocesos que integran el alcance del SGIC.
5. Constitución oficial de la Comisión de Calidad: Ente funcional encargado de la aprobación del diseño del SGIC, quien delega en el Vicerrectorado de Espacio Europeo y Empleo, así como en Gerencia, la coordinación del SGIC, correspondiendo la asistencia técnica a la Responsable del Gabinete de Calidad y Estudios. La composición y funciones de esta Comisión están desarrolladas en el subproceso correspondiente *P08/SP02 Responsabilidades en el SGIC*.
6. Aprobación de la documentación, por parte de la Comisión de Calidad, una vez diseñada por el grupo de trabajo.
7. Verificación del diseño del SGIC: Remisión de la documentación para su verificación por parte de ANECA.
8. Implantación del SGIC, optimizado en la fase de diseño y publicación de la información derivada.
9. Certificación de la implantación del SGIC: Remisión de la documentación para su certificación por parte de ANECA.
10. Seguimiento del SGIC.

Tareas diseño SGIC	Mes	2009												2010	2011	2012
		ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	NOV	DIC	...	...	...	...	...
	Semana	16-17	18-19	20-21	22-23	24-25	26-27	28-29	30-31	1-2	3-4	5-6	7-8	9-10	11-12	...
Compromiso (UEMC-ANECA)		Firmado Convenio con ANECA: Participación en convocatoria 2008														
Diagnóstico (UEMC)																
Constitución Grupo de Trabajo (UEMC)																
Definición y documentación (UEMC)																
Constitución oficial Comisión de Calidad (UEMC)																
Aprobación documentación (UEMC)																
Verificación diseño (ANECA)																
Implantación diseño (UEMC)																
Certificación implantación (ANECA)																
Seguimiento (UEMC-ANECA)																...

La documentación generada puede pertenecer a uno de los siguientes niveles:

NIVEL ORGANIZATIVO

Incluye el documento *POLÍTICA DE CALIDAD* o declaración de intenciones globales y de orientación relativas al compromiso con la calidad del servicio hacia el usuario y hacia las partes interesadas. Esta política de calidad se materializa en unos *OBJETIVOS DE CALIDAD* o relación de aspectos, propuestas o intenciones a lograr con el propósito de mejorar la Universidad, siendo en todo momento el objetivo primordial de la UEMC la orientación a las necesidades y expectativas de los grupos de interés para alcanzar su satisfacción, adaptándose continuamente al entorno en el que se opera.

	Manual del Sistema de Garantía Interno de Calidad		Código	UEMC-MSGIC
	CAPÍTULO 1.- PRESENTACIÓN DEL SGIC		Revisión	4
			Fecha	27/03/13
			Página	13 de 33

El documento básico del SGIC es el *MANUAL (MSGIC)* en el que se definen las características generales del sistema, los requisitos que atiende, su alcance y las referencias a la documentación genérica de la que se parte o a los procesos, procedimientos o instrucciones que lo desarrollan.

En la Universidad Europea Miguel de Cervantes se cuenta con un único Manual válido para los Centros que la integran.

El Manual es elaborado por el Gabinete de Calidad y Estudios, revisado por los Coordinadores del Sistema de Garantía Interno de Calidad y aprobado por la Comisión de Calidad. Deberá revisarse al menos cada tres años, o siempre que se produzcan cambios en la Universidad y/o actividades de los Centros que la integran, en las normas que le afecten, o como consecuencia de resultados de evaluaciones o revisiones del SGIC.

Desde el Gabinete de Calidad y Estudios se facilita al personal docente e investigador, al personal de administración y servicios y estudiantes, el acceso a los documentos del SGIC que les sean de aplicación, particularmente al Manual, por lo que se dispondrá en la Intranet de la Universidad un lugar adecuado en el que figure una versión actualizada del mismo, y se comunicará por las vías que se consideren adecuadas los cambios que se vayan produciendo en su redacción.

La Universidad Europea Miguel de Cervantes trabaja conforme al Modelo de Gestión según AUDIT (*figura 6*) definiéndose un proceso por cada directriz propuesta por la ANECA.

Cada *PROCESO* definido se describe mediante una *FICHA DE PROCESO*, según *figura 8*.

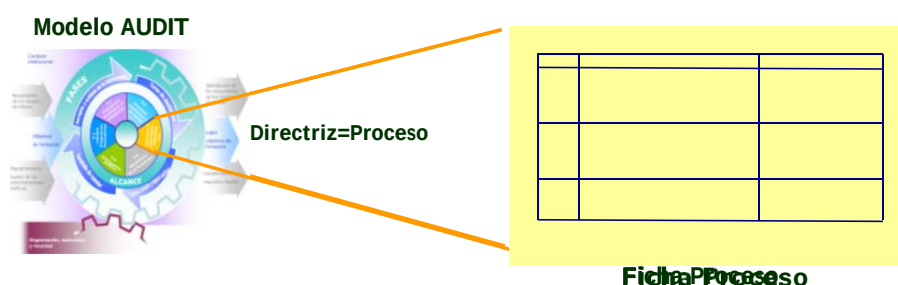


Figura 8: Definición de los Procesos según Modelo de Gestión AUDIT y descripción mediante Fichas de Proceso

Todos los procesos serán revisados anualmente, como mínimo, con objeto de aplicar las mejoras a las deficiencias que se detecten en relación a las directrices establecidas en el Programa AUDIT y la definición y documentación del Sistema.

La cúspide de la pirámide es la parte más abstracta de la documentación del SGIC y se encuentra liderada por el Rectorado y la Gerencia de la UEMC, dejando evidencia del por qué y para qué adoptar y trabajar conforme a un sistema de garantía interno de calidad (SGIC).

NIVEL DE COLABORACIÓN

Los Procesos definidos pueden generar *SUBPROCESOS* (etapas principales de un proceso) que a su vez son descritos por *PROCEDIMIENTOS* (definición de la actividad a realizar, cómo se va a ejecutar y por quién, en qué momento, con qué medios, quién la revisa, etc.).

La documentación del SGIC en este nivel se hace más concreta e implica la definición de roles para el desempeño de las actividades recogidas en los procedimientos.

El diseño del SGIC contempla el seguimiento de los procesos, su evaluación y mejora continua. Incluye los criterios, métodos de evaluación a seguir y los cuadros de mando como sistema de indicadores para la adecuada gestión de la calidad en la Universidad Europea Miguel de Cervantes, según los distintos niveles de responsabilidad. Cada proceso o subproceso debe ser ampliamente participativo en todos los niveles y contar con el compromiso de las personas implicadas.

	Manual del Sistema de Garantía Interno de Calidad		Código	UEMC-MSGIC
	CAPÍTULO 1.- PRESENTACIÓN DEL SGIC		Revisión	4
			Fecha	27/03/13
			Página	14 de 33

NIVEL DE ACTUACIÓN

La definición y revisión de los procesos y subprocesos se apoya en *INSTRUCCIONES, PROTOCOLOS, GUÍAS, PAUTAS*, etc. (anexos en general) cuando se considere necesario documentar el modo de trabajo de una actividad concreta a un mayor nivel de detalle, según *figura 9*.

De la documentación se derivan *REGISTROS* originados como consecuencia de la implementación de los procesos/subprocesos y procedimientos definidos y que constituyen las evidencias objetivas que prueban el eficaz funcionamiento del Sistema de Garantía Interno de Calidad (Debe obtenerse información fiable y verificable, que sea la indispensable evitando el exceso). Es por ello que la documentación en este nivel integra un único rol a la vez que se da fe de la implementación del Sistema.

Finalmente se encuentran los *FORMATOS*, que son las plantillas estándar que permiten recabar información y datos de manera organizada y sistemática sobre el desarrollo de una actividad, facilitando de este modo la ejecución de los registros.

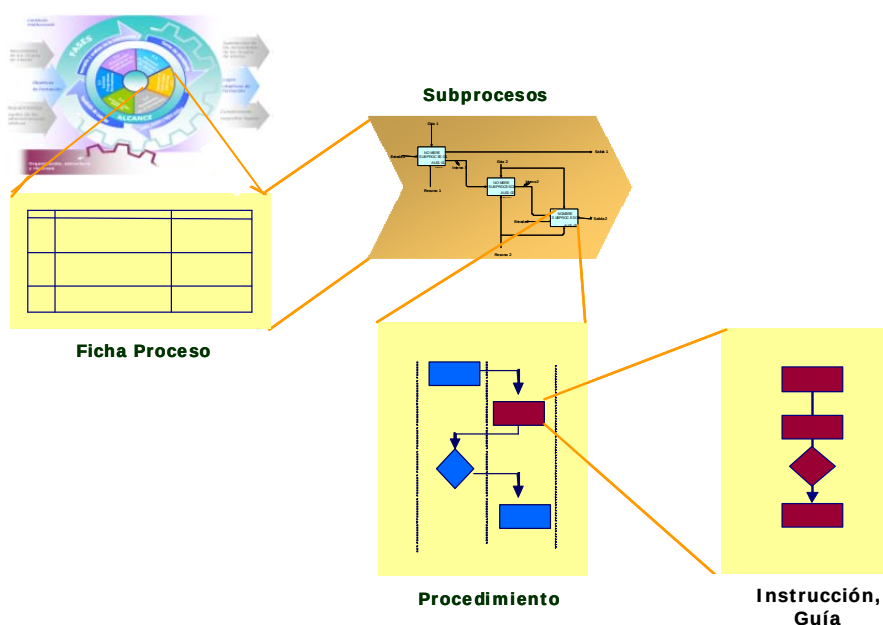


Figura 9: Desglose y descripción de los Procesos de la UEMC

Toda la documentación generada en el Sistema de Garantía Interno de Calidad se recoge en el Capítulo 5 “Referencia a la documentación que desarrolla el Manual del SGIC” quedando la trazabilidad del documento definida según la *figura 9*.

Esta trazabilidad se refleja en la *figura 10* a través del listado de subprocesos que conforman el alcance del SGIC, agrupados en directrices/procesos según el Modelo de Gestión AUDIT propuesto por ANECA (*figura 6*). Igualmente se visualiza la participación del Rectorado y la Gerencia de la UEMC en la definición y el diseño de estos procesos y subprocesos.

A continuación se enumeran los procesos que dan lugar al SGIC de la Universidad:

	Manual del Sistema de Garantía Interno de Calidad	Código	UEMC-MSGIC
		Revisión	4
	CAPÍTULO 1.- PRESENTACIÓN DEL SGIC	Fecha	27/03/13
		Página	15 de 33

P01. Gestión de la Política y los Objetivos de Calidad

Engloba los procesos y mecanismos que permiten a la UEMC establecer la sistemática a aplicar en la definición, revisión, aprobación y difusión de la Política y los Objetivos de Calidad.

P02. Garantía de Calidad de los Programas Formativos

Engloba los procesos y mecanismos que permiten a la UEMC mantener y renovar la oferta formativa, desarrollando metodologías para la aprobación, el control y la revisión periódica de los programas formativos.

P03. Orientación de las Enseñanzas a los estudiantes

Engloba los procesos y mecanismos que permiten a la UEMC comprobar que las acciones que se emprenden tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del estudiante.

P04. Gestión del Personal Académico y Personal de Apoyo a la Docencia

Engloba los procesos y mecanismos que permiten a la UEMC asegurar que el acceso, gestión y formación del personal académico y personal de apoyo a la docencia, se realiza con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias.

P05. Gestión de Recursos Materiales y Servicios

Engloba los procesos y mecanismos que permiten a la UEMC diseñar, gestionar y mejorar los servicios y recursos materiales para el adecuado desarrollo del aprendizaje de los estudiantes.

P06. Gestión de los Resultados de la Formación

Engloba los procesos y mecanismos que permiten a la UEMC garantizar que se miden, analizan y utilizan los resultados (del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los grupos de interés) para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas.

P07. Gestión de la Información Pública.

Engloba los procesos y mecanismos que permiten a la UEM garantizar la publicación periódica de información actualizada relativa a las titulaciones y a los programas, instalaciones y equipamiento, material científico, técnico, asistencial y artístico

P08. Garantía de Calidad del SGIC.

Engloba los procesos y mecanismos que permiten a la UEMC garantizar que se miden, analizan y mejoran los resultados obtenidos en cada actividad realizada en la Universidad, se establecen responsabilidades en las funciones y niveles relevantes, así como se controla y actualiza toda la documentación y registros generados de la implantación del Sistema.

Asimismo, en la *figura 11* se establecen las conexiones entre los procesos y subprocesos definidos dentro del programa AUDIT para el reconocimiento de los Sistemas de Garantía Interno de Calidad de la formación universitaria.

 Universidad Europea Miguel de Cervantes	Manual del Sistema de Garantía Interno de Calidad		Código	UEMC-MSGIC
			Revisión	4
	CAPÍTULO 1.- PRESENTACIÓN DEL SGIC		Fecha	27/03/13
			Página	16 de 33

PROCESO		SUBPROCESOS ASOCIADOS A CADA PROCESO (ALCANCE DEL SGIC SEGÚN AUDIT)	RESPONSABLES
CÓDIGO	DIRECTRIZ ANECA		
P01	Gestión de la Política y los Objetivos de Calidad	P01/SP01 Revisión de la Política y los Objetivos de Calidad	Consejo de Gobierno
P02	Garantía de Calidad de los Programas Formativos	P02/SP01 Diseño de la Oferta Formativa	V. Ord Acad, Calidad y Empleo
		P02/SP02 Revisión y Mejora de la Oferta Formativa	V. Ord Acad, Calidad y Empleo
		P02/SP03 Criterios para la eventual suspensión del Título	Secretaría General
P03	Orientación de las Enseñanzas a los estudiantes	P03/SP01 Revisión de Perfiles, Información, Acceso, Admisión y Matriculación de Estudiantes	Secretaría General
		P03/SP02 Orientación al Estudiante y Desarrollo de la Enseñanza	V. Ord Acad, Calidad y Empleo
		P03/SP03 Valoración del Progreso y los Resultados de Aprendizaje	V. Ord Acad, Calidad y Empleo
		P03/SP04 Gestión y Revisión de la Movilidad de Estudiantes	V. Investigación y RRII
		P03/SP05 Gestión y Revisión de la Orientación Profesional	V. Ord Acad, Calidad y Empleo
		P03/SP06 Gestión y Revisión de las Prácticas Externas	V. Ord Acad, Calidad y Empleo
		P03/SP07 Gestión y Revisión de Reclamaciones/Quejas y Consultas	Defensor Universitario
		P03/SP08 Gestión y Revisión de Sugerencias y Felicitaciones	Dirección Calidad y Coord Acad
P04	Gestión del Personal Académico y Personal de Apoyo a la Docencia	P04/SP01 Definición y Revisión Política de PAS y PDI	Consejo Rector
		P04/SP02.01 Captación y Selección del PAS	Consejo Rector
		P04/SP02.02 Captación y Selección del PDI	Consejo Rector
		P04/SP03.01 Evaluación, Promoción y Reconocimiento del PAS	Consejo Rector
		P04/SP03.02 Evaluación, Promoción y Reconocimiento del PDI	V. Ord Acad, Calidad y Empleo
		P04/SP04.01 Formación del PAS	Gerencia
P05	Gestión de Recursos Materiales y Servicios	P04/SP04.02 Formación del PDI	V. Ord Acad, Calidad y Empleo
		P05/SP01 Gestión de recursos materiales (aulas, espacios de trabajo, laboratorios, biblioteca y fondos bibliográficos)	Gerencia
P06	Gestión de los Resultados de la formación	P05/SP02 Gestión de servicios (de aprendizaje y apoyo a los estudiantes)	Gerencia
		P06/SP01 Recogida y Análisis de los resultados sobre Inserción Laboral	V. Ord Acad, Calidad y Empleo
		P06/SP02 Recogida y Análisis de la información sobre los Resultados del Aprendizaje	V. Ord Acad, Calidad y Empleo
P07	Gestión de la Información Pública	P06/SP03 Recogida y Análisis de la información sobre la satisfacción de los grupos de interés	Dirección Calidad y Coord Acad
P07	Gestión de la Información Pública	P07/SP01 Gestión de la Información sobre la formación universitaria	Comisión de Calidad
PROCESO		SUBPROCESOS ASOCIADOS A CADA PROCESO (ALCANCE DEL SGIC SEGÚN AUDIT)	RESPONSABLE
CÓDIGO	APORTACIÓN UEMC		
P08	Garantía de Calidad del SGIC	P08/SP01 Medición, análisis y mejora	Comisión de Calidad
		P08/SP02 Responsabilidades en el SGIC	Consejo Rector
		P08/SP03 Gestión de los documentos y evidencias	Dirección Calidad y Coord Acad

MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (UEMC-MSGIC)

CONEXIONES ENTRE SUBPROCESOS	SUBPROCESOS AUDIT, SEGÚN EL PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE LA FORMACIÓN UNIVERSITARIA																												
PROCESO (DIRECTRIZ AUDIT)	P01 Gestió n Polític a y Objeti vos de Calida d	P02 Garantía Calidad Programas Formativos			P03 Orientación de las Enseñanzas a los estudiantes								P04 Gestión del Personal Académico y Personal de Apoyo a la Docencia								P05 Gestión de Recursos Materiales y Servicios		P06 Gestión de los Resultados de la Formación			P07 Gestión de la Informaci ón Pública	P08 Garantía de Calidad del SGIC		
Subprocesos	P01/SP 01	P02/ SP01	P02/ SP02	P02/ SP03	P03/ SP01	P03/ SP02	P03/ SP03	P03/ SP04	P03/ SP05	P03/ SP06	P03/ SP07	P03/ SP08	P04/ SP01	P04/SP 02.01	P04/SP 02.02	P04/SP 03.01	P04/SP 03.02	P04/SP 04.01	P04/SP 04.02	P05/ SP01	P05/ SP02	P06/ SP01	P06/ SP02	P06/ SP03	P07/SP01	P08/ SP01	P08/ SP02	P08/ SP03	
P01/SP01 ➦	X																								X	X			
P02/SP01 ➦		X	X		X	X																			X	X			
P02/SP02 ➦		X	X	X			X																X	X	X	X			
P02/SP03 ➦			X	X	X	X																				X			
P03/SP01 ➦		X			X	X															X				X	X			
P03/SP02 ➦					X	X	X			X											X		X	X	X	X			
P03/SP03 ➦							X															X			X	X			
P03/SP04 ➦						X		X													X				X	X			
P03/SP05 ➦			X						X	X											X	X				X	X		
P03/SP06 ➦						X				X																X	X		
P03/SP07 ➦											X											X				X	X		
P03/SP08 ➦												X														X	X		
P04/SP01 ➦													X			X	X									X	X		
P04/SP02.01 ➦														X												X			
P04/SP02.02 ➦			X												X											X			
P04/SP03.01 ➦																X					X				X	X			
P04/SP03.02 ➦																	X		X						X				
P04/SP04.01 ➦																		X		X	X				X	X			
P04/SP04.02 ➦																	X		X	X	X				X	X			
P05/SP01 ➦			X																		X			X	X	X	X		
P05/SP02 ➦																X					X	X				X	X		
P06/SP01 ➦			X						X	X													X			X	X		
P06/SP02 ➦							X															X	X	X	X	X	X		
P06/SP03 ➦								X	X	X	X										X		X	X	X	X	X		
P07/SP01 ➦	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
P08/SP01 ➦	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
P08/SP02 ➦	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
P08/SP03 ➦																									X	X		X	

Figura 1.1. Conexiones entre los procedimientos del SGIC

 Universidad Europea Miguel de Cervantes	Manual del Sistema de Garantía Interno de Calidad	Código	UEMC-MSGIC
		Revisión	4
	CAPÍTULO 1.- PRESENTACIÓN DEL SGIC	Fecha	27/03/13
		Página	18 de 33

Para cada uno de estos subprocesos que conforman el alcance del SGIC, se adopta en su definición una sistemática de trabajo cuyo objetivo es fomentar la evaluación persiguiendo la mejora continua a través de las siguientes fases:

- Recogida y análisis de la información mediante el establecimiento, entre otros métodos, de indicadores en los puntos críticos del proceso (Seguimiento).
- Medición (control), Análisis (revisión) y Mejora Continua.
- Toma de decisiones, basada siempre en evidencias objetivas.
- Rendición de cuentas a los grupos de interés sobre las actuaciones desarrolladas, en especial las relativas a la formación universitaria.

Esta sistemática de trabajo se rige por un código de colores y que aparece detallado en cada una de las Fichas de Proceso o Subproceso:

<i>Sistemática de trabajo para la mejora continua (Ver Descripción del Procedimiento según el Índice)</i>	
<i>Nombre</i>	<i>Descripción</i>
<i>Seguimiento/Medición</i>	Color rojo (Se hace referencia al Cuadro de Mando de Indicadores UEMC-CMI)..
<i>Análisis</i>	Color verde.
<i>Mejora</i>	Color dorado.
<i>Difusión</i>	Color azul.
<i>Actividad</i>	Color gris.

Para el diseño del SGIC se tienen en cuenta las necesidades y expectativas de todos los *grupos de interés* de la UEMC, pero dado que no todos los grupos de interés interactúan día a día con las actividades generadas por cada uno de los procesos/subprocesos que conforman el alcance del SGIC, se definen en cada ficha de subproceso los *clientes*, que son aquellas unidades/personas, etc. afectadas por lo que se hace en un determinado subproceso. En función de sus requisitos se orientará la medición para evaluar el grado de cumplimiento de estas necesidades y establecer de este modo la mejora continua.

 Universidad Europea Miguel de Cervantes	Manual del Sistema de Garantía Interno de Calidad	Código	UEMC-MSGIC
		Revisión	4
	CAPÍTULO 2.- PRESENTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD	Fecha	27/03/13
		Página	19 de 33

CAP.2.-	PRESENTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD EUROPEA MIGUEL DE CERVANTES
----------------	---

	Manual del Sistema de Garantía Interno de Calidad		Código	UEMC-MSGIC
			Revisión	4
	CAPÍTULO 2.- PRESENTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD		Fecha	27/03/13
			Página	20 de 33

La Universidad Europea Miguel de Cervantes (UEMC) es una Universidad privada e independiente fundada en el año 2002 y con sede en la ciudad de Valladolid.

Nace en el marco del incipiente Espacio Europeo de Educación Superior, por lo que la transición hacia el nuevo modelo comenzó en la Universidad casi con su creación, permitiendo esta circunstancia adoptar como referentes aquellos señalados en el Tratado de Bolonia: desarrollo de una enseñanza de calidad orientada al estudiante mediante la atención personalizada, grupos reducidos y formación teórico-práctica en aulas y laboratorios. En otras palabras, atender desde criterios de calidad a la formación integral como individuos plenos y responsables de nuestros estudiantes, para de ese modo, garantizar su empleabilidad.

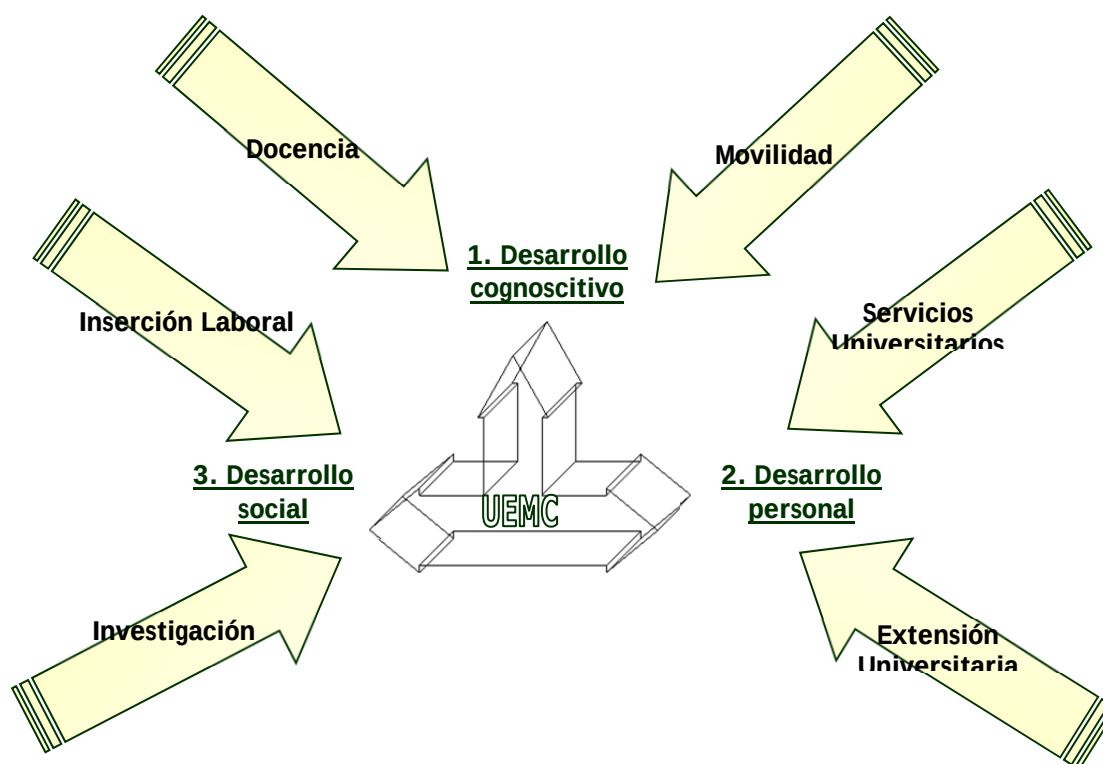
Por su parte, en los últimos años se ha ido consolidando la labor investigadora de la Universidad, desarrollándose proyectos de forma autónoma y con la colaboración de diversas empresas y organismos, nacionales y extranjeros.

Desde sus comienzos la Universidad ha estado integrada por cuatro Centros: La Escuela Politécnica Superior, la Facultad de Ciencias de la Salud, la Facultad de Ciencias Humanas y de la Información y la Facultad de Ciencias Jurídicas y Económicas. Desde el 2004 la Universidad Europea Miguel de Cervantes integra a la Escuela Superior de Turismo de Valladolid en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Económicas.

A día de hoy se imparten 10 Títulos Oficiales, varios Títulos Propios y se desarrollan e implementan diversas actividades de Extensión Universitaria y Formación Complementaria.

La UEMC cuenta actualmente con cerca de 1.500 estudiantes, 150 personal docente e investigador y personal de administración y servicios, todos ellos con una cualificación adecuada para el eficaz desarrollo de sus funciones.

La Universidad en persona es el lema de la Universidad Europea Miguel de Cervantes y se centra en el estudiante a través de tres ejes:



	Manual del Sistema de Garantía Interno de Calidad		Código	UEMC-MSGIC
			Revisión	4
	CAPÍTULO 2.- PRESENTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD		Fecha	27/03/13
			Página	21 de 33

Como muestra del compromiso de la Dirección de la Universidad con el Espacio Europeo de Educación Superior, se apuesta desde un primer momento por el diseño y la implementación de un **sistema** de garantía de calidad para la mejora continua de las Titulaciones, y facilitar así su proceso de acreditación, posicionándose la Universidad en una situación favorable de cara a la competitividad con otras Universidades. Este sistema es **liderado** por **personas** que trabajan con entusiasmo en equipo en el logro de objetivos comunes, y con una orientación clara a los **resultados** y a los grupos de interés.

Estos cuatro pilares conforman el engranaje que permite a la Universidad Europea Miguel de Cervantes dar respuesta a su razón de ser y adaptarse continuamente a las necesidades del entorno y los grupos de interés.

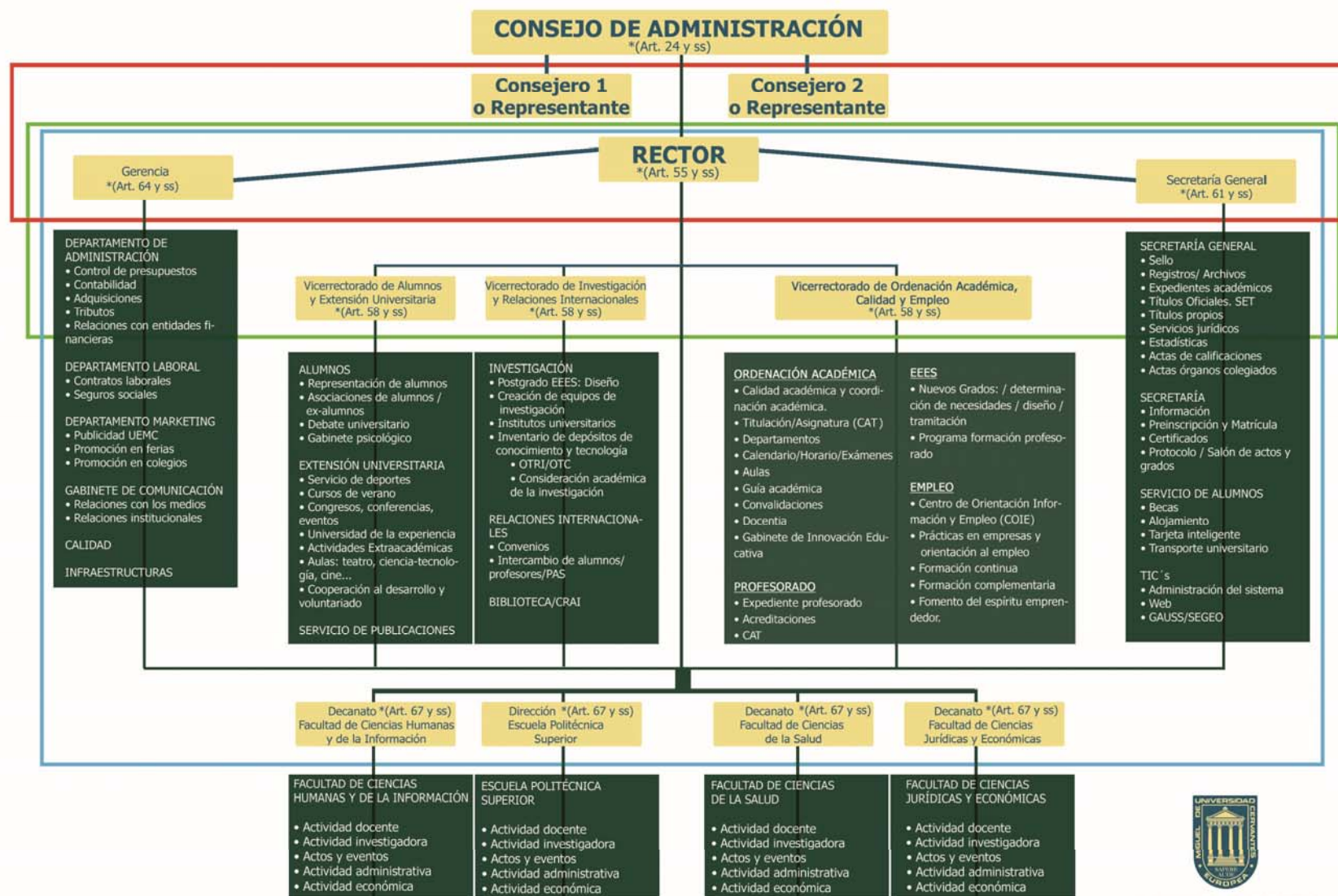


Se realiza un análisis o diagnóstico previo a la definición de este sistema que permite conocer cuál es el punto de partida de la Universidad en materia de calidad. Se utilizan para tal fin los criterios y directrices proporcionados por la ANECA en el programa AUDIT _Herramientas para el diagnóstico, documento03_.

Asimismo, se está trabajando con la ANECA en otras líneas de acción que contribuyen a garantizar la calidad en la formación universitaria: adaptación de los planes de estudios a los requerimientos del Espacio Europeo de Educación Superior (VERIFICA) y evaluación de la actividad docente del profesorado (DOCENTIA).

DATOS SOBRE LA UNIVERSIDAD EUROPEA MIGUEL DE CERVANTES	
Denominación (forma jurídica)	Universidad Europea Miguel de Cervantes S.L.U.
Sede Social	C/ Padre Julio Chevalier, 2 - 47012 Valladolid
Dirección Postal	C/ Padre Julio Chevalier, 2 - 47012 Valladolid
Teléfono	(+34) 983 00 1000
Fax	(+34) 983 278 958
E-mail	calidad@uemc.es

A continuación se recoge el organigrama de la UEMC:



Consejo Rector *(Art. 27 y ss) Rectorado Consejo de Gobierno *(Art. 30 y ss)
*Normas de organización y funcionamiento de la Universidad Europea Miguel de Cervantes

 Universidad Europea Miguel de Cervantes	Manual del Sistema de Garantía Interno de Calidad	Código	UEMC-MSGIC
		Revisión	4
	CAPÍTULO 3.- POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	Fecha	27/03/13
		Página	23 de 33

CAP.3.-	POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD
----------------	--

	Manual del Sistema de Garantía Interno de Calidad	Código	UEMC-MSGIC
		Revisión	4
	CAPÍTULO 3.- POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	Fecha	27/03/13
		Página	24 de 33

La Universidad Europea Miguel de Cervantes entiende por *Política de Calidad* el conjunto de intenciones globales, de orientación y objetivos generales relativos al compromiso con la calidad del servicio hacia las partes interesadas, en cada uno de los ámbitos de trabajo (Docencia, Investigación y Gestión).

Asimismo, la Universidad Europea Miguel de Cervantes entiende por *Objetivos de Calidad* la relación de aspectos, propuestas e intenciones a lograr con el propósito de mejorar la organización. Estos objetivos serán medibles a través de la definición de indicadores clave en los procesos/subprocesos que conforman el Cuadro de Mando de Indicadores y que permite el seguimiento, la medición, el análisis y la mejora de los mismos. Cada persona, mediante las indicaciones definidas en cada ficha de proceso/subproceso en el que esté implicado, debe conocer su responsabilidad a este respecto así como los objetivos concretos que debe cumplir.

Ambos, Política y Objetivos de Calidad, son adecuados al propósito de la Universidad y tienen en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés definidos.

En el presente Manual se hace referencia a toda la documentación que desarrolla el Sistema de Garantía Interno de Calidad (conjunto de actividades coordinadas e interrelacionadas, necesarias para dirigir y controlar la Universidad con respecto a la calidad) establecido en la Universidad Europea Miguel de Cervantes, con el fin de garantizar el cumplimiento de la Política y Objetivos de Calidad definidos.

La Universidad comunica esta política y líneas generales de actuación, buscando el compromiso de todas las personas con la calidad del servicio ofrecido a sus clientes. A su vez el sistema, a través de una base documental específica, está diseñado para asegurar que los procesos y procedimientos se desarrollan de forma controlada y bajo una pauta común de calidad para así aumentar su eficacia y eficiencia.

Para la revisión, actualización, aprobación y difusión de la Política y los Objetivos de Calidad, se dispone de un proceso documentado en el que se indican las acciones necesarias para su mejora de forma sistemática y su continua adecuación. Este proceso forma parte del Catálogo de Procesos de la Universidad Europea Miguel de Cervantes y se encuentra referenciado en el presente Manual.

 Universidad Europea Miguel de Cervantes	Manual del Sistema de Garantía Interno de Calidad	Código	UEMC-MSGIC
		Revisión	4
	CAPÍTULO 4.- ORIENTACIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS	Fecha	27/03/13
		Página	25 de 33

CAP.4.-	ORIENTACIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS
----------------	--

 Universidad Europea Miguel de Cervantes	Manual del Sistema de Garantía Interno de Calidad		Código	UEMC-MSGIC
	CAPÍTULO 4.- ORIENTACIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS		Revisión	4
			Fecha	27/03/13
			Página	26 de 33

Por *grupo de interés* se entiende toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en la Universidad, en las enseñanzas que imparte o en los resultados que obtiene.

Para la Universidad Europea Miguel de Cervantes es sumamente importante considerar las necesidades y expectativas de los grupos de interés como punto de partida del Sistema de Garantía Interno de Calidad y como parte de su gestión, porque:

- El éxito de la Universidad viene determinado por la capacidad de cubrir las necesidades y expectativas de sus grupos de interés y organizarse para satisfacerlas, generando el beneficio necesario para crecer.
- Existen crecientes niveles de competitividad en el entorno donde se opera.
- Una buena calidad en el servicio al cliente interno en la Universidad repercute en una buena calidad en el servicio al cliente externo.

En cada ficha de subproceso se define por un lado, los clientes (aquellos que se ven afectados por las actividades de un determinado subproceso) y sus requisitos (para orientar la medición en la evaluación del cumplimiento de estas necesidades), y, por otro lado, las conexiones de un determinado subproceso con otros subprocesos del alcance definido en el SGIC de la Universidad Europea Miguel de Cervantes.

En la siguiente tabla se listan los grupos de interés definidos por la Universidad y cómo los subprocesos establecidos dentro del alcance del SGIC se relacionan con los mismos para que en todo momento sus necesidades y expectativas sean tenidas en cuenta en el diseño e implementación del sistema.

Grupo de interés	Código	Subproceso
Estudiantes y futuros estudiantes	P03/SP01	Revisión de perfiles, información, acceso, admisión y matriculación de estudiantes
	P03/SP02	Orientación al estudiante y desarrollo de la enseñanza
	P03/SP03	Valoración del Progreso y los Resultados del Aprendizaje
	P03/SP04	Gestión y revisión de la movilidad de estudiantes
	P03/SP05	Gestión y revisión de la orientación profesional
	P03/SP06	Gestión y revisión de las prácticas externas
	P06/SP01	Recogida y análisis de los resultados sobre inserción laboral
	P06/SP02	Recogida y análisis de la información sobre los resultados del aprendizaje
	P06/SP03	Recogida y análisis de la información sobre la satisfacción de los grupos de interés
	P05/SP01	Gestión de recursos materiales
	P05/SP02	Gestión de servicios
	P03/SP08	Gestión y revisión de reclamaciones/quejas y consultas
	P03/SP09	Gestión y revisión de sugerencias y felicitaciones
	P07/SP01	Gestión de la información sobre formación universitaria
	P08/SP01	Medición, análisis y mejora
	P08/SP03	Gestión de los documentos y evidencias

Grupo de interés	Código	Subproceso
Personal académico (PDI) y personal de administración y servicios (PAS)	P01/SP01	Revisión de la política y los objetivos de calidad
	P02/SP01	Diseño de la oferta formativa
	P02/SP02	Revisión y mejora de la oferta formativa
	P04/SP01	Definición de la Política de PAS y PDI
	P04/SP02.01	Captación y selección de PAS
	P04/SP02.02	Captación y selección de PDI
	P04/SP03.01	Evaluación, promoción y reconocimiento de PAS
	P04/SP03.02	Evaluación, promoción y reconocimiento de PDI
	P04/SP04.01	Formación de PAS
	P04/SP04.02	Formación de PDI
	P03/SP01	Revisión de perfiles, información, acceso, admisión y matriculación de estudiantes
	P03/SP02	Orientación al estudiante y desarrollo de la enseñanza
	P03/SP03	Valoración del Progreso y los Resultados del Aprendizaje
	P03/SP04	Gestión y revisión de la movilidad de estudiantes
	P03/SP05	Gestión y revisión de la orientación profesional
	P03/SP06	Gestión y revisión de las prácticas externas
	P06/SP01	Recogida y análisis de los resultados sobre inserción laboral
	P06/SP02	Recogida y análisis de la información sobre los resultados del aprendizaje
	P06/SP03	Recogida y análisis de la información sobre la satisfacción de los grupos de interés
	P05/SP01	Gestión de recursos materiales
	P05/SP02	Gestión de servicios
	P03/SP08	Gestión y revisión de reclamaciones/quejas y consultas
	P03/SP09	Gestión y revisión de sugerencias y felicitaciones
	P07/SP01	Gestión de la información sobre formación universitaria
	P08/SP01	Medición, análisis y mejora
	P08/SP02	Responsabilidades en el SGIC
	P08/SP03	Gestión de los documentos y evidencias

Grupo de interés	Código	Subproceso
Empleadores y egresados	P02/SP01	Diseño de la oferta formativa
	P02/SP02	Revisión y mejora de la oferta formativa
	P03/SP05	Gestión y revisión de la orientación profesional
	P03/SP06	Gestión y revisión de las prácticas externas
	P06/SP01	Recogida y análisis de los resultados sobre inserción laboral
	P06/SP03	Recogida y análisis de la información sobre la satisfacción de los grupos de interés
	P03/SP08	Gestión y revisión de reclamaciones/quejas y consultas
	P03/SP09	Gestión y revisión de sugerencias y felicitaciones
	P07/SP01	Gestión de la información sobre formación universitaria
	P08/SP01	Medición, análisis y mejora

**CAPÍTULO 4.- ORIENTACIÓN A LOS GRUPOS DE
INTERÉS**

Grupo de interés	Código	Subproceso
Comisión de Calidad	P01/SP01	Revisión de la política y los objetivos de calidad
	P02/SP01	Diseño de la oferta formativa
	P02/SP02	Revisión y mejora de la oferta formativa
	P02/SP03	Criterios para la eventual suspensión del título
	P03/SP01	Revisión de perfiles, información, acceso, admisión y matriculación de estudiantes
	P03/SP02	Orientación al estudiante y desarrollo de la enseñanza
	P03/SP03	Valoración del Progreso y los Resultados del Aprendizaje
	P04/SP01	Definición de la Política de PAS y PDI
	P04/SP03.01	Evaluación, promoción y reconocimiento de PAS
	P04/SP04.01	Formación de PAS
	P04/SP04.02	Formación de PDI
	P03/SP04	Gestión y revisión de la movilidad de estudiantes
	P03/SP05	Gestión y revisión de la orientación profesional
	P03/SP06	Gestión y revisión de las prácticas externas
	P06/SP01	Recogida y análisis de los resultados sobre inserción laboral
	P06/SP02	Recogida y análisis de la información sobre los resultados del aprendizaje
	P06/SP03	Recogida y análisis de la información sobre la satisfacción de los grupos de interés
	P05/SP01	Gestión de recursos materiales
	P05/SP02	Gestión de servicios
	P03/SP08	Gestión y revisión de reclamaciones/quejas y consultas
	P03/SP09	Gestión y revisión de sugerencias y felicitaciones
	P07/SP01	Gestión de la información sobre formación universitaria
	P08/SP01	Medición, análisis y mejora
	P08/SP02	Responsabilidades en el SGIC
	P08/SP03	Gestión de los documentos y evidencias

Grupo de interés	Código	Subproceso
Administraciones públicas	P02/SP01	Diseño de la oferta formativa
	P02/SP02	Revisión y mejora de la oferta formativa
	P02/SP03	Criterios para la eventual suspensión del título
	P03/SP05	Gestión y revisión de la orientación profesional
	P03/SP06	Gestión y revisión de las prácticas externas
	P06/SP01	Recogida y análisis de los resultados sobre inserción laboral
	P06/SP02	Recogida y análisis de la información sobre los resultados del aprendizaje
	P06/SP03	Recogida y análisis de la información sobre la satisfacción de los grupos de interés
	P03/SP08	Gestión y revisión de reclamaciones/quejas y consultas
	P03/SP09	Gestión y revisión de sugerencias y felicitaciones
	P07/SP01	Gestión de la información sobre formación universitaria
	P08/SP01	Medición, análisis y mejora

Grupo de interés	Código	Subproceso
Accionistas	P01/SP01	Revisión de la política y los objetivos de calidad
	P02/SP01	Diseño de la oferta formativa
	P02/SP02	Revisión y mejora de la oferta formativa
	P02/SP03	Criterios para la eventual suspensión del título
	P04/SP01	Definición de la Política de PAS y PDI
	P04/SP02.01	Captación y selección de PAS
	P04/SP02.02	Captación y selección de PDI
	P04/SP03.01	Evaluación, promoción y reconocimiento de PAS
	P04/SP03.02	Evaluación, promoción y reconocimiento de PDI
	P05/SP01	Gestión de recursos materiales
	P05/SP02	Gestión de servicios
	P06/SP01	Recogida y análisis de los resultados sobre inserción laboral
	P06/SP02	Recogida y análisis de la información sobre los resultados del aprendizaje
	P03/SP03	Valoración del Progreso y los Resultados del Aprendizaje
	P06/SP03	Recogida y análisis de la información sobre la satisfacción de los grupos de interés
	P03/SP08	Gestión y revisión de reclamaciones/quejas y consultas
	P03/SP09	Gestión y revisión de sugerencias y felicitaciones
	P07/SP01	Gestión de la información sobre formación universitaria
	P08/SP01	Medición, análisis y mejora
	P08/SP02	Responsabilidades en el SGIC

Grupo de interés	Código	Subproceso
Sociedad en general	P01/SP01	Revisión de la política y los objetivos de calidad
	P02/SP01	Diseño de la oferta formativa
	P03/SP05	Gestión y revisión de la orientación profesional
	P03/SP06	Gestión y revisión de las prácticas externas
	P06/SP01	Recogida y análisis de los resultados sobre inserción laboral
	P06/SP02	Recogida y análisis de la información sobre los resultados del aprendizaje
	P03/SP03	Valoración del Progreso y los Resultados del Aprendizaje
	P06/SP03	Recogida y análisis de la información sobre la satisfacción de los grupos de interés
	P03/SP08	Gestión y revisión de reclamaciones/quejas y consultas
	P03/SP09	Gestión y revisión de sugerencias y felicitaciones
	P07/SP01	Gestión de la información sobre formación universitaria
	P08/SP01	Medición, análisis y mejora

	Manual del Sistema de Garantía Interno de Calidad	Código	UEMC-MSGIC
		Revisión	4
	CAPÍTULO 4.- ORIENTACIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS	Fecha	27/03/13
		Página	30 de 33

La Universidad Europea Miguel de Cervantes define distintos **cauces de participación de los grupos de interés** para cada subproceso definido dentro del alcance del SGIC.

Existen cauces generales de participación de todos los grupos de interés:

- Publicación de la información sobre las Titulaciones y difusión de información, general y de rendición de cuentas, establecida en el subproceso documentado *P07/SP01 Gestión de la información sobre formación universitaria*
- Mecanismos detallados en los subprocesos documentados *P03/SP08 Gestión y revisión de reclamaciones/quejas y consultas*, *P03/SP09 Gestión y revisión de sugerencias y felicitaciones*, y *P06/SP03 Recogida y análisis de la información sobre la satisfacción de los grupos de interés*, que obran como indicadores para la toma de decisiones en los distintos procesos diseñados en el SGIC.

No obstante, cada grupo de interés tiene unos cauces de participación bien definidos:

- Futuros estudiantes: Son encuestados los alumnos de nuevo ingreso para conocer su motivación y expectativas respecto a la Titulación y a la Universidad en general.
- Estudiantes: Están representados en la Junta de Facultad/Escuela, en el Claustro Universitario y en la Comisión de Calidad.

Todos los estudiantes son encuestados para conocer su grado de satisfacción sobre:

- ✓ Asignaturas cursadas.
- ✓ Tutor asignado.
- ✓ Prácticas Externas disfrutadas.
- ✓ Programas de Movilidad disfrutados.
- ✓ Satisfacción general con la Titulación y la Universidad.

- Personal académico (PDI): Están representados en la Junta de Facultad/Escuela, en la Comisión del Título, el Claustro Universitario y en la Comisión de Calidad.

Los Coordinadores de Calidad del Título son los responsables de calidad en la Titulación y actúan como representantes del resto de profesores de la Titulación. Son encuestados periódicamente para conocer su grado de satisfacción sobre:

- ✓ Recursos y servicios.
- ✓ Satisfacción general sobre distintos aspectos que le ofrece la Universidad.

- Gestores y personal de apoyo (PAS): Están representados en la Junta de Facultad/Escuela, en el Claustro Universitario y en la Comisión de Calidad.

Son encuestados periódicamente para conocer su grado de satisfacción sobre:

- ✓ Recursos y servicios.
- ✓ Satisfacción general sobre distintos aspectos que le ofrece la Universidad.

- Órganos de Gobierno y Dirección de la UEMC: Supervisan los análisis realizados por los responsables de cada ámbito y anualmente elaboran la Memoria de Resultados del SGIC donde se recogen los principales resultados e indicadores de las actividades realizadas, así como los resultados alcanzados en el curso académico anterior que, tras su aprobación, se publica junto a las propuestas de mejora para su posterior implementación a las personas y colectivos afectados.

- Egresados, Empleadores: Están representados en el Claustro universitario, participando cuando la naturaleza de los asuntos así lo requiera y en función de su responsabilidad y conocimiento de los asuntos a tratar, en las reuniones de la Comisión de Calidad. Asimismo la valoración de los empleadores ha sido tenida en cuenta en el proceso de diseño y verificación de los Títulos, así como en la programación de acciones de orientación profesional a los estudiantes de la UEMC.

Son encuestados para conocer su grado de satisfacción sobre:

- ✓ Satisfacción con la Universidad y las Titulaciones.
- ✓ Adecuación del plan de estudios para la inserción laboral.

Cuando la Universidad contempla la realización de prácticas externas, la comunicación con los empleadores es especialmente fluida, tanto con los representantes directos de las empresas o entidades donde se realizan, como con las personas responsables de tutelar las tareas encomendadas a los estudiantes.

	Manual del Sistema de Garantía Interno de Calidad	Código	UEMC-MSGIC
		Revisión	4
	CAPÍTULO 4.- ORIENTACIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS	Fecha	27/03/13
		Página	31 de 33

Asimismo, para incorporar en la gestión diaria el punto de vista de este colectivo, se establecen Foros de Encuentro y otras actividades con empresas destacadas del entorno, representantes de Colegios profesionales, etc. según necesidad, con el objeto de fomentar el conocimiento de las demandas de los empleadores, de forma cuatrienal o inferior si la situación así lo requiere.

- Administraciones Públicas y Sociedad en general: Están representados en el Claustro universitario, participando cuando la naturaleza de los asuntos así lo requiera y en función de su responsabilidad y conocimiento de los asuntos a tratar, en las reuniones de la Comisión de Calidad. Pueden ser consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental. Cuando la Universidad organiza Programas de Movilidad, hay una relación especialmente fluida con los representantes directos de los organismos o instituciones de acogida, así como con las personas encargadas de tutelar al estudiante Erasmus. Asimismo, se mantiene un proceso de comunicación abierto a través de la Fundación Universidad Europea Miguel de Cervantes.

El SGIC cuenta con un subproceso documentado base *P08/SP01 Medición, Análisis y Mejora*, de uso transversal a lo largo de todo el sistema que permite evaluar todas las actividades y mejorar continuamente su eficacia, partiendo de los requisitos de los grupos de interés y del análisis y propuestas de mejora realizadas por los responsables de cada ámbito.

Se garantiza la **rendición de cuentas a todos los grupos de interés** estableciendo en la definición de cada subproceso del alcance del SGIC un subproceso documentado *P07/SP01 Gestión de la información sobre formación universitaria*, que tiene como entrada los resultados del SGIC. Se estudia en Comisión de Calidad la información a publicar, a qué grupos de interés y qué medios serían los idóneos.

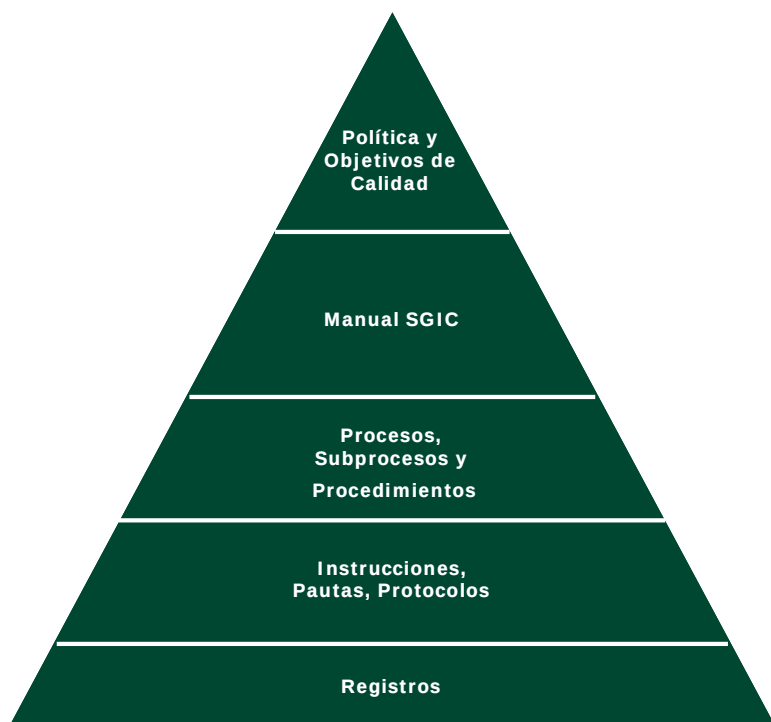
Anualmente se elabora la Memoria de Resultados del SGIC donde se recogen los principales resultados e indicadores de las actividades realizadas, así como los resultados alcanzados en el curso académico anterior que, tras su aprobación, se publica a las personas y colectivos afectados junto a las propuestas de mejora para su posterior implementación.

	Manual del Sistema de Garantía Interno de Calidad	Código	UEMC-MSGIC
		Revisión	4
	CAPÍTULO 5.- REFERENCIA A LA DOCUMENTACIÓN QUE DESARROLLA EL MANUAL	Fecha	27/03/13
		Página	32 de 33

CAP.5.-	REFERENCIA A LA DOCUMENTACIÓN QUE DESARROLLA EL MANUAL (MSGIC)
---------	--

	Manual del Sistema de Garantía Interno de Calidad		Código	UEMC-MSGIC
			Revisión	4
	CAPÍTULO 5.- REFERENCIA A LA DOCUMENTACIÓN QUE DESARROLLA EL MANUAL		Fecha	27/03/13
			Página	33 de 33

Recordamos gráficamente la estructura por la que se rige el sistema documental derivado del diseño del Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) de la Universidad Europea Miguel de Cervantes.



A continuación se hace referencia a la documentación que desarrolla este sistema:

- R01 Política y Objetivos de Calidad.
- R55 Política de Personal.
- UEMC-MSGIC Manual del Sistema de Garantía Interno de Calidad.
- UEMC-CP Catálogo de Procesos.
- UEMC-CMI Cuadro de Mando de Indicadores.
- R91 Matriz de Documentos del SGIC.
- R92 Relación de Anexos y Registros del SGIC.
- R93 Relación de Documentos Externos.