



Manual de Procesos Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Institución Universitaria SAEJEE

MARCO GENERAL PARA TODOS
LOS CENTROS Y TITULACIONES

ÍNDICE

| Versión | Fecha | Motivo de la modificación | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|---------|------------|---------------------------|-------------|----------|------------|
| 00 | 30/11/2010 | Edición inicial | UEA | UEA | RECTORADO |
| 01 | 18/09/2012 | Actualización | UTC | UTC | RECTORADO |
| 02 | 04/06/2014 | Actualización | UTC | UTC | RECTORADO |

Presentación

Directriz 0 – Política y objetivos de calidad

- P0.1 Proceso para la definición y la revisión de la política y de los objetivos de calidad.
 P0.2 Proceso para la gestión de los documentos y evidencias.

Directriz 1 – Garantía de calidad de los programas formativos

- P1.1 Proceso para la creación y modificación de títulos.
 P1.1a Procedimiento para la presentación de titulaciones para su aprobación en Consejo de Gobierno de Rectorado
 P1.1 b Procedimiento para la presentación de solicitudes de Verificación de Títulos Oficiales
 P1.2 Proceso de control y revisión periódica de los programas formativos.
 P1.3 Proceso para la extinción del título.

Directriz 2 – Orientación de las enseñanzas a los estudiantes

- P2.1 Proceso de definición de perfiles y admisión de estudiantes.
 P2.2 Proceso de orientación al estudiante.
 P2.3 Proceso de desarrollo de la enseñanza.
 P2.4 Proceso de gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados (outgoing).
 P2.5 Proceso de gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos (incoming).
 P2.6 Proceso de gestión y revisión de la orientación profesional.
 P2.7 Proceso de gestión de las prácticas externas integradas en el plan de estudios.
 P2.8 Proceso de gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias.
 P2.9 Proceso de inserción laboral.

Directriz 3 – Garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia

- P3.1 Proceso de definición de la política de personal académico y de administración y servicios.
 P3.2 Proceso de selección e incorporación de personal académico.
 P3.3 Proceso de selección e incorporación del personal de administración y servicios.
 P3.4 Proceso de evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico.
 P3.5 Proceso de evaluación, promoción y reconocimiento del personal de administración y servicios.
 P3.6 Proceso de formación del personal académico y de administración y servicios.



Directriz 4 – Gestión y mejora de los recursos informáticos y servicios

P4.1 Proceso para la gestión de los recursos informáticos y los servicios

Directriz 5 – Análisis y utilización de los resultados

P5.1 Proceso para la medición de resultados.

P5.2 Proceso para el análisis de resultados y mejora continua.

Directriz 6 – Publicación de información sobre las titulaciones a los grupos de interés

P6.1 Proceso de información pública.



PRESENTACIÓN

| Versión | Fecha | Motivo de la modificación | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|---------|------------|--|-------------|----------|------------|
| 00 | 30/11/2010 | Edición inicial | UEA | UEA | RECTORADO |
| 01 | 18/09/2012 | Incorporar información referida a procesos | UTC | UTC | RECTORADO |
| 02 | 04/06/2014 | Incorporar información referida a procesos | UTC | UTC | RECTORADO |

OBJETIVOS

El Manual de Procesos del Sistema de Garantía Interna de Calidad (MPSGIC) de la Institución Universitaria SAEJEE recoge la descripción, normativa y formularios correspondientes a todos los procesos que se desarrollan en el Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) y que son comunes a todas las titulaciones de la Institución Universitaria SAEJEE.

ALCANCE

Todos los centros online de la Institución Universitaria SAEJEE y las titulaciones oficiales en los que se imparten.

REFERENCIAS

Directrices para la elaboración de títulos universitarios de grado y máster. MEC (2006). Criterios y directrices para la Garantía de Calidad en el EEES. ENQA (2004). Programa AUDIT.
Programa VERIFICA.
Programa DOCENTIA.
Sistema de Garantía Interna de Calidad. Institución Universitaria SAEJEE.

DESARROLLO

Los mecanismos que permiten implementar el SGIC de la Institución Universitaria SAEJEE se basan en un conjunto de protocolos que deben estar regularizados y documentados para los procesos básicos de recogida de información, análisis, propuestas de mejora e información.

La descripción de estos procesos, su normativa y los formularios correspondientes se recogen en este Manual de Procesos, asociado al documento Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Institución Universitaria SAEJEE.

Estos procesos generan como producto final la documentación relativa al SGIC, necesaria como evidencia para el proceso de acreditación de los títulos oficiales.

Para homogeneizar la documentación, todos los procesos se describen en torno a una estructura básica común:

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias / Normativas
4. Desarrollo



5. Seguimiento y medición
 6. Archivo
 7. Responsabilidades
 8. Rendición de cuentas
- Anexos, en su caso

Los procesos que se describen en este Manual son comunes a todas las titulaciones oficiales que se imparten en la Institución Universitaria SAEJEE. Sin embargo, las características propias de algunas titulaciones o centro online pueden requerir adaptaciones de estos procesos comunes, y serán incluidos en este Manual otorgándoles la categoría de Procedimientos tal y como se establece en el Proceso P0.2 Gestión de documentos y evidencias. También tendrán el carácter de procedimiento determinados aspectos concretos referidos a un proceso del que sea necesario conservar evidencias, obtener indicadores y valorar/mejorar su desarrollo.

Las Comisiones de Garantía de Calidad de los centros online pueden proponer adaptaciones de estos Procesos o bien la incorporación de otros procesos distintos de los existentes. Las modificaciones y/o incorporaciones de procesos distintos a los reflejados en este Manual deberán contar con la revisión de la Unidad Técnica de Calidad, y con la aprobación por parte del Rectorado.

Aquellos otros documentos que proporcionen información concreta de un servicio o departamento y, por tanto, que no afecten al control de calidad de los títulos, no formarán parte del SGIC y no recibirán el nombre de proceso ni de procedimiento, con la finalidad de evitar disfunciones en la implantación, desarrollo y evaluación del SGIC y de las titulaciones de la Institución Universitaria SAEJEE.



Directriz 0: Política y objetivos de calidad
P0.1: Proceso para la definición y la revisión de la política de los objetivos de calidad

| Versión | Fecha | Motivo de la modificación | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|----------------|--------------|--|--------------------|-----------------|-------------------|
| 00 | 30/11/2010 | Edición inicial | UEA | UEA | RECTORADO |
| 01 | 18/09/2012 | Diferenciar entre la política de calidad de la Institución y la de los centro online Especificar mecanismos de Rendición de Cuentas | UTC | UTC | RECTORADO |
| | | | | | |

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias / Normativas
4. Desarrollo
5. Seguimiento y medición
6. Archivo
7. Responsabilidades
8. Rendición de cuentas



1. OBJETO

Establecer la sistemática aplicable en la elaboración y la revisión de la política y de los objetivos de calidad de la Institución Universitaria SAEJEE, de sus centro online y de sus titulaciones.

2. ALCANCE

Este proceso será de aplicación tanto para la definición inicial de la política y de los objetivos de calidad como para sus revisiones periódicas que se efectuarán con carácter anual, tal y como establece el Manual del SGIC.

3. REFERENCIA / NORMATIVA

Criterios y directrices para la Garantía de Calidad en el EEES. ENQA (2004).
Programa VERIFICA.
Sistema de Garantía Interna de Calidad. Institución Universitaria SAEJEE.

4. DESARROLLO

La definición de los objetivos de calidad de la Institución Universitaria SAEJEE se establece a dos niveles:

- Objetivos de calidad de la Institución Universitaria SAEJEE
- Objetivos de calidad de cada Centro.

Objetivos de Calidad de la Institución: El Rectorado de la Institución Universitaria SAEJEE establece los objetivos de calidad que deben ser alcanzados a nivel institucional. La UTC propondrá los indicadores que permitirán la medición del progreso en la consecución de tales objetivos, así como determinar los valores que deben ser alcanzados en el curso siguiente. Esta propuesta será aprobada por el Rectorado y difundida a través de las Comisiones de Garantía de Calidad y de la página web.

Objetivos de Calidad del Centro: La Comisión de Garantía de Calidad de cada Centro, propone los objetivos de calidad a partir de los elementos contemplados a nivel institucional (MPSGIC-P0.1-Anexo1). Así mismo, la CGC establecerá que indicadores de los descritos en el Manual de Procesos del Sistema de Garantía Interna de Calidad permiten la medición del progreso en la consecución de tales objetivos, así como determinar los valores que deben ser alcanzados en el curso siguiente. En la elección de estos indicadores debe tenerse en cuenta que todos los grupos de interés se vean representados, de acuerdo con cada uno de los objetivos propuestos. Esta propuesta será aprobada por el Decano/Director del Centro y difundida a través de las Comisiones de Garantía de Calidad y de la página web.

Con una periodicidad anual la CGC de cada Centro realizará una revisión de la política y del grado de consecución de los objetivos de Calidad de la Institución y del Centro teniendo en cuenta el análisis de resultados y las propuestas de mejora del curso anterior. El resultado de este análisis se incluirá en la Memoria Anual de Análisis de Resultados.

La política y objetivos de Calidad estarán disponibles en la web de la Institución.



5. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Dentro del proceso de revisión anual del SGIC se incluye la Política de Calidad.

Asimismo, la CGC hará un seguimiento anual de los objetivos de calidad a fin de poner en funcionamiento acciones correctivas en el caso de detectarse desviaciones.

No se considera necesario establecer indicadores en este proceso.

6. ARCHIVO

| Identificación del registro | Responsable de custodia |
|---|--|
| Actas de la CGC | Coordinador de Calidad |
| Política y objetivos de calidad de la Institución | Unidad Técnica de Calidad |
| Política y objetivos de calidad de la Facultad o Centro | Coordinador de Calidad Unidad de Técnica de Calidad |

El soporte del archivo será informático y el tiempo de conservación hasta la siguiente evaluación de la ANECA.

7. RESPONSABILIDADES

Comisión de Garantía de Calidad de Centro (CGC): Elabora un borrador con la política y los objetivos de calidad del Centro a partir de los elementos contemplados a nivel institucional. Revisa anualmente, modifica y aplica el plan de mejora, en su caso, de la política y los objetivos de calidad.

Decano/Director de la Facultad o Centro. Revisa el borrador desarrollado por la Comisión de Garantía de Calidad de la política y objetivos de calidad del Centro. Se asegura de la correcta difusión de la misma.

Rector: Aprueba la política y los objetivos de calidad.

8. RENDICIÓN DE CUENTAS

El Decano/Director de la Facultad o Centro correspondiente debe asegurar que tanto la Política como los Objetivos de Calidad de cada Centro se difunden a todos los grupos de interés, dentro y fuera de la comunidad SAEJEE, mediante la aplicación del proceso P6.1.

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro incluirá en la Memoria Anual de Análisis de Resultados una valoración del grado de consecución de los objetivos propuestos.

La UTC presentará anualmente un informe al Rectorado en el que se valore la consecución de los objetivos propuestos a nivel de Institución.



ANEXOS

MPSGIC-P0.1-Anexo1: Política de Calidad de la Institución Universitaria SAEJEE – Texto aprobado por el Rectorado, a adaptar por cada Centro según las propuestas de las Comisiones de Garantía de Calidad.

La Institución Universitaria SAEJEE tiene como misión fundamental proporcionar formación de Grado y Posgrado dirigida hacia la excelencia y la internacionalización, garantizando una oferta académica que facilite la inserción laboral de sus titulados y que ésta sea acorde con las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y de la sociedad en general.

La Institución Universitaria SAEJEE es consciente de la importancia de la calidad de todas sus actividades docentes, de investigación y de gestión como factor estratégico para conseguir que las competencias, habilidades y aptitudes de sus titulados respondan a los objetivos de los diferentes programas formativos que se imparten en la Institución y que en consecuencia, sean reconocidos por la sociedad en general.

Tomando como referencia los criterios y directrices de la ENQA para la garantía de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, el Rectorado dirige sus esfuerzos hacia la plena consecución de la satisfacción de las necesidades y expectativas razonables de su personal académico y de toda la comunidad SAEJEE. Para ello se compromete a emplear todos los recursos técnicos, económicos y humanos a su disposición para la consecución de este fin, siempre dentro del estricto cumplimiento de los requisitos legales aplicables, tanto a nivel autonómico, como estatal y europeo.

Por ello, el Rectorado de la Institución Universitaria SAEJEE establece las siguientes directrices generales para la consecución de los objetivos de calidad y que constituyen su Política de Calidad:

- Perseguir la consecución de los objetivos descritos en los programas de las titulaciones que se imparten en la Institución, manteniendo unas exigencias de calidad en los resultados que satisfagan las expectativas de los estudiantes y del conjunto de la sociedad.
- Facilitar el acceso a la formación continua adecuada a todos nuestros profesores y personal de administración y servicios, según sus respectivas actividades, y facilitar los conocimientos y medios necesarios para que puedan desarrollar su actividad docente, investigadora y de gestión de tal modo que se consiga la satisfacción de nuestros estudiantes a lo largo de todo su proceso formativo.
- Establecer una sistemática de actuación, y documentarla, para garantizar la calidad de todos nuestros procesos.
- Asumir un compromiso permanente de mejora continua y proponer, y llevar a cabo, las acciones preventivas y correctivas que pudieran ser necesarias.
- Promover que esta Política de Calidad sea entendida y aceptada por todo el personal de la Institución y que se encuentre a disposición de los grupos de interés.
- Asegurar que el Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Institución Universitaria SAEJEE se mantiene efectivo y que es controlado y revisado de forma periódica.

Como máximo representante del Rectorado, me comprometo a apoyar el desarrollo permanente de las directrices que se acuerden en materia de calidad.

Madrid, a 24 de junio de 2010.

M^ª Pilar Vélez Melón
Rectora
Institución Universitaria SAEJEE

Directriz 0: Política y objetivos de calidad
P0.2. Proceso para la gestión de documentos y evidencias

| Versión | Fecha | Motivo de la modificación | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|----------------|--------------|--|--------------------|------------------------|-------------------|
| 00 | 30/11/2010 | Edición inicial | UEA | | RECTORADO |
| 01 | 18/07/2012 | Descripción y codificación de procedimientos. Incorporar cuadro resumen de aprobación. Especificar mecanismos de rendición de cuentas. | UTC | UTC. | RECTORADO |
| 02 | 13/05/2014 | Se elimina el Anexo 2-Formato de portada del documento relativo a los procesos, y se sustituye por Modelo para la elaboración de procesos/protocolos | María Bergaz (UTC) | Carmen Lanchares (UTC) | RECTORADO |

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias / Normativas
4. Desarrollo
5. Seguimiento y medición
6. Archivo
7. Responsabilidades
8. Rendición de cuentas

1. OBJETO

Elaborar, revisar y aprobar la documentación del Sistema de Garantía Interna de Calidad implantado en la Institución Universitaria SAEJEE; asegurar que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos y que éstos permanecen fácilmente identificables y disponibles en los puntos de uso, y prevenir el uso no intencionado de documentación obsoleta. Asimismo, define los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, el tiempo de retención y la disposición de las evidencias o registros.

2. ALCANCE

Este proceso es de aplicación a todos los documentos que integran el SGIC implantado en la Institución Universitaria SAEJEE. También es de aplicación a todas las evidencias o registros asociados al SGIC.

3. REFERENCIA / NORMATIVA

Programa AUDIT.

4. DESARROLLO

4.1 Generalidades

Cualquier documento del SGIC implantado en la Institución Universitaria SAEJEE entrará en vigor en el momento de su aprobación definitiva por el Rectorado u órgano competente, no considerándose válido ningún documento hasta que el aprobado no haya sido firmado y fechado.

Cada vez que un documento sea modificado se le asignará un nuevo estado de versión y en la portada de cada documento se indicará el motivo de la modificación. Al primer documento elaborado se le asigna la versión "00".

Así mismo, se incluirá en cada proceso información acerca del Departamento o Unidad responsable de su elaboración, revisión y aprobación.

Los documentos del SGIC pueden describirse como procesos y como procedimientos. Los procesos definen el desarrollo de una determinada labor y los procedimientos detallan determinadas variantes o aspectos concretos referidos a un proceso.

Los procesos y procedimientos que describan el quehacer de la Institución, que estén vinculados a la implantación y calidad de los títulos oficiales y, por tanto, que proporcionen información (indicadores) que favorezcan el análisis y mejora de los títulos, deben incorporarse al SGIC y adaptarse a los criterios incluidos en el presente proceso.

Aquellos otros documentos que proporcionen información concreta de un servicio o departamento y, por tanto, que no afecten al control de calidad de los títulos, no formarán parte del SGIC y no recibirán el nombre de proceso ni de procedimiento, con la finalidad de evitar disfunciones en la implantación, desarrollo y evaluación del SGIC y de las titulaciones de la Institución Universitaria SAEJEE.

4.2 Codificación

Los **procesos** se codificarán como **PX.YY**

P= Proceso

X= Directriz del programa AUDIT

0. Política y objetivos de calidad



1. Garantía de la calidad de los programas formativos
2. Orientación de las enseñanzas a los estudiantes
3. Garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia
4. Gestión y mejora de los recursos informáticos y servicios
5. Análisis y utilización de los resultados
6. Publicación de información sobre las titulaciones a los grupos de interés

YY= Ordinal simple; identifica el proceso al que se hace referencia (del 1 al 99)

Los procedimientos se codificarán como **PX.YY.a**

<Código del proceso al que pertenece>.a

a= alfabeto; identifica el procedimiento al que se hace referencia (de la a a la z)

Los **indicadores** asociados a procesos se codificarán como **INZZ-PX.YY**

IN= Indicador

ZZ= Ordinal simple; indica el número de orden del indicador (del 1 al 99)

PX.YY= Código del proceso del que emana

Los **indicadores** asociados a procedimientos se codificarán como **INZZ-PX.YY.a**

IN= Indicador

ZZ= Ordinal simple; indica el número de orden del indicador (del 1 al 99)

<Código del proceso al que pertenece>.a

a= alfabeto; identifica el procedimiento al que se hace referencia (de la a a la z)

Las **evidencias** asociadas a procesos se codificarán como **EZZ-AA/AA-PX.YY**

E= Evidencia

ZZ= Ordinal simple; indica el número de evidencia (del 1 al 99)

AA/AA = Indica el curso académico en que se genera

PX.YY= Código del proceso del que emana

Las **evidencias** asociadas a procedimientos se codificarán como **EZZ-AA/AA-PX.YY.a**

E= Evidencia

ZZ= Ordinal simple; indica el número de evidencia (del 1 al 99)

AA/AA = Indica el curso académico en que se genera

<Código del proceso al que pertenece>.a

a= alfabeto; identifica el procedimiento al que se hace referencia (de la a a la z)

Ejemplos de codificación:

| Documento | Código | Significado |
|-------------------------|------------------|---|
| Proceso | P2.3 | Tercer proceso de la directriz 2 de AUDIT |
| Procedimiento | P2.3.a | Primer procedimiento vinculado al proceso 3 de la directriz 2 |
| Indicador Proceso | IN2-P1.1 | Segundo indicador del proceso P1.1 |
| Indicador Procedimiento | IN2-P1.1.a | Segundo indicador del procedimiento P1.1.a |
| Evidencia Proceso | E14-09/10-P3.4 | Evidencia número 14 del proceso P3.4 generada en el curso 2009/2011 |
| Evidencia Procedimiento | E14-09/10-P3.4.a | Evidencia número 14 del procedimiento P3.4.a generada en el curso 2009/2011 |
| | | |

4.3 Estructura de los documentos relativos a los procesos

Los procesos y procedimientos se identifican y clasifican en el índice que se recoge en el MSGIC y en el Anexo1 del presente proceso. Además, se incluyen los formatos correspondientes a los documentos marco del SGIC de la Institución Universitaria SAEJEE. Cuando sean modificados se



cambiará el número de versión y la aprobación como se indica en el apartado 4.1 del presente proceso, incluyendo el motivo de la modificación.

Para la elaboración de los procesos y los procedimientos se adoptará la siguiente estructura:

Objeto: se describen los propósitos fundamentales y los contenidos generales que se desarrollan en el documento.

Alcance: se indica cuándo, dónde y/o el grupo de interés al que se ha de aplicar el documento.

Referencias / Normativas: se relacionan las normas e instrucciones aplicables que regulen lo indicado en el proceso o procedimiento.

Desarrollo: se describe de forma clara y concisa las actividades que contempla el documento.

Seguimiento y medición: se enumeran los indicadores que se consideren oportunos para el seguimiento y valoración de los resultados del proceso o del procedimiento.

Archivo: se identifican las evidencias o registros que genere la ejecución del proceso o del procedimiento.

Responsabilidades: se indican las responsabilidades asignadas a cada uno de los participantes del proceso o del procedimiento.

Rendición de cuentas: se indica el método a seguir para informar a los grupos de interés del seguimiento, resultados finales y propuestas de mejora en el ámbito de aplicación del proceso o del procedimiento.

Anexos: cualquier documento adicional para la puesta en práctica del proceso o del procedimiento.

En el Anexo 2 del presente proceso se encuentra el modelo para la elaboración de los procesos y procedimientos, que amplía la información de este punto.

4.4 Estructura de los indicadores

Los indicadores se describen utilizando la ficha de indicadores en la que se incluyen sus elementos principales.

4.5 Cumplimentación, cuidado y mantenimiento de las evidencias

En el listado de evidencias del SGIC se identifica el contenido de cada evidencia así como los responsables de su elaboración, custodia y mantenimiento. Tanto en el caso de evidencias recogidas en papel como en el de aquéllas conservadas en soporte informático, las condiciones de archivo serán tales que minimice el riesgo de pérdida o daño por accidente, condiciones ambientales, etc.

Las evidencias se archivarán de forma que se facilite el acceso a las mismas. Deberán mantenerse archivadas al menos hasta la siguiente visita de certificación del SGIC o de acreditación de titulaciones, excepto que se indique expresamente lo contrario. Aquellas evidencias que se encuentren sujetas a legislación específica deberán conservarse durante el tiempo que ésta señale.

4.6 Difusión

En la página web de la Institución se expondrá la versión actualizada de los documentos que integran el SGIC.



Asimismo, los centro online o Facultades enviarán una copia actualizada a la Unidad Técnica de Calidad en el caso de producirse alguna modificación en los documentos.

5. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

No se considera necesario establecer indicadores en este proceso. Los propios documentos y el listado actualizado de los mismos es evidencia para el seguimiento y constancia de la mejora continua.

6. ARCHIVO

| Identificación del riesgo | Responsable de custodia |
|---|---------------------------|
| Originales de todos los documentos del SGIC | Unidad Técnica de Calidad |
| Listado de evidencias del SGIC | Unidad Técnica de Calidad |
| Listado de indicadores del SGIC | Unidad Técnica de Calidad |

El soporte del archivo será informático y el tiempo de conservación hasta la siguiente evaluación de la Agencia de Calidad encargada del Seguimiento y Acreditación de los títulos.

7. RESPONSABILIDADES

Unidad Técnica de Calidad (UTC): Elabora documentos marco para todos los procesos del SGIC, que deberán ser revisados y aprobados por Rectorado.

Coordinador de Calidad: Elabora y mantiene actualizados todos los listados y documentos en vigor del SGIC, y envía las actualizaciones a la UTC.

8. RENDICIÓN DE CUENTAS

La Comisión de Coordinación de las CGC informará a los Coordinadores de Calidad del estado de los documentos y evidencias, así como de las modificaciones que se produzcan en los documentos del SGIC. De este modo, los CC podrán mantener informados a las respectivas CGC.

Así mismo, los CC informarán en la Comisión de Coordinación de los cambios producidos a nivel de Centro.

La Unidad Técnica de Calidad debe asegurarse de la correcta difusión de los documentos del Sistema.



MPSGIC-P0.2-Anexo 1: Índice de procesos del SGIC

Directriz 0 – Política y objetivos de calidad

- P0.1 Proceso para la definición y la revisión de la política y de los objetivos de calidad.
- P0.2 Proceso para la gestión de los documentos y evidencias.

Directriz 1 – Garantía de calidad de los programas formativos

- P1.1 Proceso para la creación y reformas de títulos.
 - P1.1a Procedimiento para la presentación de titulaciones para su aprobación en Consejo de Gobierno de Rectorado
 - P1.1 b Procedimiento para la presentación de solicitudes de Verificación de Títulos Oficiales
- P1.2 Proceso de control y revisión periódica de los programas formativos.
 - P1.2.a Procedimiento para el Seguimiento y Acreditación de Títulos Oficiales
- P1.3 Proceso para la extinción del título.

Directriz 2 – Orientación de las enseñanzas a los estudiantes

- P2.1 Proceso de definición de perfiles y admisión de estudiantes.
- P2.2 Proceso de orientación al estudiante.
- P2.3 Proceso de desarrollo de la enseñanza.
- P2.4 Proceso de gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados (outgoing).
- P2.5 Proceso de gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos (incoming).
- P2.6 Proceso de gestión y revisión de la orientación profesional.
- P2.7 Proceso de gestión de las prácticas externas integradas en el plan de estudios.
- P2.8 Proceso de gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias.
- P2.9 Proceso de inserción laboral.

Directriz 3 – Garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia

- P3.1 Proceso de definición de la política de personal académico y de administración y servicios.
- P3.2 Proceso de selección e incorporación de personal académico.
- P3.3 Proceso de selección e incorporación del personal de administración y servicios.
- P3.4 Proceso de evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico.
- P3.5 Proceso de evaluación, promoción y reconocimiento del personal de administración y servicios.
- P3.6 Proceso de formación del personal académico y de administración y servicios.

Directriz 4 – Gestión y mejora de los recursos informáticos y servicios

- P4.1 Proceso para la gestión de los recursos informáticos y servicios

Directriz 5 – Análisis y utilización de los resultados

- P5.1 Proceso para la medición de resultados.
- P5.2 Proceso para el análisis de resultados y mejora continua.

Directriz 6 – Publicación de información sobre las titulaciones a los grupos de interés

- P6.1 Proceso de información pública.



MPSGIC-P0.2-Anexo 2: Modelo para la elaboración de procesos/protocolos

Directriz XX:
PXXX:

| Versión | Fecha | Motivo de la modificación | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|----------------|--------------|----------------------------------|--------------------|-----------------|-------------------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Cada vez que un documento sea modificado se le asignará un nuevo estado de versión y en la portada de cada documento se indicará el motivo de la modificación. Al primer documento elaborado se le asigna la versión "00".

Así mismo, se incluirá en cada proceso información acerca del Departamento o Unidad responsable de su elaboración, revisión y aprobación, en la portada del documento.

- 1. Objeto**
- 2. Alcance**
- 3. Referencias / Normativas**
- 4. Desarrollo**
- 5. Seguimiento y medición**
- 6. Archivo**
- 7. Responsabilidades**
- 8. Rendición de cuentas**

ANEXOS:



1. OBJETO

Describir los propósitos fundamentales y los contenidos generales que se desarrollan en el documento. Debe ser claro y concreto, sin extenderse demasiado.

Los documentos del SGIC pueden describirse como procesos y como procedimientos. Los procesos definen el desarrollo de una determinada labor y los procedimientos detallan determinadas variantes o aspectos concretos referidos a un proceso.

Aquellos otros documentos que proporcionen información concreta de un servicio o departamento y, por tanto, que no afecten al control de calidad de los títulos, no formarán parte del SGIC y no recibirán el nombre de proceso ni de procedimiento, con la finalidad de evitar disfunciones en la implantación, desarrollo y evaluación del SGIC y de las titulaciones de la Institución Universitaria SAEJEE.

2. ALCANCE

Indicar cuándo, dónde y/o el grupo de interés al que se ha de aplicar el documento: si el proceso afecta a toda la Institución, a los centro online Propios o Adscritos, a una Facultad o Departamento determinado.

3. REFERENCIA / NORMATIVA

Determina la legislación o normativa interna que establece el marco del proceso.

4. DESARROLLO

Detallar las distintas fases y actividades que intervienen en el desarrollo del proceso con claridad y exactitud. Evitar ambigüedades o describir actividades incompletas. Cerrar el ciclo de todo lo que se plantea.

5. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Enumerar los indicadores que se consideren oportunos para el seguimiento y valoración de los resultados del proceso o del procedimiento, con la finalidad de asegurar la mejora del proceso.

Nota: Ver P0.2.: Proceso para la gestión de documentos y evidencias. Epígrafe 4.12. Codificación, para nombrar los indicadores que se incluyan.

6. ARCHIVO

| Identificación del registro | Responsable de custodia |
|-----------------------------|-------------------------|
| | |
| | |
| | |

Determinar que archivo generará el proceso y quién será el responsable de su custodia. También se incluirán las evidencias que pueda genera el proceso y que sean de interés para su evaluación por parte de las comisiones de garantía de calidad.

Nota: Ver P0.2.: Proceso para la gestión de documentos y evidencias. Epígrafe 4.12. Codificación, para nombrar las evidencias que se incluyan.

7. RESPONSABILIDADES

Determinar quiénes intervienen en el proceso, según lo descrito en el punto 4. *Desarrollo*, y cuál es su responsabilidad concreta.

8. RENDICIÓN DE CUENTAS



Manera en que se van a justificar o explicar los resultados obtenidos a través del proceso. Debe hacerse mención explícita a cómo se difundirá el proceso y sus resultados.

ANEXOS

Únicamente se incluir los anexos de aquellos documentos que sean útiles para la utilización de un tercero: plantillas de impresos o solicitudes, flujogramas, organigramas o cualquier otro elemento relevante para el correcto desarrollo del proceso y que no corra el riesgo de quedar rápidamente desactualizado.

Si alguno de los documentos incluido en el anexo cambia, se debe modificar, aprobar y comunicar el proceso según lo descrito en rendición de cuentas o, con carácter general, en el proceso 6.1 de información pública.

Para determinar en qué directriz se debe incluir el proceso o procedimiento descrito, consultar el índice del manual de procesos o a la Unidad Técnica de Calidad.

Para la elaboración de un proceso o procedimiento es conveniente consultar el P0.2.: Proceso para la gestión de documentos y evidencias.

Para resolver esta o cualquier duda, contactar con utc@saejee.eu

Directriz 0 – Política y objetivos de calidad

P0.1 Proceso para la definición y la revisión de la política y de los objetivos de calidad. P0.2

Proceso para la gestión de los documentos y evidencias.

Directriz 1 – Garantía de calidad de los programas formativos

P1.1 Proceso para la creación y modificación de títulos.

P1.1a Procedimiento para la presentación de titulaciones para su aprobación en Consejo de Gobierno de Rectorado

P1.1 b Procedimiento para la presentación de solicitudes de Verificación de Títulos

Oficiales

P1.2 Proceso de control y revisión periódica de los programas formativos.

P1.3 Proceso para la extinción del título.

Directriz 2 – Orientación de las enseñanzas a los estudiantes

P2.1 Proceso de definición de perfiles y admisión de estudiantes.

P2.2 Proceso de orientación al estudiante.

P2.3 Proceso de desarrollo de la enseñanza.

P2.4 Proceso de gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados (outgoing).

P2.5 Proceso de gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos (incoming).

P2.6 Proceso de gestión y revisión de la orientación profesional.

P2.7 Proceso de gestión de las prácticas externas integradas en el plan de estudios.

P2.8 Proceso de gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias.

P2.9 Proceso de inserción laboral.

Directriz 3 – Garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia



- P3.1 Proceso de definición de la política de personal académico y de administración y servicios.
- P3.2 Proceso de selección e incorporación de personal académico.
- P3.3 Proceso de selección e incorporación del personal de administración y servicios.
- P3.4 Proceso de evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico.
- P3.5 Proceso de evaluación, promoción y reconocimiento del personal de administración y servicios.
- P3.6 Proceso de formación del personal académico y de administración y servicios.

Directriz 4 – Gestión y mejora de los recursos informáticos y servicios

- P4.1 Proceso para la gestión de los recursos informáticos y los servicios

Directriz 5 – Análisis y utilización de los resultados

- P5.1 Proceso para la medición de resultados.
- P5.2 Proceso para el análisis de resultados y mejora continua.

Directriz 6 – Publicación de información sobre las titulaciones a los grupos de interés

- P6.1 Proceso de información pública.

MPSGIC-P0.2-Anexo 3: Formato de ficha para el cálculo de indicadores

| |
|----------------------------------|
| Indicador: Nombre /Código |
| Definición: |
| Cálculo: |
| Periodicidad: |
| Responsable cálculo: |
| Procesos asociados: |
| Observaciones: |

Directriz 1: Garantía de calidad de los programas formativos
P1.1. Proceso para la creación y modificación de títulos

| Versión | Fecha | Motivo de la modificación | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|----------------|--------------|--|--------------------|-----------------|-------------------|
| 00 | 30/11/2010 | Edición inicial | UEA | UEA | RECTORADO |
| 01 | 18/07/2012 | Actualización del proceso. Incorporar procedimientos asociados. | UTC | UTC. | RECTORADO |
| | | | | | |

- 1. Objeto**
- 2. Alcance**
- 3. Referencias / Normativas**
- 4. Desarrollo**
- 5. Seguimiento y medición**
- 6. Archivo**
- 7. Responsabilidades**
- 8. Rendición de cuentas**



1. OBJETO

Establecer la sistemática aplicable al diseño y modificación de los programas formativos de grado y posgrado de la Institución Universitaria SAEJEE.

2. ALCANCE

Este proceso es de aplicación a los programas oficiales existentes o propuestos para su verificación.

3. REFERENCIA / NORMATIVA

- Política y objetivos de calidad de la Institución Universitaria SAEJEE.
- Normas de Organización y Funcionamiento de la Institución Universitaria SAEJEE
- Guía de apoyo para la elaboración de la Memoria de Verificación de títulos oficiales universitarios (Grado y Máster).
- Guía de apoyo para la elaboración de la Memoria de Verificación de títulos oficiales (Doctorado).

4. DESARROLLO

El proceso de elaboración y modificación de títulos se realizará de acuerdo a la siguiente secuencia:

- El Decano/Director del Centro analizará la oferta formativa del Centro online junto con el Vicerrector de Ordenación Académica y el Director General de Desarrollo Universitario, y propondrá los nuevos títulos académicos y la orientación que deben seguir. Respecto a la modificación de títulos, dicha reforma puede emanar de las Comisiones de Garantía de Calidad, del Decano/Director del Centro del Consejo de Gobierno del Rectorado de la Institución. También podrá ser causa de modificación un cambio en la legislación vigente y de aplicación.
- El Decano/Director elaborará un informe con los nuevos programas formativos para su aprobación por el Consejo de Gobierno de Rectorado.
- El Consejo de Gobierno de Rectorado estudiará cada una de las propuestas y las aprobará o las devolverá para su revisión. Si son aprobadas, se dará difusión pública a los grupos de interés.
- El Decano/Director creará un grupo de trabajo para la elaboración de la nueva Memoria de Verificación, indicando sus competencias y los criterios de formación del mismo. También se definirán los mecanismos de información a los grupos de interés y los procesos para elevar propuestas y sugerencias a lo largo del proceso, con el fin de garantizar la máxima transparencia y promover la participación de las partes implicadas. Este grupo de trabajo estará compuesto, en términos generales, por los siguientes miembros:
 - Director del Centro.
 - Director del Departamento al que se adscribe el nuevo título.
 - Un profesor Doctor del Departamento al que se adscribe el título.
 - Un profesor asociado, que colabora en la Institución Universitaria SAEJEE.
 - Un representante del Vicerrectorado de Ordenación Académica.
 - Un representante SAEJEE.

- Dos representantes del Departamento de Desarrollo Universitario: uno de Centro de Asesoramiento Profesional (CAP) y otro del Área de Promoción y Admisiones (PyA).
 - Un representante del alumnado.
- El grupo de trabajo definirá el perfil de egreso de los titulados, sus objetivos y competencias. El Decano/Director del Centro revisará dicha propuesta y la cotejará con el resto de títulos existentes o propuestos.
 - Una vez aprobado el perfil de egreso, el grupo de trabajo diseñará la planificación de las enseñanzas, con especial atención en la coordinación de los programas teóricos y prácticos, la metodología docente y la coherencia de los contenidos de los módulos y materias con el perfil de egreso propuesto. El Decano/Director del Centro analizará transversalmente la propuesta con el resto de títulos y elaborará una propuesta definitiva de Memoria de Verificación que remitirá al Vicerrector de Ordenación Académica para su revisión y elevación al Consejo de Gobierno de Rectorado para su aprobación definitiva.

A este Proceso se asocian los siguientes Procedimientos:

- P1.1.a Procedimiento para la presentación de titulaciones para su aprobación en Consejo de Gobierno de Rectorado
- P1.1.b Procedimiento para la presentación de solicitudes de verificación de títulos oficiales.

5. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

No se considera necesario definir indicadores específicos para este proceso. En todo caso, tras la aprobación e implantación del nuevo título (o del programa formativo modificado) se realizará un proceso de revisión del mismo. Esta revisión seguirá la sistemática detallada en *P1.2 Proceso de control y revisión periódica de los programas formativos*.

6. ARCHIVO

| Identificación del riesgo | Responsable de custodia |
|---|--|
| Resolución del Consejo de Gobierno Rectorado acerca de la aprobación de la propuesta del título. | Gabinete de Rectorado Secretaría de Centro o Departamento |
| Informe final de ANECA de la titulación | |
| Resolución del Consejo de Instituciones sobre la titulación | Gabinete de Rectorado Unidad Técnica de Calidad |
| Resolución BOE por la que se establece el carácter oficial de la titulación y su inscripción en el RUCT | Unidad Técnica de Calidad |
| Orden BOCM por la que se autoriza la implantación de la titulación | Unidad Técnica de Calidad |
| Resolución BOE por la que se publica el plan de estudios de la titulación | Unidad Técnica de Calidad |
| Actas del grupo de trabajo de la titulación | Secretaría de Centro o Departamento |

El soporte del archivo será informático y el tiempo de conservación hasta la siguiente evaluación de la Agencia de Calidad encargada del Seguimiento y Acreditación de títulos.



7. RESPONSABILIDADES

Consejo de Gobierno de Rectorado: Aprueba la propuesta de título y la Memoria de Verificación. Puede proponer modificaciones de las titulaciones implantadas.

Decano/Director: Propone los nuevos títulos académicos y la orientación que deben seguir. Revisa la propuesta elaborada por el grupo de trabajo y la eleva al Consejo de Gobierno de Rectorado para su aprobación. Puede proponer modificaciones de las titulaciones ofertadas.

Comisión de Garantía de Calidad: Detecta las modificaciones necesarias para los títulos implantados.

Grupo de trabajo de la titulación: Elabora la Memoria de Verificación del título.

8. RENDICIÓN DE CUENTAS

El Decano/Director informará de la apertura del proceso y definirá los mecanismos de información a los grupos de interés, con el fin de garantizar la máxima transparencia y promover la participación de todas las partes implicadas.

Una vez aprobada la oferta formativa, ésta se difundirá como se especifica en el proceso *P6.1 Proceso de información pública*.

Los resultados obtenidos tras la revisión anual, así como propuestas de mejora, se difundirán también como se explica en el proceso *P1.2 Proceso de control y revisión periódica de los programas formativos* y en el *P5.1 Proceso para el análisis de resultados y mejora continua*.

Directriz 1: Garantía de calidad de los programas formativos
P1.1. Proceso para la creación y modificación de títulos
P1.1.a Procedimiento previo de presentación de títulos para su aprobación de Rectorado

| Versión | Fecha | Motivo de la modificación | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|----------------|--------------|---|--------------------|-----------------|-------------------|
| 00 | 27/07/2012 | Revisión del Procedimiento. Incluir procedimiento para la modificación de titulaciones. | UTC | VROA | RECTORADO |
| | | | | | |

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias / Normativas
4. Desarrollo
5. Seguimiento y medición
6. Archivo
7. Responsabilidades
8. Rendición de cuentas

1. Objeto

El presente procedimiento detalla el proceso *P1.1 Creación y Modificación de Títulos* del manual de procesos del SGIC, en lo relativo a la descripción del informe que se debe presentar a Consejo de Gobierno de Rectorado para solicitar la aprobación de cada propuesta de nuevo título o la solicitud de modificación de títulos ya existentes.

2. Alcance

Este procedimiento es de aplicación a títulos oficiales y propios, si bien estos últimos tienen su propio documento de normativa y configuración de la memoria, así como a nuevos programas formativos o nuevos canales de comercialización de títulos ya existentes.

3. Referencias / Normativas

Las propias del Proceso P1.1 para la Creación y modificación de títulos

4. Desarrollo

SOLICITUD DE APROBACIÓN DE NUEVAS TITULACIONES:

Todos los títulos de SAEJEE, propios y oficiales, se aprueban en las correspondientes reuniones de Consejo de Gobierno de Rectorado donde el Vicerrector de Ordenación Académica, junto con el Decano o responsable de Departamento solicitante, presentará el programa para su aprobación.

Antes de elevar ese programa al Consejo de Gobierno de Rectorado, el Decano/Director del Centro que presenta el título elaborará un breve informe, que presentará a su aprobación previa, por este orden:

- Al Vicerrectorado de Ordenación Académica que valorará la idoneidad institucional del programa, su adecuación a la Legislación vigente, a la organización interna y Normativa Académica de la Institución. Adicionalmente, el VROA podrá solicitar informes complementarios relativos a aspectos normativos, de adaptación de los sistemas de información, de las infraestructuras tecnológicas de la Institución, o de la operativa de los Departamento de Administración o Secretaría de Cursos.
- Al Director del Departamento de Desarrollo Universitario, que valorará la idoneidad institucional de la política de precios y canales de venta.
- A Vicegerencia, que analizará su viabilidad económica.
- En el caso de programas internacionales, requerirán el visto bueno del Director de Programas Internacionales.

Los cuatro visados anteriores incluirán, en el mismo informe, la indicación de aprobación, rechazo o dudoso. Cada uno de los cuatro podrá incluir comentarios por escrito y firmarán finalmente.

Una vez visado este informe, el VROA, junto con el Decano/Director del Centro solicitante, presentarán el programa en Consejo de Gobierno de Rectorado para su aprobación. Para ello, el VROA solicitará al Rector la inclusión de la propuesta de título en el orden del día de la siguiente reunión de Consejo de Gobierno de Rectorado. El informe deberá estar en posesión de los miembros del Consejo de Gobierno de Rectorado 5 días antes de la celebración de la reunión.

Previamente a su aprobación en Consejo de Gobierno de Rectorado no se podrá difundir en los medios de comunicación, internos o externos, ni se podrá iniciar ningún proceso administrativo de puesta en marcha y organización en Secretaría de Cursos.

A continuación se indican los contenidos del informe que debe presentarse:

1.- DATOS GENERALES

- Denominación del título.
- Tipo: oficial o propio.
- Centro, Departamento o Instituto responsable del programa
- Tipo de enseñanza. Modalidad a distancia a través de videoconferencia y foros internacionales.
- Lugar donde se va a impartir y calendario de implantación
- Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas:
- Profesiones para las que capacita una vez obtenido el título, en su caso.

2.- POLÍTICA DE PRECIOS

- Precio del programa
- Política de descuentos y becas
- Política de distribución y acción comercial.

3.- ESTIMACIÓN DEL COSTE ECONÓMICO

- Previsión de ingresos.
- Indicación de factores que puedan incidir, a priori, en el coste de su implantación: estimación previa del número de créditos y del número de asignaturas nuevas, requisitos específicos de instalaciones o materiales...
- Costes de profesorado
- Costes indirectos de administración
- Términos del acuerdo económico con instituciones patrocinadoras en su caso. Se aportará el borrador de convenio si existe.

4.- ORDENACIÓN ACADÉMICA

ACCESO. Colectivos o canales de distribución del programa para aclarar el perfil preferente de ingreso.

- Vías de acceso y perfil preferente de ingreso al que va dirigido
- Aspectos específicos relativos a reconocimiento de créditos.

ADMISIÓN

- Pruebas y criterios de admisión, en caso de ser diferentes a los realizados por el DDU en títulos oficiales o si se aplica algún criterio complementario.

PLAN DE ESTUDIOS

- Distribución en créditos ECTS por tipo de materia, indicando cuantos ECTS son de formación Básica, materias Obligatorias, Optativas, Prácticas Externas y Trabajo Fin de Grado o Máster
- Breve explicación general de la planificación temporal de las enseñanzas
- Lista de dobles titulaciones en su caso y su extensión en ECTS
- Aspectos relativos a la organización de las materias transversales, Trabajo Fin de Grado o Máster, Prácticas Externas, Desarrollo del Espíritu Participativo y Solidario, Seminarios de Desarrollo de Competencias y, en particular, idiomas.
- Descripción de las actividades formativa y metodología aplicada a la enseñanza
- Descripción de la metodología de evaluación y exámenes con indicación explícita online.

- Recursos informáticos especiales, en su caso.
- Profesorado, perfil, origen y vinculación con la Institución. Planificación temporal de su implantación.

4.- PROGRAMAS INTERNACIONALES

- Referencias sobre la institución con la que se establece el convenio, en su caso.

MODIFICACIÓN DE TÍTULOS YA EXISTENTES.

En el caso de solicitudes de modificación de títulos, el Decano/Director del Centro presentará su informe al VROA, y sólo presentará, para su visado, aquellas modificaciones en las que sea necesaria una revisión por parte del Director del Departamento de Desarrollo Universitario, a Vicegerencia y/o al Departamento de Relaciones Internacionales.

El informe que se debe presentar para modificaciones debe incluir el detalle de los aspectos para los que se solicita la modificación y la justificación de la necesidad de dichos cambios.

Una vez realizado y visado este informe, el Vicerrector, junto con el Decano/Director del Centro, presentarán el programa en Consejo de Gobierno de Rectorado para su aprobación. Para ello, el VROA solicitará al Rector la inclusión de la propuesta de modificación del título en el orden del día de la siguiente reunión de Consejo de Gobierno de Rectorado. El informe deberá estar en posesión de los miembros de dicho Consejo 5 días antes de la celebración de la reunión.

Previamente a ese visado y aprobación en Consejo de Gobierno de Rectorado no se podrá difundir en los medios de comunicación, internos o externos, ni se podrá iniciar ningún proceso administrativo de puesta en marcha y organización en Secretaría de Cursos.

PLAZOS:

El VROA propondrá una fecha límite para la entrega de solicitudes de creación y modificación de títulos oficiales, que será aprobada por el Consejo de Gobierno de Rectorado.

Para determinar dicha fecha, el VROA tendrá en cuenta los plazos marcados por el Ministerio de Educación, la Comunidad Autónoma de Madrid y por las agencias de calidad, además de apoyarse en los indicadores descritos en el Procedimiento *P1.1.b Verificación de Títulos Oficiales*.

5. Seguimiento y medición

No se considera necesario definir indicadores específicos para este procedimiento.

6. Archivo

| Identificación del registro | Responsable de custodia |
|---|-----------------------------|
| Informe de solicitud de nuevo título o de modificación de uno existente | Secretaría del Departamento |
| Resolución de Rectorado acerca de la aprobación de la propuesta del título. | Gabinete de Rectorado |

7. Responsabilidades

Además de las descritas en el Proceso P1.1 para la Creación y modificación de títulos, se definen las siguientes responsabilidades:

Consejo de Gobierno de Rectorado: aprueba los plazos establecidos por el VROA.

Vicerrectorado de Ordenación Académica: propone los plazos la presentación de



solicitudes de nuevos títulos y modificación de los ya existente. Informa a los Decanos/Directores de de dichos plazos, y del desarrollo del Procedimiento.

Unidad Técnica de Calidad: colabora con el VROA para la difusión del Procedimiento y sus plazos a través de los Coordinadores de Calidad.

8. Rendición de cuentas

Las descritas en el Proceso P1.1 para la Creación y modificación de títulos.

Directriz 1: Garantía de calidad de los programas formativos
P1.1. Proceso para la creación y modificación de títulos
P1.1.b Procedimiento para la Verificación de Títulos Oficiales

| Versión | Fecha | Motivo de la modificación | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|----------------|--------------|----------------------------------|--------------------|-----------------|-------------------|
| 00 | 27/07/2012 | Edición inicial | UTC | VROA | RECTORADO |
| | | | | | |

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias / Normativas
4. Desarrollo
5. Seguimiento y medición
6. Archivo
7. Responsabilidades
8. Rendición de cuentas

1. Objeto

El presente procedimiento detalla el proceso *P1.1 Creación y Modificación de Títulos* del manual de procesos del SGIC, en lo relativo a la presentación de las Memorias de nuevos títulos oficiales o de modificación de títulos oficiales ya existentes, para su aprobación por parte de la Agencia de Calidad y posterior verificación por parte del Consejo de Instituciones (en el caso de las nuevas titulaciones).

2. Alcance

El presente procedimiento será de aplicación a todos los Títulos oficiales de la Institución Universitaria SAEJEE.

3. Referencias / Normativas

Las propias del Proceso P1.1 para la Creación y modificación de títulos

4. Desarrollo

Una vez aprobado por Consejo de Gobierno de Rectorado la creación de un nuevo título oficial o la modificación de un título ya existente, el grupo de trabajo creado para la elaboración de la memoria procederá a su redacción, según los criterios descritos en el proceso *P1.1 para la Creación y Modificación de Títulos*. Además deberá tener en cuenta las actualizaciones que la Agencia de Calidad ofrece en la Guía para la Verificación de Titulaciones Oficiales, que hace pública a través de su página web, así como las observaciones apuntadas por la Unidad Técnica de Calidad en la Guía Práctica Verifica, disponible en Red SAEJEE.

El grupo de trabajo, cuya composición se especifica en el desarrollo del citado Proceso, deberá trabajar en colaboración con el Vicerrectorado de Ordenación Académica para incluir información actualizada y acorde con la estrategia de la Institución, en aquellos puntos que son comunes a todas las titulaciones.

Concluida la redacción de la Memoria, y previa aprobación del Decano/Director del Centro, el Vicerrectorado de Ordenación Académica hará una lectura final con la finalidad de validar la información contenida en ella.

En el caso de modificación de la memoria de un título ya existente, se deberá tener en cuenta, además:

- Incluir el texto que describa y justifique los cambios solicitados.
- Las Recomendaciones que la Agencia de Calidad incluyó en el Informe Final de Verificación, Seguimiento o Acreditación de la titulación, siempre y cuando la Comisión de Garantía de Calidad del título, en la que está representada el grupo de trabajo de la titulación, considere que la recomendación debe ser aceptada y, además, suponga una modificación de la memoria.
- La persona encargada de su redacción, incluirá todos los cambios en un color que permita diferenciarlos.

Un miembro del grupo de trabajo, en colaboración con la Unidad Técnica de Calidad, será el encargado de introducir la información requerida por la Aplicación del Ministerio para la verificación y modificación de títulos oficiales.

La Unidad Técnica de Calidad será la responsable de registrar en la Sede Electrónica del Ministerio la nueva memoria, y el Rector será el encargado de firmar dicha solicitud, cuando así se exija.

Una vez se reciba confirmación de su envío a la Agencia Evaluadora, la UTC remitirá al Decano/Director del Centro y al VROA, copia del correo de confirmación.

Así mismo, una vez se reciba el Informe Favorable por parte de la Agencia Evaluadora, la UTC enviará copia al Decano/Director del Centro y al VROA y, adicionalmente, a la Secretaría de

Cursos y al Departamento de Desarrollo Universitario, cuando se trate de un nuevo título o cuando la modificación sea relevante para estos departamentos.

En el caso de que se reciba Informe Provisional, la UTC lo remitirá al Decano/Director del Centro y al VRAO, indicando expresamente, el plazo de entrega de alegaciones. El Decano/Director del Centro informará al grupo de trabajo de la titulación de la apertura del periodo de alegaciones.

El profesor que coordina el grupo de trabajo hará una primera lectura del Informe Provisional, con la finalidad de organizar el trabajo de redacción de las alegaciones. Para ello asignará tareas a los miembros del grupo de trabajo, según necesidades. Además consensuará con la UTC una fecha límite para la entrega de dichas alegaciones.

Una vez concluida la redacción de alegaciones y previa aprobación por parte del Decano/Director del Centro, se enviará al VROA, que dará el visto bueno al documento.

La persona encargada de la redacción de la memoria, será quien incluya las alegaciones en el texto de la memoria. Debe consensuar con la UTC el color que empleará para incluir las modificaciones.

Para la presentación de alegaciones se procederá del mismo modo que para la presentación de nuevas solicitudes, en cuanto a la cumplimentación de la información en la aplicación y el registro de la memoria.

5. Seguimiento y medición

Anualmente se revisará el procedimiento definido con el objeto de evaluar resultados y detectar mejoras. Así mismo, los indicadores descritos facilitarán la planificación del trabajo de la Unidad Técnica de Calidad y de los grupos de trabajo de las titulaciones.

Para ello se utilizarán los siguientes indicadores:

IN01 – P1.1.b: Tiempo medio empleado en la verificación: media del tiempo que transcurre desde que la Agencia de Calidad recibe la solicitud, previo registro de la misma en la Sede Electrónica del MEC, hasta que dicha Agencia emite el Informe Final Favorable.

IN02 – P1.1.b: Tiempo medio de respuesta: media del tiempo que la Agencia de Calidad tarda en dar una respuesta a una nueva solicitud o a la presentación de alegaciones.

6. Archivo

| Identificación del registro | Responsable de custodia |
|---|---------------------------|
| Memoria de Verificación | Unidad Técnica de Calidad |
| Resumen de la Aplicación | Unidad Técnica de Calidad |
| Informes Finales y Provisionales emitidos por la Agencia de Calidad | Unidad Técnica de Calidad |
| Confirmación de Registro en la Sede Electrónica | Unidad Técnica de Calidad |

7. Responsabilidades

Decano/Director del Centro: será el máximo responsable de la redacción de la Memoria. Para ello constituirá el Grupo de Trabajo, liderado por un Profesor designado por el mismo. Así mismo deberá asignarse una persona encargada de la utilización de la aplicación verifica y de la redacción de la memoria.

Vicerrectorado de Ordenación Académica: Validación de los contenidos de las Memorias.

Unidad Técnica de Calidad: plazos, registro y custodia de documentación relacionada con la verificación de títulos oficiales. También será responsable de la información de la memoria referida al Sistema de Garantía de Calidad.

8. Rendición de cuentas

Las descritas en el Proceso P1.1 para la Creación y modificación de títulos.

Directriz 2: Garantía de calidad de los programas formativos
P1.2. Proceso de control y revisión periódica de los programas formativos

| Versión | Fecha | Motivo de la modificación | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|----------------|--------------------------|--|------------------------|------------------------|-------------------|
| 00 | 30/11/2010 | Edición inicial | UEA | UEA | RECTORADO |
| 01 | 27/06//2012 | Actualización según normativa para el Seguimiento de títulos oficiales: Incorporación Tasa de Rendimiento y de Cobertura; Incorporar Anexos para la realización de la MAAR | UTC | UTC | RECTORADO |
| 02 | 29/01/2013 11/02/2014 | Corregir código Tasa de Cobertura Incluir las Memorias de Verificación de los títulos y los Informes finales de verificación, modificación y seguimiento de los títulos como documentos de Referencia Actualización del Desarrollo Modificación de indicadores Revisión de Responsabilidades y Rendición de cuentas, adecuándolo al Desarrollo | Carmen Lanchares (UTC) | Carmen Lanchares (UTC) | RECTORADO |

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias / Normativas
4. Desarrollo
5. Seguimiento y medición
6. Archivo
7. Responsabilidades
8. Rendición de cuentas

1. OBJETO

Establecer la sistemática aplicable a la revisión y control periódico de la calidad de los programas formativos oficiales de grado y posgrado de la Institución Universitaria SAEJEE.

2. ALCANCE

Este proceso será de aplicación en la revisión y control de los programas formativos oficiales de grado y posgrado.

3. REFERENCIA / NORMATIVA

Política y objetivos de Calidad de la Institución Universitaria SAEJEE.

Normas de organización y funcionamiento de la Institución Universitaria SAEJEE.

Marco General de Proceso de Seguimiento de la Implantación de Títulos Universitarios Oficiales.

Referentes y Criterios de evaluación para la valoración del Proceso de Seguimiento de la Implantación de Títulos Universitarios Oficiales.

Memorias de Verificación de los títulos

Informes finales de verificación, modificación, seguimiento y acreditación de los títulos.

4. DESARROLLO

La Comisión de Garantía de Calidad (CGC) de cada Centro es el órgano que participa en mayor medida de las tareas de planificación, implantación y seguimiento de los nuevos planes de estudios. Está compuesta por los siguientes miembros:

- Coordinador de Calidad (CC): Profesor contratado a tiempo completo. El CC tiene como misión: asegurarse del establecimiento de los procesos coordinando los equipos de mejora, la información al equipo de dirección de los centros online y la promoción de los requisitos necesarios entre todos los grupos de interés.
- Un representante de cada titulación (de grado o de master o de posgrado si agrupa a varios master).
- Un representante de los estudiantes.
- Un representante SAEJEE, que ejercerá como Secretario de la Comisión.

A las reuniones de la CGC podrán sumarse, cuando el CC lo considere necesario, los responsables de los departamentos de servicios, de la Unidad Técnica de Calidad o el Defensor Universitario

Los representantes académicos de cada titulación deberán llevar a la CGC toda la información relativa a la revisión y análisis del conjunto de indicadores descritos en el presente proceso. Para facilitar esta labor, se ha establecido un calendario de trabajo ligado a las reuniones de coordinación de los títulos cuyo objetivo es integrar el proceso de revisión del programa formativo en el día a día de la actividad universitaria, según se describe en el proceso *P5.2 Proceso para el análisis de los resultados y mejora continua*.

El responsable académico tendrá en cuenta, además, los informes que los tutores presentan con su análisis de los resultados académicos de los alumnos del grupo, su nivel de asistencia y participación, y otras incidencias en la actividad académica necesarias para un mejor conocimiento del desarrollo del plan de estudios. Así mismo, tendrán en cuenta el registro de incidencias de título, departamento o centro, según describe el proceso *P2.8 proceso de gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias*.

Por último, la CGC dispondrá del informe anual de la Comisión de Priorización en el que se indicarán las mejoras emprendidas con la Institución y las titulaciones beneficiadas, de acuerdo a lo descrito en el proceso *P5.2 Proceso para el análisis de los resultados y mejora continua*.

De este modo, la CGC dispondrá de los siguientes indicadores y evidencias para su revisión:

- Indicadores descritos en el proceso P1.2
- Informes semestrales, actas de las juntas de evaluación
- Registro de incidencias y reclamaciones de Institución (alumnado)
- Registro de incidencias y reclamaciones de Institución (profesorado),
- Informe anual de las mejoras emprendidas por la Comisión de Priorización.

Con todo ello, cada responsable de titulación de la CGC elaborará una Memoria Anual de Análisis de Resultados (MAAR), con el asesoramiento y apoyo de la UTC y del Coordinador de Calidad del Centro, que incluirá recomendaciones y propuestas de mejora. Este documento se elevará al Decano/Director de la Facultad o Centro para su revisión y aprobación definitiva y se enviará a la UTC para su posterior difusión.

La Memoria Anual de Análisis de Resultados cumplirá una doble función:

- Ser el documento de partida para la revisión del título al año siguiente, de manera que el análisis y la propuestas realizadas se aseguran una continuidad en el tiempo
- Ser la herramienta que facilitará la evaluación externa: seguimiento y renovación de la acreditación de las titulaciones.

La Comisión de Coordinación de las CGC coordina e impulsa el trabajo de éstas.

5. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Dentro del proceso de revisión anual del Sistema de Garantía Interna de Calidad se incluirá la revisión de la calidad del programa formativo, evaluando cómo se han desarrollado las enseñanzas y si han existido incidencias durante el curso académico a evaluar. Además, la CGC revisará el grado de implantación y eficacia de las propuestas de mejora del curso anterior.

Para ello se utilizarán los siguientes indicadores y evidencias:

Admisión:

IN01 – P2.1: N° de solicitudes de admisión.

IN03 – P2.1: N° de alumnos de nuevo ingreso en el estudio

IN01 – P1.2: Tasa de cobertura: relación porcentual entre el número de alumnos de nuevo ingreso en un título y un año determinado, y el número de plazas ofertadas para ese año.

Alumnado:

IN02 – P1.2: N° de estudiantes matriculados

IN03 – P1.2: Tasa de baja por curso académico: relación porcentual entre el número de estudiantes que han causado baja en un título en un determinado año, y el número de estudiantes matriculados en ese título y año.

IN02 – P2.2: Grado de satisfacción con la acción tutorial

IN10 – P3.4: Grado de satisfacción del alumno con la actividad docente del profesorado: resultados a nivel de titulación

IN08 – P4.1: Grado de satisfacción con los servicios: resultados a nivel de titulación

Cumplimiento de la Normativa Académica

IN04 – P1.2: Tasa de baja por rendimiento académico: relación entre el número de alumnos que no superan la normativa de permanencia en primero y el número total de alumnos de nuevo ingreso de primero.

E2-P1.2 Relación de alumnos con reconocimiento de créditos.

E3-P1.2 Relación de alumnos que han sido baja

E4-P1.2 Relación de alumnos con prácticas externas o TFG/TFM pendientes.

Movilidad e internacionalización:

INDICADOR-P1.2 N^o de alumnos de fuera de Madrid

INDICADOR-P1.2 N^o de alumnos de extranjeros

IN01 – P2.4: N^o de alumnos outgoing: número de alumnos de una determinada titulación y curso académico que han participado de un programa de movilidad.

IN02 – P2.4: Tasa de movilidad de graduados: relación porcentual entre los alumnos de una titulación que han finalizado sus estudios en un determinado curso académico y el número de ellos que han participado de un programa de movilidad a lo largo de sus estudios.

IN03 – P2.4: Grado de satisfacción del alumno enviado con el programa de movilidad

IN03 – P2.5: N^o de asignaturas demandadas por alumnos incoming: número de asignaturas de un determinado título y curso académico que han sido demandadas, y matriculadas, por estudiantes incoming.

IN04 – P2.5: n^o de alumnos de alumnos incoming matriculados

IN02 – P2.5: Grado satisfacción del alumno de acogida con el programa de movilidad

E3-P2.4 / Listado de alumnos, destinos del Programa de Movilidad y resultados académicos

E2-P2.5 / Listado de alumnos admitidos, Instituciones de origen, asignaturas matriculadas y resultados académicos

E5-P1.2 / Informes visitas web

Prácticas externas:

IN01 – P2.7: Tasa de prácticas externas realizadas.

IN02 – P2.7: Grado satisfacción prácticas externas

IN03 – P2.7: Grado de satisfacción del empleador

E9-P2.7/ Relación de alumnos con prácticas matriculadas, concluidas y nombre de la empresa

Profesorado:

IN01 – P3.2: N^o de profesores de la titulación.

IN02 – P3.2: n^o de profesores doctores.

IN03 – P3.2: n^o de profesores doctores acreditados.

IN04 – P3.2: Número medio de alumnos por profesor

IN01 – P3.4: Porcentaje de profesores evaluados por Docencia en la titulación

IN02-P3.4: Tasa de participación

IN03 al INP 3.4: Resultados de evaluación Docencia: porcentaje de profesores Muy Favorables, Favorables, Poco Favorables y Desfavorables.

Recursos informáticos:

IN05 – P4.1: N^o de Campus virtual disponibles para la titulación.

IN06 – P4.1: n^o de puestos disponibles para la titulación.

IN07 – P4.1: N^o de puestos de ordenadores disponibles para la titulación

IN13 – P1.2: Grado de satisfacción con los servicios

E1- P4.1 listado de Campus virtual y características por Campus

E2-P4.1 Listado de Campus virtual y características por titulación

E3-P4.1. Listado de Campus virtual y características técnicas por titulación

Incidencias:

Informe anual consejo de delegados

E2-10/11-P2.3 / Informes de los profesores presentados en las reuniones de Coordinación

E3-10/11-P2.3 / Informes de los tutores presentados en las reuniones de Coordinación

E4-10/11-P2.3 / Actas de las reuniones de Coordinación Académica/Juntas de evaluación
E1-10/11-P2.8 / Registro de incidencias del Departamento
E2 - 10/11-P2.8 / Registro de incidencias OPINA

Rendimiento académico:

IN05 – P1.2: Tasa de evaluación: Relación porcentual entre el número de plazas ofertadas y el número de plazas cubiertas para una determinada titulación y curso académico.

IN06 – P1.2: Tasa de éxito: relación porcentual entre el número total de créditos superados por los alumnos (excluidos adaptados, convalidados, reconocidos, etc.) en un estudio y el número total de créditos presentados a examen. Permite analizar los resultados alcanzados en las pruebas de evaluación

IN07 – P1.2: Tasa de Rendimiento: Relación porcentual entre el número de créditos superados y el número total de créditos matriculados en cada curso académico por título

IN08 – P1.2: Tasa de graduación: porcentaje de estudiantes que finalizan la enseñanza en el tiempo previsto en el plan de estudios o en un año académico más en relación a su cohorte de entrada.

IN09 – P1.2: Tasa de eficiencia: relación porcentual entre el número total de créditos teóricos del plan de estudios en los que debieron haberse matriculado a lo largo de sus estudios el conjunto de estudiantes graduados en un determinado curso académico y el número total de créditos en los que realmente han tenido que matricularse.

IN10 – P1.2: Duración media de los estudios: expresa la duración media (en años) que los alumnos matriculados en una titulación universitaria tardan en superar los créditos correspondientes a su titulación (exceptuando el trabajo fin de grado). Se ve influenciado por la presencia de alumnos que compatibilizan los estudios universitarios con el desempeño de actividades laborales.

IN11 – P1.2: Tasa de abandono: relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que debieron obtener el título el año académico anterior y que no se han matriculado ni ese año académico ni en el anterior

Empleabilidad:

IN01 – P2.9: Porcentaje de inserción laboral

IN02 – P2.9: Grado de satisfacción del egresado con el empleo actual

IN03 – P2.9: Grado de satisfacción del empleador

Satisfacción con el título

IN12 – P1.2: Grado de satisfacción del alumno con el programa formativo.

IN14 – P1.2: Grado de satisfacción del profesorado con el programa formativo y la Institución

IN15 – P1.2: Grado de satisfacción SAEJEE con la Institución

IN04 – P2.9: Grado de satisfacción del egresado con el programa formativo.

Los responsables de las titulaciones y las CGC seleccionarán, del listado completo de indicadores, aquellos que resulten más útiles para el análisis de sus titulaciones, de acuerdo con a las características de las mismas.

6. ARCHIVO

| Identificación del registro | Responsable de custodia |
|---|---|
| Actas de la Comisión de Garantía de Calidad | Coordinador de Calidad |
| Memoria Anual de Análisis de Resultados | Coordinador de Calidad Unidad Técnica de Calidad |

El soporte del archivo será informático y el tiempo de conservación hasta la siguiente evaluación de la Agencia de Calidad encargada del Seguimiento y Acreditación de Títulos.



7. RESPONSABILIDADES

Comisión de Garantía de Calidad: Analizar la información relativa a resultados, indicadores de calidad, tasas de rendimiento, etc., elaborando una memoria anual con propuestas de mejora que será remitida al Decano/Director del Centro y a la UTC. Supervisa que se cumplan todos los aspectos del programa formativo para garantizar su calidad y comprobar el grado de implantación y efectividad de los planes de mejora aprobados en los cursos anteriores.

Comisión de Coordinación: Marca directrices en lo relacionado al correcto funcionamiento del SGIC y asesora a la Comisión de Garantía de Calidad de los centros online para la elaboración de la Memoria Anual de Análisis de Resultados.

Unidad Técnica de Calidad: Facilita la recopilación de los resultados de los indicadores. Dará a conocer a los grupos de interés la información relativa al programa formativo. Se asegura de la correcta implantación, desarrollo y mejora de los títulos a través del cumplimiento del presente proceso.

8. RENDICIÓN DE CUENTAS

El CC remitirá la memoria anual elaborada por la CGC, previa revisión y aprobación del Decano/Director del Centro, a la UTC, que difundirá a los grupos de interés los resultados del programa formativo, así como las propuestas de mejora y los objetivos de calidad para el siguiente curso académico, utilizando para ello los medios de difusión a su alcance (página web, comunicaciones escritas...), según describe el proceso *P6.1 Proceso de Información Pública*.

La MAAR será la base de la información que la CGC deberá enviar a la Agencia de Calidad para el Seguimiento y Acreditación de Títulos Universitarios Oficiales.



Memoria Anual de Análisis de Resultados

Comisión Garantía de Calidad

| | | |
|--|--|------------------------------|
| Elaboración: Comisión Garantía Calidad | Revisión: Coordinador de Calidad | Aprobación: Decano |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: |

Estructura

- I. Estructura y funcionamiento de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro
- II. Política y objetivos de calidad
- III. Garantía de calidad de los programas formativos
- IV. Orientación de las enseñanzas a los estudiantes
 - a. Orientación al estudiante y desarrollo de la enseñanza
 - b. Movilidad de estudiantes
 - c. Orientación profesional, prácticas externas e inserción laboral
 - d. Incidencias, reclamaciones y sugerencias del Centro
- V. Garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia
 - a. Personal académico y de apoyo a la docencia disponible
 - b. Evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico
 - c. Formación del personal académico y de administración y servicios
- VI. Gestión y mejora de los recursos informáticos y servicios.
- VII. Tratamiento dado a las Recomendaciones de verificación, seguimiento y acreditación
- VIII. Modificación del Plan de Estudios
- IX. Conclusiones:
 - a. Puntos fuertes
 - b. Puntos débiles
 - c. Acciones de mejora



I.- Estructura y funcionamiento de la Comisión de Garantía de Calidad.

- Normas de funcionamiento y sistema de toma de decisiones: Relación nominal de los responsables del SGIC y colectivo al que representan:
- La representación académica y estudiantil de cada uno de los títulos de la CGC queda garantizada por los siguientes motivos:
- Periodicidad de las reuniones
 - Periodicidad y nº de reuniones realizadas (mínimo una al año)
 - Acuerdo adoptados. Disponibilidad de las actas

III. Garantía de calidad de los programas formativos (por titulación)

| Indicadores |
|---|
| Nº de plazas de nuevo ingreso ofertadas |
| Alumnos matriculados de nuevo ingreso |
| Tasa de cobertura |
| Nº de alumnos matriculados |
| Tasa de abandono. |
| Tasa de rendimiento |
| Tasa de éxito. |
| Tasa de evaluación |

IV. Orientación de las enseñanzas a los estudiantes (por titulación)

a) Orientación al estudiante y Desarrollo de la Enseñanza

| Indicadores |
|--|
| Coordinación teórico-práctica (encuesta Docencia) |
| Accesibilidad (encuesta Docencia) |
| Grado de satisfacción del estudiante con la coordinación |
| Grado de satisfacción del estudiante con el programa formativo |
| Grado de satisfacción del estudiante con la acción tutorial |

b) Movilidad de estudiantes

Se aportarán los indicadores de admisión y graduados (outgoing/incoming) y resultados de las encuestas

| Indicadores |
|--|
| Nº de alumnos outgoing |
| Tasa de movilidad de graduados |
| Grado de satisfacción del alumno graduados |
| Número de alumnos admitidos |
| Grado de satisfacción del alumno |
| Nº de asignaturas por titulación demandas por alumnos incoming |

c) Orientación profesional, prácticas externas e inserción laboral

Se aportarán los siguientes datos: datos de los alumnos en prácticas y resultados de las encuestas.

| Indicadores |
|--|
| Grado de satisfacción del alumno con el asesoramiento profesional. |
| Tasa de prácticas externas realizadas |
| Grado de satisfacción prácticas externas |
| Grado de satisfacción del empleador |
| Porcentaje de inserción laboral. |
| Grado de satisfacción del egresado con el empleo actual. |
| Grado de satisfacción del egresado con el programa formativo. |
| Grado de satisfacción del egresado con el programa formativo. |

d) Incidencias, reclamaciones y sugerencias del Centro

| Indicadores |
|---|
| Nº incidencias o sugerencias recibidas. |
| Nº de reclamaciones recibidas |
| Nº de solicitudes recibidas |
| Nº de acciones de mejora puestas en marcha derivadas de las reclamaciones/sugerencias recibidas |

V. Garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia

a) Personal académico y de apoyo a la docencia disponible:

Se aportarán los datos sobre profesorado contratado en el curso anterior.

| Indicadores |
|--|
| Grado de satisfacción del profesorado con el programa formativo y la Institución |
| Grado de satisfacción de SAEJEE con la Institución |
| Nº de profesores de la titulación. |
| Nº de profesores doctores |
| Nº de profesores doctores acreditados |
| Número medio de alumnos por profesor |

b) Evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico

| Indicadores |
|---|
| Porcentaje de profesores evaluados de la titulación |
| Tasa de participación |
| Porcentaje de evaluaciones desfavorables |
| Porcentaje de evaluaciones poco favorables |
| Porcentaje de evaluaciones favorables |
| Porcentaje de evaluaciones muy favorables |
| Porcentaje de informes finales recurridos |
| Grado de satisfacción con el proceso de evaluación por parte de los participantes en la convocatoria DOCENTIA: Profesores |
| Grado de satisfacción con el proceso de evaluación por parte de los participantes en la convocatoria DOCENTIA: Responsables Académicos. |
| Grado de satisfacción del alumno con la actividad docente del profesorado |

c) Formación del personal académico y de administración y servicios:

| Indicadores |
|---|
| Nº de cursos de formación impartidos. |
| Nº de personal asistente a los cursos de formación. |
| Grado de satisfacción de los asistentes con el programa de formación. |



VI.- Gestión y mejora de los recursos informáticos y servicios

| Indicadores |
|--|
| Puestos en Campus virtual |
| Nº de monografías en papel |
| Nº de monografías electrónicas |
| Nº de monografías audiovisuales |
| Nº de Campus virtual disponibles para la titulación |
| Nº de puestos disponibles en las Campus virtual para la titulación |
| Grado de satisfacción de los estudiantes con los recursos y servicios. |
| Grado de satisfacción del personal docente e investigador con los recursos y servicios. |
| Grado de satisfacción del Personal de Administración y Servicios con los recursos y servicios. |
| Grado de satisfacción del Personal de Administración y Servicios con los recursos y servicios. |

VII.- Tratamiento dado a las Recomendaciones de verificación, seguimiento y acreditación (por titulación)

Se darán los siguientes datos por titulación:

| | |
|--|--|
| TÍTULO | |
| RECOMENDACIONES ACUERDOS Y RESPONSABILIDADES. | |
| ORIGEN | |
| FECHA | |
| FECHA FINALIZACIÓN | |

VIII.- Modificación del Plan de Estudios (por titulación)

Se darán los siguientes datos por titulación:

| | |
|----------------------|--|
| TÍTULO | |
| MODIFICACIÓN | |
| JUSTIFICACIÓN | |
| FECHA | |

IX.- Conclusiones (por titulación)

Puntos fuertes

| Elemento de referencia | Fortaleza |
|-------------------------------|------------------|
| | |
| | |
| | |

Puntos débiles

| Elemento de referencia | Debilidad y sus causas Causas |
|-------------------------------|--|
| | |
| | |



Acciones de mejora

| Elemento de referencia | Indicador(*) | Responsable | Descripción de la acción de mejora | Objetivo | Estado |
|------------------------|--------------|-------------|------------------------------------|----------|--------|
| | | | | | |



Directriz 1: Garantía de calidad de los programas formativos
P1.3: Proceso para la extinción del título

| Versión | Fecha | Motivo de la modificación | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|----------------|--------------|----------------------------------|--------------------|-----------------|-------------------|
| 00 | 30/11/2010 | Edición inicial | UEA | UEA | RECTORADO |
| | | | | | |
| | | | | | |

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias / Normativas
4. Seguimiento y medición
5. Archivo
6. Responsabilidades
7. Rendición de cuentas



1. OBJETO

Establecer el modo por el cual la Institución Universitaria SAEJEE garantiza que, en caso de suspensión de una titulación oficial, los estudiantes que hubiesen iniciado las correspondientes enseñanzas, puedan disponer de un adecuado desarrollo de las mismas hasta su finalización.

2. ALCANCE

Este proceso es de aplicación a todos los programas formativos oficiales de grado y posgrado que se imparten en la Institución Universitaria SAEJEE.

3. REFERENCIA / NORMATIVA

Normas de Organización y Funcionamiento de la Institución Universitaria SAEJEE.

universitarias oficiales, en cuyo supuesto, el plan de estudios anterior se considerará extinguido.

- Por último, también podría producirse la suspensión de un título oficial previo acuerdo formal de los órganos de Gobierno de la Institución Universitaria SAEJEE, conforme a lo previsto al efecto en sus Normas de Organización y Funcionamiento.

Llegado el momento de la suspensión de un título oficial, la Institución estará obligada a garantizar el adecuado desarrollo efectivo de las enseñanzas que hubieran iniciado sus estudiantes hasta su finalización, de modo que cualesquiera de ellos pueda no sólo terminar sus estudios en el plazo inicialmente previsto para ello sino incluso agotando las convocatorias correspondientes. Las Comisiones de Garantía de Calidad de los centros online propondrán al Rectorado, para su aprobación, los criterios que garanticen el adecuado desarrollo efectivo de las enseñanzas a extinguir, que contemplarán entre otros los siguientes puntos:

- No admitir matrículas de nuevo ingreso en la titulación.
- La suspensión gradual de la impartición de la docencia.
- El establecimiento de un sistema de tutorías personalizadas para los alumnos con convocatorias pendientes.
- El derecho a evaluación hasta agotar las convocatorias reguladas por la normativa de la Institución.

4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Aunque no se definen indicadores concretos para este proceso, en el caso de producirse la suspensión de una titulación oficial en la que existan estudiantes matriculados, las Comisiones de Garantía de Calidad establecerán los mecanismos oportunos para realizar el seguimiento de la implantación y el desarrollo de las acciones tutoriales y de orientación específicas, manteniendo los análisis habituales sobre el desarrollo de la docencia previstos en el *P2.3 Proceso de desarrollo de la enseñanza*.

5. ARCHIVO

| Identificación del registro | Responsable de custodia |
|--|--------------------------------------|
| Acuerdo relativo a la extinción del plan de estudios por el Rectorado. | Gabinete de Rectorado |
| Criterios que garanticen el desarrollo adecuado de las enseñanzas a extinguir. | Secretaría del Centro o Departamento |
| Resolución del Consejo de Instituciones de extinción de la titulación | Gabinete de Rectorado |

El soporte del archivo será informático y el tiempo de conservación hasta la siguiente evaluación de la ANECA.

6. RESPONSABILIDADES

Rectorado: Aprueba la suspensión del título.

Comisión de Garantía de Calidad: Vela por el cumplimiento de los criterios de verificación y propone los criterios que garanticen el adecuado desarrollo de las enseñanzas a extinguir.



Decano/Director del Centro o Facultad: Propone la suspensión del título, si procede. Garantiza los derechos de los alumnos matriculados en el título a extinguir.

7. RENDICIÓN DE CUENTAS

El Decano/Director del Centro al que esté adscrito el título a extinguir velará por la difusión eficaz, a la sociedad en general, de la suspensión del plan de estudios, así como de las actuaciones que se realicen desde el Centro para garantizar a los estudiantes el desarrollo efectivo de las enseñanzas que éstos hubieran iniciado.

Directriz 2: Orientación de las enseñanzas a los estudiantes
P2.1: Proceso de definición de perfiles y admisión de estudiantes

| Versión | Fecha | Motivo de la modificación | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|----------------|-----------------------|--|--------------------|-----------------------------|-------------------|
| 00 | 30/11/2010 | Edición inicial | UEA | UEA | RECTORADO |
| 01 | 25/10/2012 | Actualización Incluir responsabilidades de Secretaría de Cursos Eliminar el perfil de ingreso como evidencia: disponible en Memoria de verificación del título y MAAR | | Secretaría de Cursos P&A | RECTORADO |
| 02 | 29/01/2013 03/2014 | Incluir Tasa de Cobertura Se eliminan los indicadores de: Número de acciones de promoción programadas y número de acciones de promoción efectuadas. Cambio de denominación del DDU al Dpto. de Promoción y Admisiones Se modifica el nombre de la Evidencia "Informe Anual de Seguimiento del Plan de Promoción" por "Informe Fin de campaña" Se revisa la "rendición de cuentas" Se actualiza el proceso según el nuevo <i>Procedimiento para el funcionamiento de la Comisión de Admisiones de Grado</i> | (UTC) (P&A) | Carmen Lanchares (UTC) | |

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias / Normativas
4. Desarrollo
5. Seguimiento y medición
6. Archivo
7. Responsabilidades
8. Rendición de cuentas



1. OBJETO

Establecer el modo en el que la Institución Universitaria SAEJEE revisa, actualiza y mejora los procesos relativos a la definición de los perfiles y a la admisión de estudiantes en sus titulaciones, facilitando los mecanismos que regulan y garantizan el proceso de toma de decisiones, para evaluar si se adecuan a los objetivos del programa formativo, así como para revisar, actualizar y mejorar el plan de promoción y el proceso de admisión de estudiantes.

2. ALCANCE

Este proceso es de aplicación a todas las titulaciones oficiales de la Institución Universitaria SAEJEE.

3. REFERENCIA / NORMATIVA

Memoria de verificación de cada titulación.
Plan de Promoción anual.

4. DESARROLLO

Es el grupo de trabajo designado por el Decano/Director del Centro, cuya composición se describe en el P1.1 *Proceso para la creación y reforma de títulos* el encargado de definir el perfil de ingreso que queda reflejado en la Memoria de Verificación, así como las vías y requisitos de acceso a la titulación.

Una vez implantado el título, la CGC es la encargada de revisar y actualizar la definición del perfil de ingreso. A través del estudio de la situación actual del sistema universitario, del entorno social y profesional, y considerando su relación con los contenidos de los programas formativos vigentes, la CGC propondrá al Decano/Director los cambios, si fueran necesarios, en el perfil de ingreso inicialmente definido, así como cambios en las vías y requisitos de ingreso.

La política de admisión de estudiantes será diseñada para que asegure la admisión de alumnos cualificados, tanto desde el punto de vista académico como vocacional. Se enmarcará dentro de la política de la Institución, configurando un plan de promoción y orientación, elaborado por el Departamento de Desarrollo Universitario y llevado a la práctica a través del Área de Promoción y Admisiones (P&A). El Plan de Promoción tendrá en cuenta el análisis de resultados y las propuestas de mejora del curso anterior.

El Plan de Promoción será aprobado por el Rectorado.

En el Plan de Promoción se establecerán los canales de difusión así como las actividades de información y asesoramiento que se llevarán a cabo para hacer llegar la oferta formativa de la Institución a la sociedad.

Para realizar todas estas tareas, P&A cuenta con un asesor académico por cada área de conocimiento, el cual trabaja de forma estrecha con el equipo de dirección de los centros online, que también interviene muy activamente en las labores de difusión y asesoramiento.

El proceso de admisión cuenta con las siguientes fases:

- Información previa. Incluye asesoramiento sobre la titulación deseada, planes de estudios, servicios de la Institución, inscripción y desarrollo de pruebas de admisión,

trámites de matriculación, tasas, becas y alojamiento, por parte de los asesores académicos de P&A al candidato y sus familias.

- Preinscripción. Los candidatos deben seleccionar una fecha del calendario de pruebas de admisión <https://www.saejee.eu/form/matricula.html> y comunicar su decisión a admisiones@saejee.eu
- Realización de pruebas de admisión. Las pruebas de admisión tienen como objetivo comprobar que las capacidades, aptitudes y actitudes del alumno coinciden con el perfil de ingreso definido para cada titulación. Son los coordinadores académicos de las titulaciones los encargados de redactar el contenido de dichas pruebas anualmente.
- Reunión de la Comisión de Admisiones. La Comisión de admisiones está formada por el Decano (o persona en quien delegue) el Director del DDU (o persona en quien delegue) y representante del Vicerrector de Ordenación Académica-VOA (o persona en quien delegue).
- Prematrícula. Una vez comunicada la admisión, los candidatos deberán realizar la reserva de plaza.
- Matrícula. Los candidatos admitidos deberán formalizar su matrícula académica antes de la finalización de los plazos señalados por Secretaría de Cursos. Los estudiantes deberán seguir los siguientes pasos:

a) Acreditar documentalmente que han superado los requisitos establecidos por la legislación universitaria española para poder comenzar/continuar sus estudios universitarios en SAEJEE. Por tanto, deberán entregar o remitir por correo postal la siguiente documentación:

- Fotocopia del DNI o pasaporte (para alumnos de nacionalidad extranjera)
- Fotocopia compulsada de su expediente académico de Bachillerato (1º y 2º curso de Bachillerato LOGSE, ciclos formativos de grado superior, FP II o cursos equivalentes).
- Fotocopia compulsada de la tarjeta de selectividad.
- Resguardo de la solicitud de traslado de expediente de la Institución donde se examinó de selectividad, o de la Institución donde se encuentre matriculado, a SAEJEE.
- Certificado médico.
- Los estudiantes procedentes de otra Institución que vayan a continuar estudios en SAEJEE deberán entregar, adicionalmente, fotocopia compulsada de su expediente académico universitario.
- Para estudiantes que accedan por la vía de mayores de 25 años, certificado compulsado de haber superado las pruebas de acceso a la Institución.

b) Formalización del proceso de matrícula vía internet: El servicio de automatrícula de la página web de la SAEJEE permite a los estudiantes admitidos realizar todos los trámites académicos, económicos y administrativos, sin tener que desplazarse físicamente a la Institución. Los alumnos admitidos formalizarán su automatrícula en los plazos que se indiquen. Las titulaciones (carreras universitarias y sus áreas de especialización) se imparten con un mínimo de 10 estudiantes inscritos y matriculados.



En todas las fases el alumno cuenta con el apoyo del personal de P&A, del Departamento Académico de la titulación elegida y del Departamento Secretaría de Cursos.

En concreto, P&A a través de sus asesores, guía al alumno en el proceso de admisión, resuelve sus dudas sobre la Institución y le acompaña para una mejor incorporación a sus estudios.

El Departamento Académico, resolverá dudas concretas sobre el plan de estudios, reconocimiento de asignaturas y otras cuestiones académicas.

El departamento de Secretaría de Cursos da de alta al alumno en el sistema informático, registra y valida toda la documentación de acceso del estudiante. Así mismo, comprueba que el proceso de automatrícula se ha realizado correctamente y confirma la validez de la matrícula. En su caso, informará al interesado de posibles deficiencias detectadas en el proceso de matrícula: exceso de créditos matriculados, asignaturas no matriculadas necesarias para la obtención del título...

5. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El Plan de promoción y orientación es revisado anualmente con el objeto de evaluar los resultados y el impacto del proceso. Para ello, se utilizarán los siguientes indicadores:

IN01-P2.1: Número de solicitudes de admisión

IN02-P2.1: Número de alumnos admitidos

IN03-P2.1: Número de alumnos de nuevo ingreso

IN04-P2.1: Grado de satisfacción del alumno con el proceso de información y admisión.

IN01-P1.2: Tasa de cobertura

6. ARCHIVO

| Identificación del registro | Responsable de custodia |
|--|------------------------------|
| Procedimiento de selección y admisión | Promoción y Admisiones |
| Plan de promoción y orientación | Promoción y Admisiones |
| Informe Fin de Campaña | Promoción y Admisiones |
| Expediente del alumno y documentos acreditativos de acceso | Secretaría General de Cursos |
| Pruebas de admisión realizadas | Secretaría General de Cursos |

El soporte del archivo será informático y el tiempo de conservación hasta la siguiente evaluación de la ANECA.

7. RESPONSABILIDADES

Comisión de Garantía de Calidad: Impulsa la revisión y actualización del perfil de ingreso y el proceso de admisión de alumnos. Esta revisión quedará reflejada en la MAAR.

Comisión de Admisiones: **Evalúa** evaluará las solicitudes de admisión de las titulaciones de cualquier curso académico.

Decano/Director: Forma parte del proceso de admisión dentro de la Comisión de admisiones. Además es quien debe aprobar las propuestas de la CGC.

Director del Área de Promoción y admisiones: será el responsable dentro de la Comisión de Admisiones de presentar los expedientes de los candidatos al resto de miembros de la Comisión.



Representante del Vicerrector de Ordenación Académica-VOA: Es el responsable de convocar a la Comisión de Admisiones dentro del plazo establecido, y reflejará la decisión de la Comisión de Admisiones en el expediente del candidato.

Área de Promoción y admisiones: Elabora el Plan de Promoción y orientación, el Informe Fin de Campaña y el Programa de la Semana de Bienvenida y nivelación.

Secretaría de Cursos: Comprueba y custodia la documentación de acceso del estudiante, y las pruebas de admisión que realizan. Valida y consolida la matrícula realizada por internet y realiza los cambios oportunos.

8. RENDICIÓN DE CUENTAS

El perfil de ingreso y las plazas ofertadas se publicarán y difundirán por los canales de difusión que se hayan establecido en el Plan de Promoción.

Asimismo, las plazas ofertadas y el proceso de admisión estarán disponibles en la web de la Institución, tal y como indica el *P6.1.v01-Proceso de información pública*.

El P&A elaborará un informe anual sobre el cumplimiento y el resultado del Plan de Promoción de las diversas titulaciones y de la Institución en su conjunto, que presentará en el Rectorado. Dicho informe estará disponible para las Coordinadores de Calidad de los centros online, si lo necesitasen.

La Comisión de Admisiones reflejará la decisión de la Comisión de Admisiones en el expediente del candidato.

Directriz 2: Orientación de las enseñanzas a los estudiantes
P2.2: Proceso de orientación al estudiante

| Versión | Fecha | Motivo de la modificación | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|----------------|--------------|---|--------------------|------------------------|-------------------|
| 00 | 30/11/2010 | Edición inicial | UEA | UEA | RECTORADO |
| 01 | 25/10/2012 | Eliminar ANEXOS Revisión de evidencias y responsabilidades Especificar mecanismos de rendición de cuentas. | UTC | UTC | RECTORADO |
| 02 | 03/2014 | Actualización del nombre del Departamento de Promoción y Admisiones Se incluye como evidencia el Programa de las emana de Bienvenida | (UTC) (P&A) | Carmen Lanchares (UTC) | RECTORA |

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias / Normativas
4. Desarrollo
5. Seguimiento y medición
6. Archivo
7. Responsabilidades
8. Rendición de cuentas



1. OBJETO

Establecer el modo en el que la Institución Universitaria SAEJEE revisa, actualiza y mejora los procesos relacionados con el asesoramiento y el apoyo a la formación de sus estudiantes.

2. ALCANCE

El proceso es de aplicación a todos los programas formativos de grado y postgrado impartidos en la Institución Universitaria SAEJEE.

3. REFERENCIA / NORMATIVA

Guía de la Actividad Docente
Guía de Orientación.
Guía de Acción Tutorial

4. DESARROLLO

La orientación al estudiante se desarrolla a través de dos tipos de acciones: la orientación previa al comienzo del primer curso (para alumnos de nuevo ingreso) y la acción tutorial (para todos los alumnos matriculados en la Institución).

- 4.1 **Orientación previa al comienzo del primer curso – Semana de Bienvenida.** Con el objetivo de facilitar la integración en la vida universitaria al alumno de primer curso, se organizan actividades de toma de contacto con la Institución, que consisten en unas jornadas desarrolladas durante la llamada "Semana de Bienvenida". Durante estas jornadas se introduce al alumno en la estructura de la Institución y en la titulación en la que se ha matriculado. Estas sesiones se completan con formación específica de apoyo a sus futuras asignaturas y presentaciones de los diferentes departamentos de administración y servicios, que presentan su funcionamiento y accesibilidad. Los departamentos que participan en esta Semana de Bienvenida son: Área de Promoción y Admisiones / Departamento Académico / Secretaría General de Cursos / Departamento de Carreras Profesionales / Departamento de Programas Internacionales / Departamento de Sistemas.
- 4.2 **Orientación durante el curso – Acción tutorial.** Desde el comienzo de curso todos los alumnos tienen asignado un tutor. La asignación del tutor es labor del Jefe de Estudios o del Coordinador Académico. En el caso de los estudios de máster es el coordinador del programa quien ejerce como tutor. Durante la Semana de Bienvenida se presenta a los alumnos al profesor que será su Tutor. La Guía de la Actividad Docente establece en su capítulo 3. *Coordinación Docente*, apartado 3.1.3. *Tutorías*, las funciones del tutor, así como las acciones que debe llevar a cabo para desarrollar su labor docente y las plantillas que debe cumplimentar para hacer el seguimiento y control de dicha labor.

Este apartado está ampliamente desarrollado en la Guía de Acción Tutorial, elaborado desde el Vicerrectorado de Ordenación Académica, que se revisa anualmente y se presenta a los profesores que serán tutores antes del comienzo del curso académico.

Todas las acciones llevadas a cabo para desarrollar la orientación al estudiante se diseñarán teniendo en cuenta el análisis de resultados y las propuestas de mejora de cursos anteriores.

5. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Periódicamente se revisarán los procesos definidos con el objeto de evaluar resultados y detectar mejoras. Para ello se utilizarán los siguientes indicadores:

IN01-P2.2: Grado de satisfacción con el programa de orientación previa al comienzo de curso (Semana de Bienvenida).

IN02-P2.2: Grado de satisfacción con la acción tutorial.

6. ARCHIVO

| Identificación del registro | Responsable de custodia |
|---|--|
| Guía de la Actividad Docente | Vicerrectorado de Ordenación Académica |
| Guía de Acción Tutorial | Vicerrectorado de Ordenación Académica |
| Guía de Orientación | Promoción y Admisiones |
| Listado de asignación de tutores | Secretaría de Centro o Departamento |
| Actas de las reuniones de Coordinación Académica/Juntas de evaluación | Secretaría de Centro o Departamento |
| Programa de la Semana de Bienvenida y nivelación | Promoción y Admisiones |

El soporte del archivo será informático y el tiempo de conservación hasta la siguiente evaluación de la ANECA.

7. RESPONSABILIDADES

Vicerrectorado de Ordenación Académica: Redacta y revisa la Guía de la Actividad Docente, así como la Guía de Acción Tutorial.

Área de Promoción y Admisiones: Redacta y revisa la Guía de Orientación de grado y de postgrado. Coordina la Semana de Bienvenida, como parte de la orientación previa a los estudiantes.

Jefe de Estudios/Coordinador Académico: Nombra a los tutores y supervisa el correcto desarrollo de la acción tutorial. Es responsable de la elaboración del Acta de las reuniones de Coordinación Académica, en las que debe dejar constancia de desarrollo, incidencias y mejoras planteadas en cuanto a la acción tutorial.

Tutores: Llevan a cabo la acción tutorial según lo establecido en la Guía de la Actividad Docente / Guía de Acción Tutorial.

8. RENDICIÓN DE CUENTAS

En las reuniones de Coordinación Académica el tutor presenta un Informe en el que se analizan los resultados académicos de los alumnos del grupo, así como su nivel de asistencia y participación, incidencias en la actividad académica, valoración general del grupo y propuestas de mejora.

El responsable académico del título levantará acta de la reunión de coordinación, incluyendo información sobre las incidencias y propuestas de mejora planteadas por los tutores de los distintos grupos de la titulación.

Esta acta será remitida a la CGC, y constará como evidencia para la realización de la Memoria Anual de Análisis de Resultados.

Directriz 2: Orientación de las enseñanzas a los estudiantes
P2.3. Proceso de desarrollo de la enseñanza

| Versión | Fecha | Motivo de la modificación | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|----------------|--------------|--|--------------------|-----------------|-------------------|
| 00 | 30/11/2010 | Edición inicial | UEA | UEA | RECTORADO |
| 01 | 27/09/2011 | Actualización al curso académico 2011/2012. | UTC | UTC | RECTORADO |
| 02 | 25/10/2012 | Eliminar anexos Revisión de evidencias Especificar mecanismos de rendición de cuentas. | UTC | VROA | RECTORADO |

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias / Normativas
4. Desarrollo
5. Seguimiento y medición
6. Archivo
7. Responsabilidades
8. Rendición de cuentas



1. OBJETO

Establecer el modo en el que la Institución Universitaria SAEJEE revisa, actualiza y mejora los procesos relacionados con el desarrollo de la enseñanza.

2. ALCANCE

Este proceso es de aplicación a todos los títulos de grado y postgrado que se imparten en la Institución Universitaria SAEJEE.

3. REFERENCIA / NORMATIVA

Guía de la Actividad Docente.
Guías Docentes vigentes.

4. DESARROLLO

La Guía de la Actividad Docente detalla el funcionamiento del desarrollo de la docencia en sus capítulos 2. *Organización de la docencia* y 3. *Coordinación docente*.

2. ORGANIZACIÓN DE LA DOCENCIA

- 2.1 Grupos y clases
- 2.2 Guía Docente
- 2.3 Sistema de evaluación
 - 2.3.1 Exámenes finales
 - 2.3.2 Calificaciones finales
 - 2.3.3 Revisión de exámenes y/o calificaciones finales
 - 2.3.4 Matrícula de honor
- 2.4 Materiales y casos prácticos
- 2.5 Sistema de Servicios al Profesorado (SSP)
- 2.6 Campus Virtual
- 2.7 Incidencias
 - 2.7.1 Recuperación de sesiones
 - 2.7.2 Cambios de grupo
 - 2.7.3 Asistencia y su control
 - 2.7.4 Sesiones complementarias – Actividades académicas

3. COORDINACIÓN DOCENTE

- 3.1 Mecanismos de coordinación docente
 - 3.1.1 Reuniones de Coordinación Académica Departamental
 - 3.1.2 Reuniones de Coordinación Académica y Evaluación Interdepartamental
 - 3.1.3 Tutorías
- 3.2 Procedimientos de coordinación docente
 - 3.2.1 Coordinación horizontal
 - 3.2.2 Coordinación vertical
 - 3.2.2 Coordinación transversal

La revisión anual de la Guía de la Actividad Docente se realizará teniendo en cuenta el análisis de resultados y las propuestas de mejora del curso anterior.

5. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Periódicamente se revisarán los procesos definidos con el objeto de evaluar resultados y detectar mejoras. Para ello se utilizarán los siguientes indicadores:



IN07 – P1.2: Grado de satisfacción del alumno con el programa formativo.

6. ARCHIVO

| Identificación del riesgo | Responsable de custodia |
|--|--|
| Guía de la Actividad Docente | Vicerrectorado de Ordenación Académica |
| Guías Docentes | |
| Informes de los profesores presentados en las reuniones de Coordinación y Evaluación Docente | Secretaría de Centro o Departamento |
| Informes de los tutores presentados en las reuniones de Coordinación y Evaluación Docente | Secretaría de Centro o Departamento |
| Actas de las reuniones de Coordinación Académica/Juntas de evaluación | Secretaría de Centro o Departamento |

El soporte del archivo será informático y el tiempo de conservación hasta la siguiente evaluación de la Agencia de Calidad.

7. RESPONSABILIDADES

Vicerrectorado de Ordenación Académica: Revisa y actualiza la Guía de la Actividad Docente, incluyendo las propuestas de mejora recibidas de las Comisiones de Garantía de Calidad y de los Decanos/Directores de los centros online.

Comisión de Garantía de Calidad: Realiza propuestas de mejora al proceso de desarrollo de la enseñanza que queden reflejados en la Guía de la Actividad Docente.

Decano/Director: Vela por el cumplimiento de lo establecido en la Guía de la Actividad Docente relativo al desarrollo de la enseñanza.

Profesores: Desarrollan la actividad docente y evalúan y analizan los logros de los estudiantes en su asignatura.

Jefe de estudios/Coordinador Académico: Es responsable de la elaboración del Acta de las reuniones de Coordinación Académica, en las que debe dejar constancia de las incidencias y mejoras planteadas en cuanto al desarrollo de las asignaturas.

8. RENDICIÓN DE CUENTAS

En las reuniones de Coordinación Académica el profesor presenta su Informe en el que se analizan los resultados académicos de los alumnos del grupo, grado de cumplimiento del programa, incidencias en la actividad académica, valoración general del grupo y propuestas de mejora.

El responsable académico del título levantará acta de la reunión de coordinación, incluyendo información sobre las incidencias y propuestas de mejora planteadas por los profesores de las distintas asignaturas de la titulación.

Esta acta será remitida a la CGC, y constará como evidencia para la realización de la Memoria Anual de Análisis de Resultados.

Directriz 2: Orientación de las enseñanzas a los estudiantes
P2.4. Proceso de gestión y revisión de los estudiantes enviados (outgoing)

| Versión | Fecha | Motivo de la modificación | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|----------------|--------------|---|--------------------|-----------------|-------------------|
| 00 | 30/11/2010 | Edición inicial | UEA | UEA | RECTORADO |
| 01 | 27/02/2012 | Eliminar Anexos Asignación de destinos Incluir responsabilidades de Secretaría de Cursos | UTC. | SGC | RECTORADO |
| 02 | 03/2014 | Se incluyen nuevos indicadores: IN01- P2.4: Número de alumnos outgoing, IN02- P2.4: Tasa de movilidad de graduados Se incluye una nueva evidencia: E3- P2.4 / Listado de alumnos, destinos del Programa de Movilidad y resultados académicos | (UTC) | (UTC) | RECTORADO |

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias / Normativas
4. Desarrollo
5. Seguimiento y medición
6. Archivo
7. Responsabilidades
8. Rendición de cuentas



1. OBJETO

Establecer la sistemática a aplicar en la gestión y revisión del programa de movilidad de los estudiantes enviados a otras Instituciones.

2. ALCANCE

Este proceso es de aplicación a todos a todos los alumnos que participan en el programa de movilidad de los estudiantes enviados.

3. REFERENCIA / NORMATIVA

Calendario de Procedimiento y Normativa del Programa de Movilidad Internacional

4. DESARROLLO

La Institución Universitaria SAEJEE ofrece a todos sus alumnos la posibilidad de cursar una parte de sus estudios en una Institución extranjera.

El Departamento de Programas Internacionales (DPI) es el responsable de establecer acuerdos o convenios con las Instituciones extranjeras. Son los Coordinadores Internacionales de los Departamentos, en colaboración con el Departamento de Programas Internacionales, quienes estudian cada posible convenio siempre pensando en la calidad de la oferta académica que se propone a los estudiantes y en la compatibilidad con los programas formativos de la SAEJEE, de manera que el reconocimiento de créditos sea factible.

El Área de Movilidad Internacional del DPI es la responsable de la gestión de los trámites que conlleva para los alumnos la participación en el programa de movilidad internacional.

El Área de Movilidad Internacional realiza la promoción de los programas internacionales dirigida a los estudiantes, a través de la página Web, carteles publicitarios, el trabajo conjunto entre los tutores, jefes y coordinadores de estudio de las distintas carreras que se imparten y en charlas y sesiones de orientación. La información que se presenta durante las sesiones de orientación también está disponible en la web del DPI.

Cada Centro nombra un profesor que ejerce las labores de Coordinador Internacional que colabora estrechamente con el Departamento de Programas Internacionales y con los alumnos que cursan estudios en otra Institución.

Las solicitudes de participación en el programa de movilidad se estudian de forma individual y son aprobadas por cada una de las coordinaciones académicas, junto con el Coordinador Internacional de cada departamento.

Para la asignación de destinos, se tendrá en cuenta la nota media del expediente académico del candidato, que proporciona el departamento de Secretaría de Cursos al departamento de Programas Internacionales. Los candidatos con mejores calificaciones tienen mayores probabilidades de elegir destino. Así mismo, los alumnos con asignaturas pendientes y una nota media baja, no podrán participar en el programa de movilidad.

También se tendrá en cuenta, para asignar el destino, el nivel de la lengua de instrucción del país de destino cuando corresponda y el Currículo Internacional en el que se reflejan aquellas actividades que el alumno realiza bajo la supervisión del Club Internacional o el DPI.



El personal del Área de Movilidad Internacional les proporciona los documentos necesarios para poder acceder a las distintas Instituciones extranjeras y les orienta en el proceso.

Los alumnos eligen las asignaturas a cursar en la Institución de destino respetando los requisitos académicos estipulados por el departamento académico con el consejo del Coordinador Internacional, cumplimentando así el Learning Agreement (acuerdo académico).

Los problemas que puedan surgir durante la estancia, así como el seguimiento de la actividad docente y su evaluación son responsabilidad del Coordinador Internacional, que mantiene contacto continuo a través de correo electrónico con los alumnos y con los responsables académicos de las Instituciones de acogida.

Una vez finalizada la estancia y recibido el informe académico, el Departamento Académico procede a la equivalencia de las calificaciones, en colaboración con el departamento de Secretaría de Cursos.

Toda la documentación utilizada para la equivalencia de calificaciones (*Learning Agreement*, *Transcript Record* y certificación del alumno), se registra en el sistema informático de Secretaría de Cursos y se archiva en el expediente del alumno.

Al finalizar la estancia en el extranjero, se analiza la satisfacción de los estudiantes a través de una encuesta. Además, también se les ofrece la posibilidad de participar en la promoción de la movilidad internacional en cursos sucesivos.

Todas las acciones llevadas a cabo para la gestión de la movilidad de alumnos outgoing se diseñan teniendo en cuenta el análisis de resultados y las propuestas de mejora del curso anterior.

5. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Dentro del proceso de revisión anual del SGIC se incluye la revisión del desarrollo de las acciones de movilidad, a través de los siguientes indicadores:

IN01- P2.4: Número de alumnos outgoing

IN02- P2.4: Tasa de movilidad de graduados

IN03 - P2.4: Grado de satisfacción del alumno enviado con el programa de movilidad.

6. ARCHIVO

| Identificación del registro | Responsable de custodia |
|---|--|
| Convenios con Instituciones | Gabinete de Rectorado |
| Convocatoria de las Sesiones Informativas | Departamento de Programas Internacionales |
| Listado de candidatos y destinos asignados | Departamento de Programas Internacionales |
| Learning Agreement | Coordinador Internacional Departamento de Programas Internacionales Secretaría de Cursos |
| Notas finales del programa de intercambio ¹ (Transcript Record) | Secretaría de Cursos |
| Encuesta de satisfacción del alumno con el programa de movilidad | Departamento de Programas Internacionales |

¹El documento original con las calificaciones de los alumnos se guardará en el expediente del alumno.



| | |
|--|---|
| Memoria SAEJEE DPI – alumnos enviados | Departamento de Programas Internacionales |
| Listado de alumnos, destinos del Programa de Movilidad y resultados académicos | Departamento de Programas Internacionales |

El soporte del archivo será informático y el tiempo de conservación hasta la siguiente evaluación de la ANECA.

7. RESPONSABILIDADES

Departamento de Programas Internacionales / Área de Movilidad Internacional: Firma el convenio con las Instituciones de acogida. Difunde el programa de movilidad entre los estudiantes, informa a los alumnos y gestiona la relación con las Instituciones extranjeras. Elabora el listado definitivo de candidatos y destinos. Confecciona la encuesta de satisfacción que los alumnos realizan al finalizar su estancia en el extranjero. Realiza un informe anual sobre el programa de movilidad de los alumnos enviados.

Coordinador Internacional: Asesora al alumno en la elección de destinos, autoriza el programa de estudios que el estudiante va a cursar y supervisa su rendimiento académico durante su estancia en el extranjero.

Comisión de Garantía de Calidad: Vela por el análisis de los indicadores y evidencias con el objetivo de la mejora continua. Trabaja conjuntamente con el Coordinador Internacional del Centro o Departamento Académico.

Secretaría de Cursos: en colaboración con el Coordinador Internacional de cada Departamento, revisa el *Transcript Record* de la Institución de destino. Se analizan las asignaturas y créditos que el alumno necesita para su estudio, realiza la conversión de notas e indica el destino en donde ha estudiado el alumno.

8. RENDICIÓN DE CUENTAS

El Departamento de Programas Internacionales elabora un informe con información sobre los convenios de colaboración, la participación del alumnado y el resultado de las encuestas de satisfacción. Contará con la ayuda del Coordinador Internacional de cada Centro o Departamento para analizar los resultados académicos y plasmarlos en el informe.

El Informe se entregará a Rectorado y estará disponible para el Decano/Director Centro y Coordinador de Calidad.

Directriz 2: Orientación de las enseñanzas a los estudiantes
P2.5. Proceso de gestión y revisión de los estudiantes recibidos (incoming)

| Versión | Fecha | Motivo de la modificación | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|---------|------------|--|-------------|----------|------------|
| 00 | 30/11/2010 | Edición inicial | UEA | UEA | RECTORADO |
| 01 | 28/02/2012 | Eliminar Anexos | UTC | UTC | UTC |
| 02 | 32/2014 | Actualización de la definición de indicadores Se incluye una nueva evidencia: Listado de alumnos admitidos, Instituciones de origen, asignaturas matriculadas y resultados académicos Se modifica el nombre de la evidencia "I | (UTC) | (UTC) | Rectorado |

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias / Normativas
4. Desarrollo
5. Seguimiento y medición
6. Archivo
7. Responsabilidades
8. Rendición de cuentas



1. OBJETO

Establecer la sistemática a aplicar en la gestión y revisión del programa de movilidad de los estudiantes recibidos de otras Instituciones.

2. ALCANCE

Este proceso es de aplicación a todos los alumnos que participan en el programa de movilidad de los estudiantes recibidos.

3. REFERENCIA / NORMATIVA

Manual del Estudiante Internacional
Reglamento del Estudiante Internacional

4. DESARROLLO

El Departamento de Programas Internacionales (DPI) es el responsable de establecer acuerdos o convenios con las Instituciones extranjeras.

Todas las acciones diseñadas para la gestión de los alumnos incoming tienen en cuenta el análisis de resultados y las propuestas de mejora del curso anterior.

Las solicitudes para cursar un periodo lectivo en la Institución Universitaria SAEJEE son recibidas por el DPI que, siguiendo unos criterios claramente establecidos, resuelve la solicitud, poniéndose en contacto con los coordinadores de intercambio de las Instituciones de origen para comunicarles si el alumno ha sido admitido o no.

En caso afirmativo, el DPI envía la documentación necesaria para formalizar la matrícula y el expediente del alumno extranjero, así como información sobre cursos preparatorios de español que se organizan antes de que comiencen las clases y que están gestionados por el Centro de Estudios Hispánicos (CEHI).

Cada Centro nombra a un profesor como Coordinador Internacional que ejercerá como orientador del alumno de acogida. Durante su estancia en la Institución Universitaria SAEJEE, los alumnos admitidos cuentan con el apoyo continuo del DPI y del Coordinador Internacional del Centro o Departamento para facilitar todas las gestiones, trámites o posibles problemas que puedan surgir durante su estancia.

El DPI también está en continuo contacto con los coordinadores de intercambio de las Instituciones de origen para todo aquello que pueda surgir durante la estancia en nuestra Institución.

Una vez finalizada la estancia, los profesores evalúan a los estudiantes con sus calificaciones y el Departamento de Programa Internacionales envía las notas finales a la Institución de origen. Además se analiza la satisfacción de los estudiantes a través de una encuesta de satisfacción

5. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Dentro del proceso de revisión anual del SGIC se incluirá la revisión del desarrollo del programa de movilidad, evaluando los siguientes indicadores:

IN01-P2.5: Número de alumnos admitidos

IN02-P2.5: Grado de satisfacción del alumno admitido



IN03 – P2.5: Número de asignaturas demandas por alumnos admitidos

IN04 – P2.5: Nº de alumnos admitidos matriculados en asignaturas de una titulación

6. ARCHIVO

| Identificación del riesgo | Responsable de custodia |
|---|---|
| Convenios con Instituciones | Gabinete de Rectorado |
| Manual del estudiante internacional | Departamento de Programas Internacionales |
| Listado de alumnos y asignaturas matriculadas | Departamento de Programas Internacionales |
| Encuesta de satisfacción del alumnado de acogida | Departamento de Programas Internacionales |
| Memoria SAEJEE DPI alumnos admitidos | Departamento de Programas Internacionales |
| Listado de alumnos admitidos, Instituciones de origen, asignaturas matriculadas y resultados académicos | Departamento de Programas Internacionales |

El soporte del archivo será informático y el tiempo de conservación hasta la siguiente evaluación de la ANECA.

7. RESPONSABILIDADES

Departamento de Programas Internacionales: Firma el convenio con las Instituciones. Gestiona los trámites para que el estudiante se incorpore a la Institución. Realiza labores de apoyo al alumno durante su estancia en la Institución (elaboración y difusión del Manual del estudiante internacional) Elabora listado definitivo de alumnos y asignaturas matriculadas. Confecciona la encuesta de satisfacción del alumnado de acogida. Realiza un informe anual sobre el programa de movilidad de los alumnos admitidos.

Coordinador Internacional: Asesora al alumno durante su estancia en la Institución.

Profesores: Evalúan a los alumnos admitidos, velando por su integración dentro de la vida universitaria.

Comisión de Garantía de Calidad: Vela por el análisis de los indicadores y evidencias con el objetivo de la mejora continua. Trabaja conjuntamente con el Coordinador Internacional del Centro.

8. RENDICIÓN DE CUENTAS

El Departamento de Programas Internacionales elabora un informe anual con información sobre los convenios de colaboración, los alumnos admitidos y el resultado de las encuestas de satisfacción.

Contará con la ayuda del Coordinador Internacional de cada Centro o Departamento para analizar los resultados académicos y plasmarlos en el informe.

El Informe se entregará al Decano/Director del Centro y al Coordinador de Calidad.

Directriz 2: Orientación de las enseñanzas a los estudiantes
P2.6: Proceso de gestión y orientación profesional

| Versión | Fecha | Motivo de la modificación | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|----------------|--------------|---|--------------------|-----------------|-------------------|
| 00 | 30/11/2010 | Edición inicial | UEA | | RECTORADO |
| 01 | 03/12/2012 | Actualización CAP. | UTC | DCP | |
| 02 | 12/03/2014 | Actualización nombre Departamento de Carreras profesionales Se eliminan los indicadores: IN01-P2.6: N° de alumnos que han participado en acciones de orientación profesional; y IN02-P2.6: N° de acciones de orientación profesional realizadas. Se modifica la evidencia "Informe anual del DCP sobre el programa de orientación profesional" por Memoria Departamento de Carreras Profesionales | (UTC) (DCP) | (UTC) | Rectorado |

- 1. Objeto**
- 2. Alcance**
- 3. Referencias / Normativas**
- 4. Desarrollo**
- 5. Seguimiento y medición**
- 6. Archivo**
- 7. Responsabilidades**
- 8. Rendición de cuentas**



1. OBJETO

Establecer el modo en el que la Institución Universitaria SAEJEE revisa, actualiza y mejora los procesos relativos a la orientación profesional de sus alumnos.

2. ALCANCE

Este proceso es de aplicación a todos los alumnos de la Institución que cursen programas oficiales de grado y postgrado.

3. REFERENCIA / NORMATIVA

Protocolos del Centro de Asesoramiento Profesional.

4. DESARROLLO

Las labores de orientación profesional tienen como misión definir los objetivos y opciones profesionales de los alumnos de los últimos cursos en relación con las necesidades del mercado laboral actual a través de un plan de inserción laboral y formación complementaria.

Estas labores de orientación se diseñan teniendo en cuenta el análisis de resultados y las propuestas de mejora del curso anterior.

La responsabilidad de la gestión de la orientación profesional es del Departamento de Carreras Profesionales (DCP) y de los tutores de los últimos cursos. Respecto a los tutores, se detallan las funciones de los mismos en el *P2.2 Proceso de orientación al estudiante*.

Por su parte, el DCP es el vínculo entre las necesidades e intereses de los alumnos y la demanda de estudiantes/profesionales por parte de las empresas e instituciones. El DCP asigna un Coordinador a cada Centro. El Coordinador del DCP conoce las características y ofertas del mercado laboral más afín a las titulaciones del Centro, así como a los alumnos, ya que ha gestionado en cursos anteriores las prácticas externas integradas en su plan de estudios.

Las labores de orientación profesional que ofrece el DCP se desarrollan a través de las siguientes actuaciones que se basan, además de en la experiencia previa, en las recomendaciones y propuestas de mejora recogidas en las encuestas de satisfacción de años anteriores y en las sugerencias de las Comisiones de Garantía de Calidad:

- Entrevistas personales individuales: Obligatorias Para todos los alumnos. El contacto desde el DCP con el alumno es continuo y se produce desde su incorporación a la Institución y hasta la finalización de los estudios. Igualmente, todo antiguo alumno tiene acceso a los servicios del Centro durante toda su carrera profesional.
- Presentaciones de Empresas.
- Foro Anual de Empleo.
- Seminarios de Formación, donde se les prepara para su inserción al mundo laboral es aspectos como técnicas de búsqueda de empleo, redacción de CV, simulación de entrevistas personales, preparación de los test psicotécnicos,....



Los alumnos que participan en estas actividades realizarán una encuesta de satisfacción con el asesoramiento y la orientación profesional.

El DCP utiliza diversas vías de comunicación para transmitir las ofertas laborales a los alumnos: Portal de Prácticas y Empleo, correos electrónicos informativos enviados con periodicidad semanal, entrevistas personales de asesoramiento, tableros informativos, redes sociales y profesionales, ...

El DCP emitirá un informe anual sobre el seguimiento del plan de orientación profesional, con datos sobre el número de alumnos que han participado en las diversas actividades, así como el grado de satisfacción obtenido. También reflejará propuestas de mejora para cursos posteriores. Dicho informe será remitido al Decano/Director de Centro y al Coordinador de Calidad.

5. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Dentro del proceso de revisión anual del SGIC se incluirá la revisión del desarrollo del programa de orientación profesional, evaluando los siguientes indicadores:

IN01-P2.6: Grado de satisfacción del alumno con el asesoramiento profesional.

6. ARCHIVO

| Identificación del registro | Responsable de custodia |
|---|--|
| Encuesta de satisfacción con el programa de orientación profesional | Departamento de Carreras Profesionales |
| Memoria Departamento de Carreras Profesionales | Departamento de Carreras Profesionales |

El soporte del archivo será informático y el tiempo de conservación hasta la siguiente evaluación de la ANECA.

7. RESPONSABILIDADES

Departamento de Carreras Profesionales: Diseña y lleva a cabo las acciones de orientación profesional. A través de sus Coordinadores, realiza la labor de orientación profesional de los alumnos. Confecciona la encuesta de satisfacción con el programa de orientación profesional. Realiza un informe anual sobre los resultados obtenidos del programa de orientación profesional.

Comisión de Garantía de Calidad: Impulsa la revisión y actualización del proceso, realizando propuestas de mejora. Supervisará la relación entre el DCP y los departamentos académicos.

Tutores: Desarrollan la labor de orientación profesional de los alumnos, junto con el Coordinador del DCP.

8. RENDICIÓN DE CUENTAS

El DCP emitirá un informe anual sobre el seguimiento del plan de orientación profesional, con datos sobre el número de alumnos que han participado en las diversas actividades, así como el grado de satisfacción obtenido. También reflejará propuestas de mejora para cursos posteriores. Dicho informe será remitido a Rectorado y estará disponible para la comunidad SAEJEE.

Directriz 2: Orientación de las enseñanzas a los estudiantes
P2.7: Proceso de gestión de las prácticas externas integradas en el plan de estudios

| Versión | Fecha | Motivo de la modificación | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|---------|------------|--|-------------|----------|------------|
| 00 | 30/11/2010 | Edición inicial | UEA | | RECTORADO |
| 01 | 03/12/2012 | Eliminar anexos Actualización CAP: referencias normativas, desarrollo, evidencias | | CAP | CAP |
| 02 | 03/2014 | Se incluye el indicador IN01. P2.7: Tasa de prácticas externas realizadas Se actualiza en nombre de CAP por Departamento de Carreras Profesionales (DCP) Se actualizan las referencias normativas Se actualiza información de Desarrollo Se modifica el nombre de "Informe anual de seguimiento del plan de prácticas externas" por "Memoria Departamento de Carreras Profesionales" Se incluye la evidencia E10- P2.7. Relación de alumnos que han finalizado las prácticas y empresas donde las han realizado | (UTC) (DCP) | (UTC) | RECTORADO |

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias / Normativas
4. Desarrollo
5. Seguimiento y medición
6. Archivo
7. Responsabilidades
8. Rendición de cuentas



1. OBJETO

Establecer el modo en el que la Institución Universitaria SAEJEE revisa, actualiza y mejora los procesos relativos a las prácticas externas integradas en el plan de estudios.

2. ALCANCE

De aplicación a todas las titulaciones oficiales impartidas en la Institución Universitaria SAEJEE y en la realización de prácticas externas dentro de su plan de estudios.

3. REFERENCIA / NORMATIVA

Protocolos del Departamento Carreras Profesionales: Procedimientos de actuación en la realización de prácticas externas y Procedimiento del reconocimiento y evaluación de prácticas externas en empresas e instituciones.

4. DESARROLLO

El Departamento de Carreras Profesionales (DCP) es el vínculo entre las necesidades e intereses de los alumnos y la demanda de estudiantes/profesionales por parte de las empresas e instituciones.

La Institución Universitaria SAEJEE ha firmado Convenios de Cooperación Educativa con más de 2.800 empresas e instituciones, lo que proporciona a nuestros alumnos una amplia oferta de prácticas formativas, así como de ofertas de empleo para sus egresados.

Tal y como se ha indicado en el *P2.6 Proceso de gestión y orientación profesional*, el DCP asigna un Coordinador a cada área de conocimiento específica, de manera que se especializa en las necesidades de las empresas de dicho sector/actividad, así como de los perfiles e intereses de los alumnos de determinada titulación. Todo ello en colaboración y coordinación con los departamentos y tutores académicos correspondientes.

El contacto entre el DCP y el alumno se produce desde que éste se incorpora a la Institución, dándoles a conocer el departamento e informando y asesorándoles, de manera personalizada por la coordinadora de su titulación, sobre los aspectos relacionados con las prácticas formativas obligatorias y el mercado laboral en general. Este contacto DCP-Alumno se intensifica en sus últimos cursos, cuando el alumno debe comenzar a realizar su periodo de prácticas obligatorias para la concesión de los créditos académicos correspondientes. Es a partir de ese momento cuando a través de diferentes entrevistas personales con su Coordinador del DCP, se elabora el cv y analiza el perfil, competencias e inquietudes de cada estudiante para garantizar un primer acercamiento al mercado laboral y un desarrollo correcto de las prácticas... Todo ello queda reflejado en los archivos de seguimiento de cada coordinadora del DCP.

Cuando un alumno desea comenzar su periodo de prácticas solicita una entrevista personal con su Coordinador del DCP para estudiar conjuntamente su CV, perfil, intereses, disponibilidad, etc. Todo ello queda reflejado en la base de datos del DCP.



A través de diferentes vías, los Coordinadores del DCP informan a los alumnos interesados en comenzar su periodo de prácticas de las ofertas disponibles y acordes con su perfil e intereses: Portal de Prácticas y Empleo, Correos electrónicos informativos, llamadas telefónicas, redes sociales y profesionales,...

Los requisitos que deben cumplir los alumnos para realizar prácticas podréis consultarlo en <https://saejee.eu/form/index.html>

Durante el periodo en el que el alumno permanece en la empresa realizando las prácticas, el contacto DCP/alumno es continuo mediante entrevistas personales. Igualmente se realiza seguimiento con el tutor empresarial del desarrollo de dichas prácticas.

Una vez finalizadas las prácticas, el alumno deberá presentar al DCP, para el correspondiente reconocimiento de créditos académicos, dos documentos:

- Certificado de realización de prácticas, cumplimentado por la empresa y donde se reflejen las principales características de dicha práctica así como la valoración del desempeño del alumno.
- Informe de finalización de prácticas, realizado por el alumno, donde debe reflejar su experiencia y conocimientos, habilidades, actitudes desarrolladas y competencias adquiridas.
- Y en aquellas prácticas formalizadas bajo Convenio de Cooperación Educativa, deberá cumplimentar el Cuestionario de evaluación.

El DCP realiza una valoración conjunta de estos dos documentos, junto con el seguimiento realizado con el tutor empresarial durante las prácticas, emitiendo, en su caso, la correspondiente certificación de créditos académicos, los cuales incorpora a su expediente el departamento de Secretaría de Cursos.

5. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Dentro del proceso de revisión anual del SGIC se incluirá la revisión del desarrollo del proceso de gestión de las prácticas externas integradas en el plan de estudio, evaluando los siguientes indicadores:

- IN01 – P2.7:** Tasa de prácticas externas realizadas
- IN02 – P2.7:** Grado satisfacción del alumno con las prácticas externas
- IN03 – P2.7:** Grado de satisfacción del empleador con el alumno en prácticas

6. ARCHIVO

| Identificación del registro | Responsable de custodia |
|--|--|
| Convenios con empresas para la realización de prácticas | Departamento de Carreras Profesionales |
| Certificado de realización de prácticas/satisfacción del empleador | Departamento de Carreras Profesionales |
| Informe de finalización de prácticas del alumno | Departamento de Carreras Profesionales |
| Certificado de concesión de ECTS del DCP | Departamento de Carreras Profesionales |
| Procedimiento de Actuación de Prácticas Formativas | Departamento de Carreras Profesionales |



| | |
|--|--|
| Documento de Solicitud de Incorporación al Programa de Cooperación Educativa Prácticas y Prácticas Empresariales | Departamento de Carreras Profesionales |
| Encuesta de satisfacción del alumno con las prácticas | Departamento de Carreras Profesionales |
| Memoria Departamento de Carreras Profesionales | Departamento de Carreras Profesionales |
| Relación de alumnos que han finalizado las prácticas y empresas donde las han realizado(*) | Departamento de Carreras Profesionales |

(*) Sólo se contemplan empresas con convenio

El soporte del archivo será en papel o en formato electrónico, según el documento, y el tiempo de conservación hasta la siguiente evaluación de la ANECA.

7. RESPONSABILIDADES

Departamento de Carreras Profesionales: Impulsa la firma los convenios de colaboración. Difunde las ofertas de prácticas. Asesora a los alumnos. Gestiona todos los trámites derivados de la realización de las prácticas. Realiza la Memoria Departamento de Carreras Profesionales.

Comisión de Garantía de Calidad: Impulsa la revisión y actualización del proceso y realizar propuestas de mejora.

8. RENDICIÓN DE CUENTAS

El DCP realiza un informe anual en el que se refleja las valoraciones de los alumnos y empleadores, recogidas en los documentos “Informe de Finalización de Prácticas” y “Certificado Empresarial de Realización de Prácticas Formativas”. Dichos informes anuales están disponibles para los Coordinadores Académicos de cada departamento académico implicado, de manera que puedan utilizar los resultados plasmados en los informes para la mejora continua de sus planes de estudios y la propuesta de acciones de mejora.

Asimismo, están disponibles para el Coordinador de Calidad.

Directriz 2: Orientación de las enseñanzas a los estudiantes
P2.8. Proceso de gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias

| Versión | Fecha | Motivo de la modificación | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|----------------|--------------|--|--------------------|-----------------|-------------------|
| 00 | 30/11/2010 | Edición inicial | UEA | UEA | RECTORADO |
| 01 | 10/01/2012 | Creación de nuevo buzón OPINA y del Sistema de Reclamaciones | UTC | UTC | RECTORADO |
| 02 | 25/03/2014 | Adecuación del proceso a la nueva estructura de la Institución | (UTC) (CAP) | (UTC) | RECTORADO |

1. Objeto

2. Alcance

3. Referencias / Normativas

4. Desarrollo

5. Seguimiento y medición

6. Archivo

7. Responsabilidades

8. Rendición de cuentas



OBJETO

Establecer la sistemática a aplicar en la gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones tanto del alumnado como de los colectivos implicados en el desarrollo de los programas formativos de la Institución Universitaria SAEJEE.

1. ALCANCE

Este proceso es de aplicación a las incidencias, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones que planteen los miembros de la comunidad SAEJEE o distintos grupos de interés de la Institución, relativas a cualquiera de las titulaciones que se imparten en la Institución Universitaria SAEJEE y/o de sus Servicios.

2. REFERENCIA / NORMATIVA

Reglamento del Defensor Universitario.

Reglamento de Participación de los Alumnos.

Guía de la Actividad Docente.

Reglamento General del Alumnado.

Normas de Organización y Funcionamiento.

3. DESARROLLO

Antes de entrar en materia, es preciso definir los principales conceptos del proceso:

Incidencia: Cualquier suceso relacionado con la Institución y/o sus servicios, que afecta negativamente a la calidad del mismo. Las incidencias pueden hacerse llegar de manera anónima. En cualquier caso se recomendará la identificación del interesado de cara a una mejor resolución y un correcto seguimiento de la misma.

Reclamación: Manifestación documentada de disconformidad, de uno o varios miembros de la comunidad SAEJEE o de un grupo de interés de la Institución, con los servicios u otros aspectos de la Institución. Una reclamación, para ser considerada como tal, debe presentarse mediante un formulario en el que solicitante se identifica.

Sugerencia: Propuesta documentada de uno o varios miembros de la comunidad SAEJEE o de un grupo de interés de la Institución, cuyo objetivo es mejorar una situación, un servicio o un procedimiento. Las sugerencias pueden hacerse llegar de manera anónima. En cualquier caso se recomendará la identificación del interesado de cara a una mejor resolución y un correcto seguimiento de la misma.

Felicitación: Reconocimiento a los servicios y/o a la Institución por la satisfacción en la gestión, procedimiento, servicio brindado.

Solicitud de información: Proceso por el cual tanto miembros de la comunidad SAEJEE como agentes externos demandan información relacionada con asuntos de la Institución.

Servicio Opina: es el buzón virtual de la Institución a través del cual los miembros de la comunidad SAEJEE y los colectivos implicados en el desarrollo de los programas formativos (Profesorado, Personal de Servicios de la Institución, Empleadores, Egresados...) pueden expresarse y opinar acerca de la Institución y sus servicios.

Esta plataforma es por tanto, una vía de comunicación abierta, que funciona gracias al mecanismo de *feed-back* existente entre los diferentes agentes universitarios y sociales, y un instrumento de mejora continua.

OPINA presenta un diseño sencillo y accesible, en el que únicamente se precisa de un correo electrónico (opina@saejee.eu) a través del cual el solicitante pueda recibir información del



estado de su consulta, dejándose abierta la posibilidad de que el solicitante se identifique o realice su solicitud de forma anónima.

Se puede acceder a este espacio desde la página Web de la Institución y desde la Web de Unidad Técnica de Calidad.

Formulario de Reclamaciones: El Formulario de Reclamaciones es el documento a través del cual todos los grupos de interés pueden presentar sus reclamaciones.

Está compuesto por diversos campos, unos referentes a los datos personales del solicitante y otros de exposición de la reclamación.

Este formulario estará accesible desde la página Web de la Institución, dentro del espacio de la Unidad Técnica de Calidad, donde tanto alumnos y personal de la Institución como personas externas, podrán descargar el documento para su cumplimentación.

El órgano receptor de la reclamación será:

- Si el solicitante es un estudiante, antiguo alumno, familiar: se canalizarán a través del Centro de atención personalizada (CAP). Cuando reclamación se identifique con un Centro determinado, el CAP informará al correspondiente Coordinador de Calidad. En este supuesto, el CAP hará un seguimiento de la reclamación.
- Si el solicitante es personal docente, investigador o de administración y servicios: se canalizará a través de la Unidad Técnica de Calidad de la Institución.

Una vez definidos los principales conceptos, se procede a describir el desarrollo:

Incidencias y sugerencias:

A) Presentación de la solicitud

Se podrán presentar incidencias y sugerencias a la Institución Universitaria SAEJEE a través de las siguientes vías:

- Servicio OPINA
- Centro de atención personalizada
- Órganos de representación del alumnado
- Tutor, Personal Académico o de Administración y Servicios del Centro.

Las solicitudes que excedan las competencias del Departamento o Facultad deberán ser dirigidas al Servicio Opina, cuando tengan carácter de incidencia o felicitación, o al Formulario de Reclamaciones, cuando sea éste el motivo de la solicitud.

Para que una solicitud sea admitida, deberá estar motivada y ser respetuosa con las instancias aludidas o implicadas. En el caso de que no cumpla tales requisitos, no se considerará su recepción a ningún efecto. En el caso de que el solicitante se identifique, será informado de esta circunstancia.

B) Tramitación de la solicitud

Una vez admitida la solicitud se hará llegar al Departamento u órgano responsable. La distribución se llevará a cabo según los siguientes criterios:

- El solicitante es un estudiante, antiguo alumno, familiar: todas las solicitudes recibidas se canalizarán a través del Centro de atención personalizada (CAP). Cuando la incidencia o sugerencia se identifique con un Centro determinado, el CAP informará al correspondiente Coordinador de Calidad. En este supuesto, el CAP hará un seguimiento de las solicitudes recibidas. Cuando el solicitante se identifique, el CAP informará de las soluciones adoptadas.



- El solicitante es personal docente, investigador o de administración y servicios: las solicitudes se remitirán directamente al responsable del departamento u órgano responsable.

Si el solicitante no está de acuerdo con la solución proporcionada, podrá cumplimentar el Formulario de Reclamaciones, y su solicitud será gestionada como tal.

Se agradecerán las sugerencias y felicitaciones mediante un correo electrónico al solicitante, Siempre y cuando el solicitante se identifique, y en el caso de las sugerencias, se mantendrá informado al solicitante acerca de las acciones que se toman al respecto.

Reclamaciones:

A) Presentación de la Reclamación

- Formulario Reclamaciones.
- Órganos de representación del alumnado: presentarán la reclamación a través del Formulario de Reclamaciones.
- Centro de atención personalizada: Instarán al solicitante, en los casos que lo requieran, a presentar la solicitud a través del Formulario de Reclamaciones.
- Tutor, Personal Académico o de Administración y Servicios del Centro. Instarán al solicitante, en los casos que lo requieran, a presentar la solicitud a través del Formulario de Reclamaciones.

B) Recepción de la reclamación

En el momento en el que el solicitante presente una reclamación recibirá un correo electrónico, con la asignación de un número de registro y la confirmación de recepción de su solicitud con información referente a la admisión o desestimación de la misma. Si se desestima una solicitud, se explicarán al solicitante las razones que han motivado dicha acción.

La tramitación de la información recibida será totalmente confidencial.

El órgano receptor de la reclamación será:

- Si el solicitante es un estudiante, antiguo alumno, familiar: se canalizarán a través del Centro de atención personalizada (CAP). Cuando reclamación se identifique con un Centro determinado, el CAP informará al correspondiente Coordinador de Calidad. En este supuesto, el CAP hará un seguimiento de la reclamación.
- Si el solicitante es personal docente, investigador o de administración y servicios: se canalizará a través de la Unidad Técnica de Calidad de la Institución.

C) Análisis y gestión de la reclamación

Una vez admitida la reclamación, el órgano/s implicado/s procederán al estudio de la misma, proporcionándose una respuesta a la mayor brevedad posible.

El solicitante será informado del estado de su solicitud, y si se considera necesario, se contactará con él para recabar toda la información necesaria acerca de su reclamación.

Una vez estudiado el motivo de la reclamación y valoradas todas las posibles soluciones, el/los órgano/s implicado/s emitirá una respuesta motivada acerca de la misma.

D) Comunicación de la resolución

El solicitante recibirá la respuesta a su reclamación mediante un mensaje en su correo electrónico, en el que se razonará la decisión tomada.

En el caso de que el solicitante no quede satisfecho con la solución aportada, dispondrá de un plazo de 7 días hábiles para alegar disconformidad. Para ello, remitirá un correo electrónico al

Defensor Universitario (defensor@saejee.eu) con la reclamación, la solución con la que está disconforme y la exposición de posibles soluciones al problema.

El Defensor Universitario analizará toda la información y se pondrá en contacto con el solicitante mediante correo electrónico para citarle y aclarar el tema conjuntamente y/o para aportar una solución definitiva al problema.

E) Seguimiento y acciones correctivas, preventivas y de mejora.

El Defensor Universitario presentará un informe anual de sus actuaciones al Rectorado y a las Comisiones de Garantía de Calidad, haciendo además. El informe contará con un resumen meramente numérico de las acciones llevadas a cabo, de manera que se asegure el anonimato y privacidad de los implicados.

Del mismo modo, los registros de las incidencias resueltas en el ámbito departamental y de la Facultad, o a través del CAP, también llegarán a las Comisiones de Garantía de Calidad.

En los informes no se dejará constancia de los datos personales que permitan la pública identificación de los interesados.

La Comisión de Garantía de Calidad reflejará las incidencias y reclamaciones más comunes en la Memoria Anual de Análisis de Resultados, así como las resoluciones tomadas, proponiendo además las acciones de mejora que considere pertinentes.

4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Dentro del proceso de revisión anual del SGIC se incluirá la revisión del proceso de incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, utilizando los siguientes indicadores:

IN01-P2.8: Nº incidencias o sugerencias recibidas

- a) Procedentes de estudiante, antiguo alumno, familiar
- b) Procedentes de SAEJEE

IN02-P2.8: Nº de reclamaciones

recibidas

- a) Procedentes de estudiante, antiguo alumno, familiar
- b) Procedentes de SAEJEE

IN03-P2.8: Número de solicitudes de información recibidas

- a) Procedentes de estudiante, antiguo alumno, familiar
- b) Procedentes de SAEJEE

IN04-P2.8: Nº de acciones de mejora puestas en marcha derivadas de las reclamaciones/sugerencias recibidas

- a) Procedentes de estudiante, antiguo alumno, familiar
- b) Procedentes de SAEJEE

5. ARCHIVO

| Identificación del registro | Responsable de custodia |
|--|--|
| Sugerencias y felicitaciones del buzón OPINA | Unidad Técnica de Calidad/Centro de atención personalizada |
| Formulario de Reclamaciones | Unidad Técnica de Calidad |
| Informe anual del Defensor Universitario | Defensor Universitario |
| Memoria Anual de Análisis de Resultados | Comisión de Garantía de Calidad |
| Registro de Solicitudes | Unidad Técnica de Calidad |



| | |
|------------------------------------|-----------------------------------|
| Informe anual incidencias/OPINA | Centro de atención personalizada |
| BBDD de incidencias | Centro de atención personalizada |
| Registro de incidencias del Centro | Coordinador de Calidad del Centro |

El soporte del archivo será informático y el tiempo de conservación hasta la acreditación del título.

6. RESPONSABILIDADES

Unidad Técnica de Calidad: Canaliza y distribuye las sugerencias y felicitaciones, que provienen de PDI o PAS y son recibidas a través del buzón de sugerencias OPINA, a los Departamentos y órganos implicados.

Recibe y registra las reclamaciones recibidas a través del Formulario de Reclamaciones, las distribuye a los Departamentos u órganos implicados y hace un seguimiento del estado en que se encuentran.

Elabora un informe anual en el que se incluya la totalidad de las incidencias, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones gestionadas a través de este proceso. Lo presentará a Rectorado en la segunda quincena de octubre.

Centro de Atención Personalizada: recibe y registra las incidencias y sugerencias planteadas por los estudiantes, antiguos alumnos y familiares. Las distribuye al Departamento u órgano implicado en su resolución y hace un seguimiento del estado en que se encuentran. Elabora un informe anual, en el que incluirá las incidencias resueltas a través del buzón opina y las que reciban a través del punto de información físico dispuesto en cada uno de los campus. Este informe se entregará a la UTC, y a los responsables de las titulaciones implicadas en la primera quincena del mes de octubre.

Coordinador de Calidad: Informa a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro de las incidencias y sugerencias planteadas en el ámbito del Centro.

Coordinador Académico, Tutor, Personal de administración del Centro u Órganos de Representación del alumnado: Derivan la presentación de incidencias o sugerencias al Centro de Atención Personal, si provienen de estudiantes, antiguos alumnos y familiares, o a la UTC si proviene de PDI o PAS.

Comisiones de Garantía de Calidad: Analizan las solicitudes registradas en el Centro así como su resolución. . La Memoria Anual de Análisis de Resultados incluirá tal información.

Defensor Universitario: Revisa las reclamaciones que no han sido resueltas satisfactoriamente. Elabora un informe anual con las actuaciones relativas a la presentación de reclamaciones y al estado de las mismas. El informe contará con un resumen meramente numérico de las acciones llevadas a cabo, de manera que se asegure el anonimato y privacidad de los implicados.

7. RENDICIÓN DE CUENTAS

Anualmente se presentarán informes:

- El informe de la Unidad Técnica de Calidad reflejará las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones que provengan de PDI y PAS, así como las soluciones adoptadas. Este informe será presentado al Rectorado para su conocimiento.
- El Informe anual incidencias/OPINA del CAP, que recogerá las incidencias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones que provengan de estudiantes, antiguos

alumnos y familiares, así como las soluciones adoptadas. Este informe será enviado a los departamentos implicados.

- Los responsables de los Departamentos u órganos implicados en la resolución de las solicitudes las tendrán en cuenta al interpretar los resultados de encuestas, la información recibida por los tutores, y otros indicadores descritos en el Sistema de Garantía Interna de Calidad para proponer las mejoras oportunas:
 - o Los Departamentos de Servicios lo reflejarán en el Plan de Mejora anual que deberán presentar a Rectorado para su aprobación. Las Comisiones de Garantía de Calidad serán informadas de las mejoras propuestas y aprobadas, según lo descrito en el Proceso 4.1, gestión de los recursos informáticos y servicios
 - o Los Departamentos académicos propondrán las mejoras correspondientes en el seno de la Comisión de Garantía de Calidad. El Decano o Director del Centro aprobará las propuestas formuladas, según lo descrito en el proceso 1.2 Control y revisión de los programas formativos.
- El Defensor Universitario en su informe recogerá sus actuaciones en referencia a las reclamaciones recibidas. Presentará el informe al Rectorado y a las Comisiones de Garantía de Calidad. El informe contará con un resumen meramente numérico de las acciones llevadas a cabo, de manera que se asegure el anonimato y privacidad de los implicados.
- La UTC difundirá tanto el procedimiento como la actividad registrada a lo largo de cada curso académico, de acuerdo a lo descrito en el proceso P6.1 Información pública disponible.



ANEXOS
MPSGIC-P2.8-Anexo 1: Hoja de incidencias

HOJA DE INCIDENCIAS.

COMISIÓN DE GARANTÍA DE CALIDAD DE (NOMBRE DEL CENTRO)

| Nº Referencia | Origen | Solicitante | Colectivo | Fecha de Solicitud | Tipo de Solicitud | Asunto | Fecha de Resolución | Responsable |
|---------------|--|-------------------|-----------------------------------|--------------------|---|-------------------|---------------------|--|
| | OPINA Órganos de Representación de estudiantes Tutor | Apellidos, Nombre | PDI PAS ALUMNO EMPLEADOR | | Incidencia Reclamación Sugerencia | Breve descripción | | Responsable del título Coordinador de Calidad Decano/Director del Centro |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

_____ a ____ de _____ de 20__



FORMULARIO DE RECLAMACIONES

RELACIÓN CON LA INSTITUCIÓN

- Estudiante/ titulado
- PAS
- PDI
- Empresa/ Entidad
- Otros

DATOS PERSONALES

Nombre y Apellidos.....
D.N.I.....
Correo Electrónico.....
Teléfono de contacto.....

DESCRIPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN

DOCUMENTACIÓN APORTADA ¹

¹ En el caso de poseer documentación que apoye la reclamación, ésta será nombrada en este espacio y depositada en Secretaría.

_____ a ____ de _____ de 20__

Se garantiza la absoluta confidencialidad de esta reclamación

Directriz 2: Orientación de las enseñanzas a los estudiantes
P2.9: Proceso de inserción laboral

| Versión | Fecha | Motivo de la modificación | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|----------------|--------------|--|--------------------|-----------------|-------------------|
| 00 | 30/11/2010 | Edición inicial | UEA | CAP | RECTORADO |
| 01 | 03/12/2012 | Actualización CAP Actualización del desarrollo, responsabilidades y rendición de cuentas: perfil de egreso | UTC | CAP | RECTORADO |
| 02 | 032014 | Actualización del nombre del Departamento de Carreras Profesionales (DCP) Se modifica el nombre de "Informe anual de seguimiento del plan de prácticas externas" por "Memoria Departamento de Carreras Profesionales" | (UTC) y (DCP) | (UTC) | RECTORADO |

- 1. Objeto**
- 2. Alcance**
- 3. Referencias / Normativas**
- 4. Desarrollo**
- 5. Seguimiento y medición**
- 6. Archivo**
- 7. Responsabilidades**
- 8. Rendición de cuentas**



1. OBJETO

Realizar el seguimiento de la inserción laboral de los titulados de la Institución Universitaria SAEJEE.

2. ALCANCE

Este proceso será de aplicación a los titulados universitarios transcurridos 12 meses desde la finalización de sus estudios en la Institución.

3. REFERENCIA / NORMATIVA

RD 1707/2011, de 18 de noviembre, por el que se regulan las prácticas académicas externas de los estudiantes universitarios.

4. DESARROLLO

El Departamento de Asesoramiento Profesional (DCP) realiza una encuesta a los alumnos transcurridos 12 meses desde la finalización de sus estudios.

El proceso se diseña desde el DCP teniendo en cuenta el análisis de resultados y las propuestas de mejora del curso anterior.

En dicha encuesta se consulta sobre la situación laboral actual del egresado (empresa, sector, tipo de contrato, vía de obtención del empleo, cargo y departamento, banda salarial, etc.), y se realiza un estudio de calidad y satisfacción sobre la formación recibida en nuestra Institución y se solicitan sugerencias y comentarios de mejora. Igualmente se solicita información sobre los factores que han considerado influyentes en su contratación (idiomas, conocimientos informáticos, titulación universitaria, competencias y habilidades profesionales, realización de prácticas profesionales, etc.).

Igualmente, el contacto con los egresados es continuo durante sus primeros años en el mercado laboral, a través de correos informativos y de seguimiento, redes sociales, del Club SAEJEE Antiguos Alumnos y, en especial, de la aplicación web SAEJEE Profesional (<https://www.saejee.eu/empleo/>), donde todos los egresados pueden consultar las ofertas de empleo que se han seleccionado e inscribirse en aquellas que consideren interesantes, así como mantener actualizado su curriculum y estar en contacto con compañeros de promoción.

Al finalizar cada curso académico, el DCP analiza la información sobre la inserción laboral de los egresados de las distintas titulaciones y realiza un informe donde se recogen los datos y conclusiones obtenidos durante el proceso, así como las propuestas de mejora para cursos futuros.

El informe será remitido a la Comisión de Garantía de Calidad de cada Centro, la cual estudiará y evaluará los resultados derivados del proceso de inserción laboral de los antiguos alumnos. Así mismo valorará si el perfil de egreso propuesto en la Memoria de Verificación se adecúa a las necesidades de la sociedad y está en relación con la actividad profesional que el egresado puede realizar en relación con el programa formativo cursado. Estas valoraciones se incluirán en su Memoria Anual.



5. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Dentro del proceso de revisión anual del SGIC se incluirá la revisión del proceso de inserción laboral, utilizando los siguientes indicadores:

- IN01 – P2.9: Porcentaje de inserción laboral
- IN02 – P2.9: Grado de satisfacción del egresado con el empleo actual
- IN03 – P2.9: Grado de satisfacción del egresado con el programa formativo.

6. ARCHIVO

| Identificación del registro | Responsable de custodia |
|---|--|
| Memoria Departamento de Carreras Profesionales | Departamento de Carreras Profesionales |
| Encuesta de seguimiento del alumnado sobre inserción laboral y satisfacción con la formación recibida | Departamento de Carreras Profesionales |

El soporte del archivo será informático y el tiempo de conservación hasta la siguiente evaluación de la ANECA.

7. RESPONSABILIDADES

Departamento de Carreras Profesionales: Diseña y realiza la encuesta sobre inserción laboral y satisfacción con la formación recibida. Realiza un informe anual con las conclusiones derivadas del análisis de la encuesta que remite a Rectorado y estará disponible para toda la comunidad SAEJEE.

Comisión de Garantía de Calidad: Valora el informe del DCP y realiza propuestas de mejora a aplicar al plan de estudios. Vela por el cumplimiento de las acciones puestas en marcha. Revisa el perfil de egreso del programa formativo.

Departamento de Desarrollo Universitario: Difunde a la sociedad en general el resultado de la inserción laboral y la satisfacción con la formación recibida.

8. RENDICIÓN DE CUENTAS

El DCP realiza un informe anual con las conclusiones derivadas del análisis de la encuesta, que reporta a Rectorado.

El Departamento de Desarrollo Universitario, a través de su Área de Comunicación y Prensa, difundirá a la sociedad en general a través de los medios que determinen los resultados de la inserción laboral.

La Comisión de Garantía de Calidad, rinde cuentas sobre la idoneidad del perfil de egreso propuesto para el título.

Directriz 3: Garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia
P3.1: Proceso de definición de la política de personal académico y de administración y servicios

| Versión | Fecha | Motivo de la modificación | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|----------------|--------------|---|--------------------|-----------------|-------------------|
| 00 | 30/11/2010 | Edición inicial | UEA | UEA | RECTORADO |
| 01 | 3/12/2012 | Actualización Seguimiento y medición: participación de RRHH y UTC en la revisión de la Guía de la Actividad Docente. Actualización de evidencias | | RRHH | RRHH |
| | | | | | |

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias / Normativas
4. Desarrollo
5. Seguimiento y medición
6. Archivo
7. Responsabilidades
8. Rendición de cuentas



1. OBJETO

Establecer la sistemática aplicable en la elaboración y la revisión de la política de personal académico y de administración y servicios de la Institución Universitaria SAEJEE.

2. ALCANCE

Este proceso será de aplicación a todo el personal de la Institución Universitaria SAEJEE y de los centros online adscritos.

3. REFERENCIA / NORMATIVA

Guía de la Acción Tutorial
Manual de Acogida de la Institución Universitaria SAEJEE

4. DESARROLLO

La política de gestión de los Recursos Humanos de la Institución Universitaria SAEJEE se refiere a los siguientes aspectos:

- Identificación de las necesidades de personal académico y de apoyo.
- Definición de los perfiles de selección.
- Selección e incorporación.
- Formación continua.
- Plan de carrera: Evaluación del desempeño y promoción.

El Departamento de Recursos Humanos tiene la responsabilidad de velar porque se mantengan actualizadas las instrucciones en las que se plasma la política de personal, cuyos principios son:

- Mejora continua de las competencias profesionales.
- Calidad y excelencia académica e investigadora.
- Voluntad de servicio y orientación a los alumnos.
- Desarrollo profesional en el marco de planes de carrera.
- Organización y eficiencia en el funcionamiento organizativo.

La Guía de la Actividad Docente refleja el desarrollo de estos principios en sus diferentes capítulos.

La revisión de la política de personal, basada en las sugerencias de los Departamentos Académicos y de Servicios, es competencia del Rectorado y podrá realizarse a iniciativa de los miembros del equipo rectoral.

5. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Dentro del proceso de revisión del SGIC se incluirá la revisión del proceso de definición de la política de personal.

Si es necesario, el Departamento de RR.HH. propondrá las modificaciones y acciones correctoras que considere oportunas para garantizar una adecuada aplicación de la política de personal de la Institución Universitaria SAEJEE.

La Guía de la Actividad Docente es revisada anualmente por el Vicerrectorado de Ordenación Académica. El Departamento de RRHH y la UTC colaborarán con este Vicerrectorado cuando sean requeridos para ello.

No se considera necesario establecer indicadores en este proceso.



6. ARCHIVO

| Identificación del registro | Responsable de custodia |
|------------------------------|--|
| Guía de la Actividad Docente | Vicerrectorado de Ordenación Académica |

El soporte del archivo será informático y el tiempo de conservación hasta la siguiente evaluación de la ANECA.

7. RESPONSABILIDADES

Vicerrectorado de Ordenación Académica: Revisa y actualiza la Guía de la Actividad Docente, incluyendo si fuese necesario las modificaciones fijadas por el Rectorado en materia de política de personal.

Rectorado: Revisa la política de personal y realiza las modificaciones necesarias.

Departamento de RRHH: Propone las modificaciones y acciones correctoras que considere oportunas para garantizar una adecuada aplicación de la política de personal.

Comisión de Garantía de Calidad: Realiza las propuestas de mejora a aplicar en la política de personal.

8. RENDICIÓN DE CUENTAS

El Departamento de RRHH informará a los centros online sobre la política de personal y sobre las modificaciones que se introduzcan fruto de su revisión periódica.

La Comisión de Garantía de Calidad reflejará en su Memoria Anual de Análisis de Resultados las propuestas de mejora a aplicar en la política de personal.

Directriz 3: Garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia
P3.2: Proceso de selección e incorporación de personal académico

| Versión | Fecha | Motivo de la modificación | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|----------------|--------------|---|--------------------|-----------------|-------------------|
| 00 | 30/11/2010 | Edición inicial | UEA | UEA | RECTORADO |
| 01 | 19/09/2012 | Actualización cambio denominación UTC Manual de Acogida: evidencias y responsabilidades | | RRHH | RRHH |
| 02 | 24/02/2014 | Se elimina el indicador IN02-P3.2: Relación entre el número de alumnos y profesores de la titulación. Y se incluye el IN04 – P3.2: Número medio de alumnos por profesor | (RRHH) | (UTC) | RECTORADO |

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias / Normativas
4. Desarrollo
5. Seguimiento y medición
6. Archivo
7. Responsabilidades
8. Rendición de cuentas
9. Anexos

MPSIGG – P3.2. Anexo 1. Procedimiento para la selección y promoción del PDI_ PGP 1



1. OBJETO

Establecer la sistemática a aplicar para recoger y valorar las necesidades de nuevo personal académico y el proceso a seguir hasta su contratación.

2. ALCANCE

Este proceso es de aplicación para la incorporación de nuevo personal docente de los centros online.

3. REFERENCIA / NORMATIVA

Convenio colectivo de Instituciones privadas
Ley Orgánica de Instituciones
Guía de la Actividad Docente

4. DESARROLLO

La información sobre las necesidades de personal académico se origina bien por necesidades surgidas de los centros online, bien por la implantación de nuevas titulaciones.

En el caso de titulaciones ya implantadas, será en las Memorias Anuales de Análisis de Resultados de la Comisión de Garantía de Calidad (tal y como se explica en el *P5.2 Proceso para el análisis de resultados y mejora continua*) en las que, como consecuencia de los indicadores analizados, se detecten las necesidades de personal académico.

En el caso de nuevas titulaciones, el establecimiento de las necesidades de personal docente es un paso previo que queda reflejado en las Memorias de Verificación. Estas necesidades son definidas por el grupo de trabajo de la titulación, tal y como queda reflejado en el Proceso *P1.1 Proceso para la creación y reforma de títulos*.

El Decano/Director del Centro valora las necesidades detectadas tanto en las Memorias de Verificación (donde se recogen los planes de incorporación del nuevo personal) como por la CGC y comienza el proceso de difusión de las necesidades de contratación, con la ayuda del Departamento de RRHH y tras la aprobación por parte de Rectorado.

El desarrollo concreto de este proceso queda definido en *Procedimiento para la selección y promoción del PDI_ PGP 1*, donde se establecen los criterios y requisitos generales que sirven de referencia a los responsables en la toma de decisión durante el proceso de selección de personal docente, previo a su incorporación a la Institución Universitaria SAEJEE.

El Departamento de RRHH actúa como asesor en el proceso de selección e interviene para concretar aspectos legales y elaborar el contrato.

Antes de la incorporación del nuevo empleado el Departamento de RRHH le envía el Manual de Acogida, el cual se le explica con mayor detalle durante las primeras semanas de trabajo

5. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Dentro del proceso de revisión anual del SGIC se incluirá la revisión del proceso de selección e incorporación de personal académico, utilizando los siguientes indicadores:

- IN01 – P3.2:** Número de profesores de la titulación
- IN02 – P3.2:** Número de profesores doctores
- IN03 – P3.2:** Número de profesores doctores acreditados



IN04 – P3.2: Número medio de alumnos por profesor

6. ARCHIVO

| Identificación del registro | Responsable de custodia |
|--|----------------------------------|
| Memorias de Verificación | Unidad Técnica de Calidad |
| Manual de Acogida de la Institución Antonio de SAEJEE | Departamento de Recursos Humanos |

El soporte del archivo será informático y el tiempo de conservación hasta la siguiente evaluación de la ANECA.

7. RESPONSABILIDADES

Rectorado: Analiza y decide las propuestas de contratación elevadas por el Decano/
Director del Centro.

Decano/ Director del Centro o Facultad: Valora las necesidades de contratación de personal académico y realiza la selección.

Departamento de RRHH: Apoya en la difusión de las necesidades de contratación, asesora en el proceso de selección. Vela porque se mantengan actualizadas las instrucciones en las que se plasma la política de personal a través del Manual de Acogida. Envía el manual de acogida, aconseja en las cuestiones legales y elabora el contrato.

Comisión de Garantía de Calidad: Detecta las necesidades de contratación de personal académico de las titulaciones implantadas.

Grupo de trabajo de la titulación: Detecta las necesidades de contratación de personal académico de las nuevas titulaciones. NO SÉ SI ESTO EXISTE???

8. RENDICIÓN DE CUENTAS

El Decano/Director será el encargado de comunicar al personal adscrito a su centro sobre la incorporación de nuevo personal docente.



Directriz 3: Garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia
P3.3: Proceso de selección e incorporación del personal de administración y servicios

| Versión | Fecha | Motivo de la modificación | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|----------------|--------------|--|--------------------|-----------------|-------------------|
| 00 | 30/11/2010 | Edición inicial | UEA | UEA | RECTORADO |
| 01 | 3/12/2012 | Actualización cambio denominación UTC Manual de Acogida: evidencias y responsabilidades | | RRHH | RRHH |
| | | | | | |

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias / Normativas
4. Desarrollo
5. Seguimiento y medición
6. Archivo
7. Responsabilidades
8. Rendición de cuentas



1. OBJETO

Establecer la sistemática a aplicar para recoger y valorar la necesidad de nuevo personal de administración y servicios y el proceso a seguir hasta su contratación.

2. ALCANCE

Este proceso es de aplicación para la incorporación de nuevo personal de administración y servicios de los centros online y los Servicios.

3. REFERENCIA / NORMATIVA

Convenio colectivo de Instituciones privadas
Ley Orgánica 6/2001, de Instituciones

4. DESARROLLO

El proceso comienza con la propuesta del Centro o del Servicio al Departamento de RRHH del puesto a cubrir. Al igual que en el Proceso *P3.2 Proceso de selección e incorporación de personal académico*, la necesidad puede surgir de lo establecido en las Memorias de Verificación y a propuesta del Decano/Director de los centros online y Departamentos de Servicios o de las Comisiones de Garantía de Calidad.

Tras la aprobación por parte de Rectorado de la propuesta, el Departamento de RRHH buscará a los candidatos por los medios establecidos y realizará las entrevistas oportunas.

La persona o personas seleccionadas serán entrevistadas por la persona del Departamento de Recursos Humanos encargada del proceso de selección, y por el responsable del Centro Servicio que haya solicitado la incorporación. Además la propuesta de contratación debe ser aprobada por Rectorado o por Vicerrectorado de Ordenación académica tras entrevista con el candidato.

Una vez seleccionado el candidato, el Departamento de RRHH procederá a la elaboración del contrato.

Antes de la incorporación del nuevo empleado el Departamento de RRHH le envía el Manual de Acogida, el cual se le explica con mayor detalle durante las primeras semanas de trabajo

5. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Dentro del proceso de revisión anual del SGIC se incluirá la revisión del proceso de selección e incorporación de personal de administración y servicios, utilizando los siguientes indicadores:

IN01-P3.3: N° de personal de administración y servicios adscrito a cada Facultad.

IN02-P3.3: N° de personal de administración y servicios adscrito a Servicios Generales.



6. ARCHIVO

| Identificación del registro | Responsable de custodia |
|---|----------------------------------|
| Memoria de Verificación | Unidad Técnica de Calidad |
| Manual de Acogida de la Institución Antonio de SAEJEE | Departamento de Recursos Humanos |

El soporte del archivo será informático y el tiempo de conservación hasta la siguiente evaluación de la ANECA.

7. RESPONSABILIDADES

Rectorado: Analiza y decide las propuesta de contratación elevadas por el Decano/ Director del Centro o Servicio.

Decano/Director del Centro o Servicio: Valora las necesidades de contratación de personal de administración y servicios y realiza la selección.

Departamento de RRHH: Apoya en la difusión de las necesidades de contratación, realiza la preselección de candidatos, aconseja en las cuestiones legales. Vela porque se mantengan actualizadas las instrucciones en las que se plasma la política de personal a través del Manual de Acogida. Envía el manual de acogida y elabora el contrato.

Comisión de Garantía de Calidad: Detecta las necesidades de contratación de personal de administración y servicios de las titulaciones implantadas.

Grupo de trabajo de la titulación: Detecta las necesidades de contratación de personal de administración y servicios de las nuevas titulaciones.

8. RENDICIÓN DE CUENTAS

El Decano/Director del Centro o Servicio será el encargado de comunicar al personal adscrito a su centro o servicio sobre la incorporación de nuevo personal de administración y servicios.

Directriz 3: Garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia
P3.4: Proceso de evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico

| Versión | Fecha | Motivo de la modificación | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|---------|------------|--|--------------------------------------|------------------------|------------|
| 00 | 30/11/2010 | Edición inicial | UEA | UEA | RECTORADO |
| 01 | 19/09/2012 | Eliminar anexos Especificar mecanismos de rendición de cuentas | UTC | UTC | RECTORADO |
| 02 | 23/02/2014 | Se eliminan los indicadores: IN01-P3.4: N° de solicitudes de evaluación de la actividad docente. IN02-P3.4: Porcentaje de solicitudes de evaluación favorables. IN03-P3.4: Porcentaje de solicitudes de evaluación recurridas. IN04-P3.4: Grado de satisfacción con el proceso de evaluación por parte de los participantes en la convocatoria DOCENTIA. Se incluyen nuevos indicadores: IN01-P3.4: Porcentaje de profesores evaluados por Docencia en la titulación IN02-P3.4: Tasa de participación IN03-P3.4: Porcentaje de evaluación desfavorable IN04-P3.4: Porcentaje de evaluación poco favorable IN05-P3.4: Porcentaje de evaluación favorable IN06-P3.4: Porcentaje de evaluación muy favorable IN07-P3.4: Porcentaje de evaluación recurridas IN08-P3.4: Grado de satisfacción con el proceso de evaluación por parte de los participantes en la convocatoria DOCENTIA: Profesores IN09-P3.4: Grado de satisfacción con el proceso de evaluación por parte de los participantes en la convocatoria DOCENTIA: Responsables Académicos. IN10-P3.4: Grado de satisfacción del alumno con la actividad docente del profesorado: resultados a nivel de titulación IN11 – P3.4: Grado de satisfacción de los estudiantes actividad docente del profesorado: resultados a nivel de profesor Se incluye el nuevo procedimiento de selección y promoción del PDI | Marta Fernández y María Bergaz (UTC) | Carmen Lanchares (UTC) | |



1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias / Normativas
4. Desarrollo
5. Seguimiento y medición
6. Archivo
7. Responsabilidades
8. Rendición de cuentas

PROCESO EN REVISIÓN

1. OBJETO

Establecer la sistemática por la cual se evalúa la calidad de la actividad docente del personal académico de la Institución Universitaria SAEJEE y de los centros online adscritos.

2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación para todo el personal académico de la Institución Universitaria SAEJEE.

3. REFERENCIA / NORMATIVA

Programa DOCENTIA: Orientación para la elaboración del procedimiento de evaluación - ACAP

Manual de Procedimiento para la Evaluación Docente. Programa Docentia.

Informe definitivo de la ACAP.

Procedimiento para la selección y promoción del PDI

4. DESARROLLO

El desarrollo de este procedimiento queda reflejado en la **Guía del Procedimiento para la Evaluación Docente** que se incluye como Anexo.

5. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Dentro del proceso de revisión anual del SGIC se incluirá la revisión del proceso de evaluación del personal académico, utilizando los siguientes indicadores:

IN01-P3.4: Porcentaje de profesores evaluados por Docentia en la titulación **IN02-P3.4:** Tasa de participación

IN03-P3.4: Porcentaje de evaluación desfavorable

IN04-P3.4: Porcentaje de evaluación poco favorable

IN05-P3.4: Porcentaje de evaluación favorable

IN06-P3.4: Porcentaje de evaluación muy favorable

IN07-P3.4: Porcentaje de evaluación recurridas

IN08-P3.4: Grado de satisfacción con el proceso de evaluación por parte de los participantes en la convocatoria DOCENTIA: Profesores

IN09-P3.4: Grado de satisfacción con el proceso de evaluación por parte de los participantes en la convocatoria DOCENTIA: Responsables Académicos.

IN10-P3.4: Grado de satisfacción del alumno con la actividad docente del profesorado: resultados a nivel de titulación

IN11-P3.4: Grado de satisfacción de los estudiantes actividad docente del profesorado: resultados a nivel de profesor

6. ARCHIVO

| Identificación del registro | Responsable de custodia |
|--|---------------------------|
| Convocatoria de Evaluación de la actividad docente | Unidad Técnica de Calidad |
| Expedientes de evaluación de la calidad docente | Unidad Técnica de Calidad |
| Encuestas de opinión sobre el proceso de | Unidad Técnica de Calidad |

| | |
|--|---------------------------|
| evaluación de la calidad docente | |
| Encuesta de satisfacción de los estudiantes con la actividad docente | Unidad Técnica de Calidad |
| Informes de la Comisión de Evaluación de la docencia | Unidad Técnica de Calidad |
| Informe de seguimiento de la Implantación de DOCENTIA | Unidad Técnica de Calidad |

El soporte del archivo será informático y el tiempo de conservación hasta la siguiente evaluación de la ANECA.

7. RESPONSABILIDADES

Unidad Técnica de Calidad (UTC): Realiza la convocatoria de la Evaluación de la actividad docente. Imparte el seminario de formación dirigido a los profesores que van a participar en la convocatoria anual. Apoya a los profesores en la recopilación de documentación y cumplimentación de informes. Convoca las Comisiones de Evaluación de la docencia. Actúa como Secretario en dichas Comisiones, redactando las actas correspondientes. Redacta el Informe de Seguimiento de DOCENTIA. Comunica a la Comisión de Garantía de Calidad los resultados del proceso.

Responsable académico: Redacta los Informes de Evaluación de los docentes, que después analiza la Comisión de Evaluación de la Docencia de cada Facultad.

Comisión de Evaluación de la Docencia de la Facultad: Valora la calidad de la docencia de los profesores que participan en la convocatoria, en función a la documentación reflejada en el Autoinforme del Profesor, en el Informe del Responsable Académico y en las encuestas realizadas por los alumnos. Propone las acciones de reconocimiento y promoción a los profesores valorados positivamente.

Departamento de Recursos Humanos: Archiva los informes finales de evaluación de la docencia de cada profesor evaluado.

Comisión de Garantía de Calidad: Estudia las propuestas surgidas para el desarrollo del proceso de evaluación y las refleja en su Memoria Anual de Análisis de Resultados.

8. RENDICIÓN DE CUENTAS

La UTC emite un Informe Anual de Seguimiento del Proceso de Evaluación de la Calidad de la Docencia en el que refleja los resultados obtenidos, así como las propuestas de mejora para convocatorias futuras. Este informe cubrirá distintas necesidades:

- Departamento de Recursos Humanos:
 - Detectar necesidades formativas que se tengan en cuenta en el plan de formación.
 - Proporcionar información sobre prácticas excelentes en el profesorado, para que puedan ser difundidas
 - Proporcionar información sobre la evaluación individual de los profesores participantes.
- Coordinadores de Calidad:
 - Proporcionar información sobre la evaluación del conjunto de profesores del Centro
 - Proporcionar información sobre debilidades y fortalezas del profesorado

Directriz 3: Garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia
P3.5: Proceso de evaluación, promoción y reconocimiento del personal de administración y servicios

| Versión | Fecha | Motivo de la modificación | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|----------------|--------------|----------------------------------|--------------------|-----------------|-------------------|
| 00 | 30/11/2010 | Edición inicial | UEA | UEA | RECTORADO |
| | | | | | |
| | | | | | |

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias / Normativas
4. Desarrollo
5. Seguimiento y medición
6. Archivo
7. Responsabilidades
8. Rendición de cuentas



1. OBJETO

Establecer la sistemática por la cual se evalúa, promociona y reconoce al personal de administración y servicios (PAS).

2. ALCANCE

Este proceso será de aplicación para todo el PAS relacionado con la actividad docente de la Institución Universitaria SAEJEE.

3. REFERENCIA / NORMATIVA

Ley Orgánica de Instituciones

RD 1393/2007

Convenio Colectivo de Instituciones Privadas

Normas de organización y funcionamiento de la Institución Universitaria SAEJEE

4. DESARROLLO

Para la evaluación de SAEJEE la Institución Universitaria SAEJEE cuenta con tres mecanismos:

- El PAS de cada Departamento Académico o de Servicios es evaluado por sus superiores inmediatos. El Departamento de RRHH valida los resultados y estudia las posibles actuaciones derivadas de estas propuestas de evaluación, promoción y reconocimiento (posibilidad de cambio de categoría, bonus, formación complementaria,...).
- Dentro de las condiciones económicas de SAEJEE puede haber una partida de retribución variable que está ligada a la consecución de objetivos y valoración del desempeño. El Director del Departamento o Servicio es el responsable de valorar anualmente la obtención de dicha retribución variable y expondrá al interesado las razones de esa decisión.
- La valoración por parte de los estudiantes de los servicios gestionados por el PAS se realiza anualmente a través de la Encuesta de Evaluación de Servicios y Recursos.

5. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Dentro del proceso de revisión anual del SGIC se incluirá la revisión del proceso de evaluación, promoción y reconocimiento del personal de administración y servicios, evaluándose cómo se ha desarrollado. De esta revisión derivarán las mejoras necesarias.

6. ARCHIVO

| Identificación del registro | Responsable de custodia |
|-----------------------------|-------------------------|
| Informe anual de desempeño | Departamento de RRHH |

El soporte del archivo será informático y el tiempo de conservación hasta la siguiente evaluación de la ANECA.



7. RESPONSABILIDADES

Departamento de RRHH: Mantiene el Plan de Desarrollo Profesional. Valida los resultados obtenidos por el PAS. Gestiona de la retribución variable en la nómina correspondiente.

Director de Departamento/Servicio: Evalúa a los miembros de SAEJEE y propone los reconocimientos. Propone acciones de mejora en el proceso.

Rectorado: Revisa y aprueba las promociones y reconocimientos, así como las mejoras del proceso propuestas por los Directores de Departamento/Servicio.

8. RENDICIÓN DE CUENTAS

El Director de Departamento/Servicio emitirá el Informe Anual de Desempeño que incluirá la resolución de la propuesta de promoción, acompañada por un informe que incluirá sus puntos fuertes, débiles y las propuestas de mejora. Este informe será comentado personalmente con el interesado.

Directriz 3: Garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia
P3.6: Proceso de formación del personal académico y de administración y servicios

| Versión | Fecha | Motivo de la modificación | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|----------------|--------------|---|--------------------|-----------------|-------------------|
| 00 | 30/11/2010 | Edición inicial | UEA | UEA | RECTORADO |
| 01 | 18/09/2012 | Introducir resultados Docentia, para la revisión del plan de formación, en este proceso | UTC | UTC | RECTORADO |
| | | | | | |

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias / Normativas
4. Desarrollo
5. Seguimiento y medición
6. Archivo
7. Responsabilidades
8. Rendición de cuentas



1. OBJETO

Establecer la sistemática para la detección de necesidades formativas del Personal Docente y de Administración y Servicios (PAS) y elaborar un plan de formación adaptado a dichas necesidades que se revise periódicamente para su mejora.

2. ALCANCE

Este proceso será de aplicación a todo el personal docente y de administración y servicios de la Institución.

3. REFERENCIA / NORMATIVA

Ley Orgánica de Instituciones
Normas de Organización y Funcionamiento de la Institución Universitaria
SAEJEE Guía de la Actividad Docente

4. DESARROLLO

El responsable de la elaboración del plan de formación que se desarrolla anualmente es el Departamento de RRHH. Las necesidades formativas de PDI y PAS son transmitidas al Director de RRHH por los Directores de Servicios, los Equipos de Dirección de Centro y los miembros del equipo rectoral.

Así mismo, la UTC informará al Departamento de Recursos Humanos de las necesidades formativas detectadas en el Proceso de Evaluación de la Docencia (DOCENTIA) y en otras actividades relacionadas con la innovación docente en la Institución Universitaria SAEJEE.

Valoradas las propuestas, el Director de RRHH propone un plan de formación que debe ser validado por Rectorado. Dicho plan de formación se comunicará a todo el personal a través del mail y de la Web de la Institución para que obtenga la máxima difusión entre la comunidad SAEJEE.

Las personas interesadas en participar en las acciones de formación deberán seleccionar los cursos junto con su responsable directo, de manera que se adapten a sus propias necesidades y a las del puesto de trabajo que desarrolla.

La gestión de los cursos y la medición de la satisfacción con los mismos es responsabilidad del Departamento de RRHH.

5. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Dentro del proceso de revisión anual del SGIC se incluirá la revisión del proceso de formación del personal docente y PAS, utilizando los siguientes indicadores:

IN01-P3.6: Nº de cursos de formación impartidos.

IN02-P3.6: Nº de personal asistente a los cursos de formación.

IN03-P3.6: Grado de satisfacción de los asistentes con el los cursos de formación desarrollados.



6. ARCHIVO

| Identificación del registro | Responsable de custodia |
|---|-------------------------|
| Encuestas de satisfacción con los cursos de formación desarrollados | Departamento de RRHH |
| Comunicación de las actividades de formación | Departamento de RRHH |
| Informe anual de seguimiento de la formación desarrollada | Departamento de RRHH |

El soporte del archivo será informático y el tiempo de conservación hasta la siguiente evaluación de la ANECA.

7. RESPONSABILIDADES

Departamento de RRHH: Desarrolla el plan de formación que se elabora cada año. Gestiona las acciones formativas y valora la satisfacción con las mismas. Elabora el Informe de seguimiento de la formación desarrollada.

Directores de Servicio/Departamento: Transmiten a RRHH las necesidades formativas de su personal. Selecciona con los interesados las acciones formativas más adecuadas para cada persona.

Rectorado: Aprueba el plan de formación que se desarrolla cada año.

Comisión de Garantía de Calidad: Propone mejoras en el proceso.

UTC: Informar al Departamento de Recursos Humanos de los resultados de Docencia.

8. RENDICIÓN DE CUENTAS

El Departamento de RRHH difundirá el plan formación. La gestión, desarrollo y análisis de resultados y propuestas de mejora dependen del Departamento de RRHH, que emitirá un informe con las conclusiones derivadas de dicho análisis que remitirá a las Comisiones de Garantía de Calidad y a Rectorado.

Directriz 4: Gestión y mejora de los recursos informáticos y servicios
P4.1: Proceso para la gestión de los recursos informáticos y de los servicios.

| Versión | Fecha | Motivo de la modificación | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|----------------|--------------|--|------------------------|------------------------|-------------------|
| 00 | 30/11/2010 | Edición inicial | UEA | UEA | RECTORADO |
| 01 | 25/10/2012 | Unificar procesos P4.1 y P4.2. Asignar responsabilidades a la Comisión de Responsabilidad Social Universitaria | | RSU | RECTORADO |
| 02 | 24/02/2014 | Modificar el alcance del proceso, relacionándolo únicamente con los centros propios. Eliminar la responsabilidades de la comisión de responsabilidad social universitaria Redefinir el desarrollo del proceso y asignar nuevas responsabilidades Modificar indicadores Incluir nuevas evidencias | Carmen Lanchares (UTC) | Carmen Lanchares (UTC) | RECTORADO |

1. Objeto
2. Alcance
3. Seguimiento y medición
4. Archivo
5. Responsabilidades

1. OBJETO

Especificar las actividades realizadas por la Institución para detectar las necesidades:

1. Materiales; con el fin de contribuir a la calidad de las enseñanzas impartidas, planificar la adquisición de recursos informáticos en función al presupuesto, así como gestionar la revisión y el mantenimiento de los recursos informáticos.
2. Departamentales; con el objetivo de establecer las acciones necesarias para la mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje; y de los servicios que se prestan.

2. ALCANCE

Este proceso es de aplicación a todos los departamentos/servicios de la Institución que dan servicios a los centros propios.

Dada la complejidad de los espacios gestionados por Secretaría General de Cursos, recursos compartidos por todos los estudios de la Institución, se ha diseñado un aulario virtual que permite asignar Campus virtual con rapidez y consultar su disponibilidad. Este sistema permite actualizar la información en cuanto al número de puestos y detectar posibles incidencias que haya que subsanar para el buen desarrollo de la actividad académica.

Por otro lado, los servicios puestos a disposición de los estudiantes y personal son:

- Secretaría General de Cursos: se encarga de los procesos académicos administrativos de los alumnos. Los estudiantes acuden a secretaría a lo largo de toda su carrera desde el proceso inicial de su matrícula hasta la emisión del título
- Promoción y Admisiones: Responsable de las labores de difusión y promoción de las titulaciones de grado y postgrado
- Departamento de Carreras Profesionales: es responsable del asesoramiento profesional, la gestión de las prácticas externas, seguimiento de los egresados y bolsa de empleo.
- Departamento de Programas Internacionales: gestiona los programas internacionales para alumnos españoles y extranjeros, así como todas las actividades y acuerdos de promoción y relación internacional
- Departamentos de sistemas y servicios informáticos: está integrado en el Área de Sistemas Administración y Recursos. Es la unidad responsable de la ejecución, mantenimiento y desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la Institución
- Departamento de Recursos Humanos: trabaja muy estrechamente con Rectorado, en el diseño y ejecución de la política universitaria en el ámbito del profesorado y el personal de administración y servicios, y en los ámbitos de definición de plantillas y estructura de los departamentos académicos, selección de personal docente e investigador, así como en la formación, evaluación y diseño de carreras profesionales. Realiza también la gestión y administración de personal y, respecto al personal de administración y servicios, se responsabiliza de la definición del modelo de estructura organizativa y de la planificación de plantillas, del reclutamiento y la selección, la evaluación de desempeño, el diseño de carreras profesionales y la organización y ejecución del plan de formación.

- Marketing digital y web: Se ocupa de la renovación, actualización y la gráfica Web, así como la adaptación al entorno 2.0, la mejora del posicionamiento, o la reagrupación de los sistemas de captación. Además, también se encarga de la integración de los canales On Line, la unificación de la estrategia de marketing On Line con la off-line y la diferenciación en la campaña en Internet.
- SAEJEE Global Campus: facilita a los alumnos de cualquier parte del mundo la posibilidad de estudiar el conjunto de titulaciones con oficialidad, en forma de grados y máster, que ofrece SAEJEE. Así mismo, da soporte a los profesores de programas online.
- Centro de Atención Personalizada,
- Departamento de cobros y administración,
- Unidad Técnica de Calidad: dependiente del Rectorado. Establece los procesos que permitan la mejora continua de titulaciones, profesorado y servicios, y se asegura de su cumplimiento, por parte de la comunidad SAEJEE.

Los directores de cada uno de estos departamentos serán los responsables del correcto funcionamiento del servicio que gestionan. Deberán proponer mejoras a las debilidades detectadas a través de los indicadores que describe el Sistema de Garantía de Calidad y que serán facilitados por la Unidad Técnica de Calidad de acuerdo a lo descrito en el proceso P5.2 Proceso para el análisis de resultados y mejora continua. Con carácter general tendrán a su disposición:

- Resultados de encuestas de satisfacción del alumnado y/o personal según proceda - Incidencias y reclamaciones recogidas a través del buzón opina (proceso P2.8 Proceso de gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias), o a través de los órganos de representación estudiantil, o a través del Centro de Atención Personalizada.

Para analizar las mejoras propuestas y las líneas de actuación de la Institución, se establece una reunión semanal de priorización, a la que son convocados, con carácter general:

- Vicerrector de ordenación Académica
- Director de Planificación
- Vicegerente de administración y control presupuestario
- Directora de la Secretaría General de Cursos
- Director del Departamento de Sistemas y servicios informáticos
- *Directora de Márketing Digial y Web*

Anualmente esta comisión elaborará un informe en el que indicará las mejoras emprendidas en el curso académico y las titulaciones beneficiadas de tales mejoras. Este informe será remitido a la Comisión Garantía de Calidad de cada Centro. En el caso de que alguna de las mejoras alcance a los centros online Adscritos, se les hará partícipes del mismo modo que lo son los centros propios.

3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Dentro del proceso de revisión anual del SGIC se incluirá la revisión del proceso de gestión de los recursos informáticos y servicios, utilizando los siguientes indicadores:

IN01-P4.1: Puestos en Campus virtual por campus

- IN07-P4.1:** N° de Campus virtual disponibles para la titulación
IN08-P4.1: N° de puestos disponibles en las Campus virtual para la titulación
IN09- P4.1: Grado de satisfacción de los estudiantes con los recursos y servicios.
IN10- P4.1: Grado de satisfacción del Personal Docente e Investigador con los recursos y servicios.
IN11- P4.1: Grado de satisfacción del Personal de Administración y Servicios con los recursos y servicios.

4. ARCHIVO

| Identificación del registro | Responsable de custodia |
|---|---|
| Presupuesto anual de la Institución | Departamento de Administración y Control Presupuestario |
| Encuesta de evaluación de recursos y servicios | Departamento de Recursos Humanos |
| Actas de las reuniones de priorización | Magaña |
| Informe anual de las acciones emprendidas | |
| Listado de Campus virtual | Secretaría General de Cursos |
| Listado de Campus virtual y titulación | Secretaría General de Cursos |
| Listado de Campus virtual y técnicas por titulación | Departamento de Sistemas |

El soporte del archivo será informático y el tiempo de conservación hasta la siguiente evaluación de la ANECA.

5. RESPONSABILIDADES

Unidad Técnica de Calidad: facilita a los responsables de departamento los indicadores descritos en el Sistema de Garantía de Calidad.

Directores de Departamento: son responsables del correcto funcionamiento de sus departamentos. Detectan las necesidades de recursos informáticos y proponen mejoras a partir de los indicadores disponibles. Presentan sus propuestas de mejora a la Comisión de Priorización a través de su responsable jerárquico.

Departamento de Sistemas y servicios informáticos: Es responsable del mantenimiento de los recursos informáticos de la Institución.

Directora de la Secretaría General de Cursos: es responsable de la gestión de Campus virtual y de todos los procesos relacionados con el mantenimiento integral del expediente del alumno, horarios, calendario, convocatoria de exámenes, aplicación de normativa académica. Gestión de información, custodia información

Directores de los departamentos académicos: son responsables de la gestión de aquellos recursos tecnológicos vinculados exclusivamente al desarrollo de sus titulaciones.

Directora: vela por la correcta gestión de información y la adquisición, conservación y tratamiento de un fondo bibliográfico vinculado principalmente a las materias.



CGC: Incluye en la Memoria Anual de Análisis de Resultados aquellas mejoras implantadas por la Institución y que sean del alcance de sus títulos. Propone a la Comisión de Priorización, a través del Coordinador de Calidad, mejoras que deban ser aprobadas en ese contexto.

Comisión de priorización: estudia las necesidades planteadas por los distintos departamentos, prioriza su ejecución, marca plazos y asigna responsabilidades. Realiza un informe anual que es presentado a las Comisiones de Garantía de Calidad.

Departamento de Administración y Control Presupuestario: Elabora el Presupuesto anual de los servicios en función a las necesidades que le han transmitido.

Rectorado: Aprueba los presupuestos.

RENDICIÓN DE CUENTAS

La Comisión de Priorización difunde las propuestas de mejora aprobadas a las Comisiones de Garantía de Calidad para su información y posterior inclusión en la Memoria Anual de Análisis de Resultados.

Así mismo, la Unidad Técnica de Calidad se asegurará de la difusión a todos los grupos de interés, dentro y fuera de la comunidad SAEJEE, mediante la aplicación del proceso *P6.1 Proceso de información pública*.

Directriz 5: Proceso para la medición de resultados
P5.1: Proceso para la medición de indicadores

| Versión | Fecha | Motivo de la modificación | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|---------|------------|---|-------------|----------|------------|
| 00 | 30/11/2010 | Edición inicial | UEA | UEA | RECTORADO |
| 01 | 25/10/2012 | Revisión desarrollo y responsabilidades. Cambio denominación UTC | UTC | UTC | RECTORADO |
| 02 | 03/2014 | Actualización del Desarrollo, de acuerdo a las recomendaciones de ANECA en el proceso de Acreditación | UTC | UTC | |

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias / Normativas
4. Desarrollo
5. Seguimiento y medición
6. Archivo
7. Responsabilidades
8. Rendición de cuentas



1. OBJETO

Presentar cómo los centros online de la Institución garantizan que se miden los resultados de la formación, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés (estudiantes, profesores, PAS, egresados y empleadores) para la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas.

Definir para cada uno de los procesos del SGIC un conjunto de indicadores relacionados con los resultados previstos para la titulación que serán revisados anualmente.

2. ALCANCE

Este proceso es de aplicación a todas las titulaciones oficiales impartidas en la Institución Universitaria SAEJEE.

3. REFERENCIA / NORMATIVA

RD 1393/2007
RD 861/2010
Programa VERIFICA de ANECA
Manual del SGIC de la Institución Universitaria
SAEJEE

4. DESARROLLO

La Comisión de Garantía de Calidad es la responsable de analizar los resultados de los indicadores establecidos en el Manual de Procesos del SGIC (MPSGIC), asesorada por la Unidad Técnica de Calidad (UTC).

Los responsables de las titulaciones y las CGC seleccionarán, del listado completo de indicadores, aquellos que resulten más útiles para el análisis de sus titulaciones, de acuerdo con a las características de las mismas.

En el *P5.2 Proceso para el análisis de resultados y mejora continua* se establecen los elementos que deben estar incluidos en la Memoria Anual de Análisis de Resultados (MAAR).

La UTC es la responsable de desarrollar una ficha donde se incluirá el método seguido para el cálculo de los indicadores, así como su periodicidad y la persona responsable de cumplimentarla. Las fichas debidamente cumplimentadas se encuentran en el MPSGIC-Anexo2.

Las Comisiones de Garantía de Calidad, revisan y proponen valores objetivos que deben alcanzar los distintos indicadores del MPSGIC en función de los objetivos de calidad definidos por cada Centro.

En cada uno de los procesos definidos en el MPSGIC se establecen las encuestas o cuestionarios que se van a utilizar para obtener los indicadores propuestos, así como quién se encargará de tabular dichos cuestionarios. Es responsabilidad de la UTC definir y/o modificar los modelos de cuestionarios, incluyendo asimismo las propuestas de mejora de los departamentos responsables de la realización y análisis de los resultados de dichas encuestas.

Los resultados que van a ser objeto de análisis serán:



- Resultados de aprendizaje: a través de los indicadores propuestos -
- Resultados de inserción laboral -
- Satisfacción de los grupos de interés: a través de los cuestionarios de alumnos, profesores, PAS, egresados y empleadores.

5. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Anualmente la CGC emitirá la Memoria Anual de Análisis de Resultados. La información que la CGC debe plasmar en dicha Memoria viene definida en cada uno de los procesos del MPSGIC.

El Coordinador de Calidad, en colaboración con la UTC, es el responsable de recopilar, revisar y comprobar la validez de la información necesaria.

La UTC será la responsable de mantener actualizadas las fichas de indicadores y el contenido de los cuestionarios.

6. ARCHIVO

| Identificación del registro | Responsable de custodia |
|---|-------------------------|
| Memoria Anual de Análisis de Resultados | CGC / UTC |
| Fichas de indicadores | UTC |

El soporte del archivo será informático y el tiempo de conservación hasta la siguiente evaluación de la ANECA.

7. RESPONSABILIDADES

CGC: Elabora la MAAR en la que debe quedar constancia del análisis realizado de los indicadores obtenidos. Propone valores objetivos a alcanzar en los indicadores de los títulos vinculados a la propia CGC.

UTC: Realiza las fichas de indicadores. Redacta el contenido de los cuestionarios. Colabora con la CGC en la elaboración de la MAAR.

8. RENDICIÓN DE CUENTAS

La CGC será la responsable de elaborar la Memoria Anual de Análisis de Resultados, así como propuestas de mejora surgidas tras el análisis de evaluación realizado. Este informe será público y accesible a todos los grupos de interés a través de la web de la Institución.

Comentado [CLD1]: Difundir metodología y cálculo de indicadores.
Difundir resultados de tasas e indicadores

Directriz 5: Proceso para la medición de resultados
P5.2: Proceso para el análisis de resultados y mejora continua

| Versión | Fecha | Motivo de la modificación | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|----------------|--------------|--|------------------------|------------------------|-------------------|
| 00 | 30/11/2010 | Edición inicial | UEA | UEA | RECTORADO |
| 01 | 25/10/2012 | Introducir anexos: modelo MAAR Cambio denominación UTC | UTC | UTC | RECTORADO |
| 02 | 10/04/2014 | Introducir Anexos: calendario de funcionamiento del SGIC y Flujograma Nueva definición del objeto del Proceso Adecuar el Desarrollo, las Responsabilidades y la Rendición de Cuentas al objeto del Proceso | Carmen Lanchares (UTC) | Carmen Lanchares (UTC) | RECTORADO |

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias / Normativas
4. Desarrollo
5. Seguimiento y medición
6. Archivo
7. Responsabilidades
8. Rendición de cuentas

ANEXOS

MPSGIC-P5.2-Anexo1: Calendario de Funcionamiento del Sistema de Garantía Interno de Calidad

MPSGIC-P5.2-Anexo2: Flujograma



1. OBJETO

Definir como la Institución Universitaria SAEJEE garantiza que se analiza la información del SGIC vinculada a los programas formativos y a los servicios de apoyo, para adoptar las medidas oportunas a favor de la mejora continua.

2. ALCANCE

Este proceso es de aplicación a todas las titulaciones oficiales que se imparten en la Institución Universitaria SAEJEE.

3. REFERENCIA / NORMATIVA

Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Institución Universitaria SAEJEE. Manual de Procesos del Sistema de Garantía Interna de Calidad

4. DESARROLLO

La Institución Universitaria SAEJEE, de acuerdo con su compromiso con la mejora continua, establece las vías de recogida de información y el contexto en que esta información debe ser analizada. De esta manera, asegura la formulación y seguimiento de propuestas de mejora que repercutan en la calidad de los programas formativos.

Las distintas vías por las que se recoge la información necesaria y relevante son:

- Encuestas de satisfacción
- Otros indicadores de medición y resultados
- Acción tutorial
- Consejo de Delegados
- Sistema de incidencias y reclamaciones: buzón opina
- Centro de Atención Personalizada

La UTC será la encargada de asegurar la correcta difusión y publicación de los indicadores descritos en el Manual de procesos del SGIC. En el Anexo 1 pueden consultarse la relación de indicadores y los procesos a los que están vinculados. En el Anexo 3 pueden consultarse las definiciones de cada indicador, así como el responsable y los periodos para su obtención. Como criterio general, los indicadores de satisfacción y otros indicadores de medición y resultados vinculados a la revisión del título (*P1.2 Proceso de control y revisión periódica de los programas formativos*) se harán llegar a los responsables académicos de cada titulación, a través del Coordinador de Calidad de cada Centro, para su análisis y revisión en las Juntas de Evaluación o aquellas reuniones de coordinación que el responsable del programa considere adecuado.

El responsable académico de la titulación analizará los resultados de su titulación en el contexto de la CGC de acuerdo a los objetivos de calidad marcados por el Centro. Como resultado de este análisis, la CGC elaborará la Memoria Anual de Análisis de Resultados (MAAR), de acuerdo a lo establecido en el proceso *P1.2 Proceso de control y revisión periódica de los programas formativos*.

Para facilitar esta labor, se ha establecido un calendario de trabajo ligado a las reuniones de coordinación de los títulos cuyo objetivo es integrar el proceso de revisión del programa formativo en el día a día de la actividad universitaria.



Este calendario determina que indicadores son analizados en momentos determinados del curso académico, en función de la disponibilidad del dato y del propio desarrollo de la titulación. La CGC determina cual es el contexto adecuado para la revisión a nivel de título (reuniones de coordinación departamentales o interdepartamentales) y a nivel de Facultad en el seno de la reunión bimensual de la CGC.

Por otro lado, de acuerdo con el proceso *P4.1 Proceso para la gestión de los recursos informáticos y de los servicios*, la CGC recibirá de la Comisión de Priorización un informe anual con la relación de acciones de mejora emprendidas por la Institución en este ámbito.

La CGC refleja en la MAAR aquellas mejoras que sean del alcance de sus titulaciones. Así mismo, la CGC hará llegar a la Comisión de Priorización aquellos mejoras que estimen deban ser resultas en dicha Comisión.

5. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Para la medición y análisis de resultados, así como las propuestas de mejora, se tendrán en cuenta todos los indicadores del SGIC, definidos en los diferentes procesos del mismo, detallados en este Manual de Procesos y en las Fichas de Indicadores.

6. ARCHIVO

| Identificación del registro | Responsable de custodia |
|-----------------------------|-------------------------|
| MAAR | CGC / UTC |

El soporte del archivo será informático y el tiempo de conservación hasta la siguiente evaluación de la ANECA.

7. RESPONSABILIDADES

UTC: Elabora, difunde y se asegura del cumplimiento del Calendario de Funcionamiento del SGIC

COORDINADOR DE CALIDAD: proporciona a cada responsable de titulación la información necesaria para la revisión de los programas, de acuerdo a lo establecido en el Calendario de Funcionamiento del SGIC. Se asegura del correcto análisis de indicadores y evidencias de acuerdo a la consecución de los objetivos de calidad del Centro.

RESPONSABLE DE TITULACIÓN: se asegura del análisis de indicadores y evidencias en las Juntas de Evaluación del título o en aquellas reuniones de coordinación que se estime necesario. Presenta los resultados en la Comisión de Garantía de Calidad.

COMISIÓN DE PRIORIZACIÓN: proporciona a la Comisión de Garantía de Calidad un informe anual con las mejoras implantadas en la gestión de los recursos informáticos y servicios. Estudia las mejoras propuestas por las Comisiones de Garantía de Calidad.

COMISIÓN DE GARANTÍA DE CALIDAD: analiza la información proporcionada por los responsables de titulación y por la Comisión de priorización y determina el grado de consecución de los objetivos de calidad del Centro. Propone áreas de mejora concreta a los responsables de titulación y solicita mejoras a la Comisión de Priorización para aquellas cuestiones que excedan la responsabilidad del Decano o Director del Centro.

DECANO O DIRECTOR DEL CENTRO: autoriza las mejoras propuestas por la Comisión de Garantía de Calidad a través de la Memoria Anual de Análisis de Resultados, y vela por el cumplimiento de estos.



8. RENDICIÓN DE CUENTAS

La CGC será la responsable de elaborar un informe anual con los resultados obtenidos, así como las propuestas de mejora surgidas tras el análisis de evaluación realizado. El plan de mejora establecido en la Memoria Anual de Análisis de Resultados será público y accesible a todos los grupos de interés a través de la página web de la Institución.

| | PRIMERA SEMANA | SEGUNDA SEMANA | TERCERA SEMANA | CUARTA SEMANA |
|------------|---|---|---|--|
| SEPTIEMBRE | PERIODO ALEGACIONES DOCENTIA 12/13 | | | |
| | INFORME DEFENSOR UNIVERSITARIO | REUNIÓN COMISIÓN COORDINACIÓN CALIDAD INICIO DE CURSO. | PUBLICACIÓN DEL INFORME OPINA EN LA WEB. SEMANA CERO | RESULTADOS ENCUESTAS DCP-PRÁCTICAS, DPI |
| OCTUBRE | RECEPCIÓN DE INFORMES FINALES DE SEGUIMIENTO ACAP | | | |
| | INDICADORES DPI: OUTGOING/INCOMING. INDICADORES SECRETARÍA DE CURSOS: BAJA RENDIMIENTO 13/14 Y EVIDENCIAS | RESULTADOS DOCENTIA 12/13. ACTUALIZACIÓN WEB POR TITULACIONES | | COMISIÓN DE SEGUIMIENTO DOCENTIA 12/13. |
| NOVIEMBRE | PRESENTACIÓN DE ALEGACIONES AL INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO ACAP | | | |
| | INDICADORES ADMISIÓN DEL DDU. | REUNIÓN CGC FINAL CURSO 12/13-INICIO 13/14 | REUNIÓN COMISIÓN COORDINACIÓN CALIDAD 1 | JUNTAS DE EVALUACIÓN PARCIAL 1 SEMESTRE |
| DICIEMBRE | ENVÍO MEMORIAS PARA VERIFICACIÓN ANECA DE TÍTULOS PARA 14/15 | MAAR CURSO 1213 | | |
| ENERO | | | | ACTUALIZACIÓN WEB POR TITULACIONES |
| FEBRERO | RECEPCIÓN DE INFORMES DEFINITIVOS DE SEGUIMIENTO ACAP | | | |
| | CONVOCATORIA PROFESORES DOCENTIA 1314 | RESULTADOS ENCUESTAS PRIMER SEMESTRE. ENTREGA DEL INFORME DEL DELEGADO TITULACIÓN A RESP. ACADÉMICO | REUNIÓN COMISIÓN COORDINACIÓN CALIDAD 2 | JUNTAS DE EVALUACIÓN FINAL 1ER SEMESTRE. INDICADORES DE RESULTADOS 1ER SEMESTRE. |
| MARZO | PUBLICACIÓN INFORMES DEFINITIVOS DE SEGUIMIENTO ACAP | | | |
| | REUNIÓN COMISIÓN COORDINACIÓN CALIDAD 3. CONFIRMACIÓN PROFESORES CONVOCADOS DOCENTIA 1314 | REUNIÓN CGC 1 ^{er} SEMESTRE. PUBLICACIÓN PROFESORES CONVOCADOS DOCENTIA. | RESULTADOS ENCUESTAS DCP EGRESADOS | |
| ABRIL | REALIZACIÓN DE SEGUIMIENTOS TITULACIONES | | | |
| | | | | JUNTAS DE EVALUACIÓN PARCIAL 2º SEMESTRE. SESIONES INFORMATIVAS DOCENTIA 1314 |
| MAYO | FINALIZACIÓN ENVÍO DE SEGUIMIENTOS TITULACIONES | | | |
| | | INDICADORES BIBLIOTECA | ENVÍO ESCUESTA SATISFACCIÓN DEL PDI. ENTREGA A LA UTC DE INFORMES DOCENTIA DE PROFESORES CONVOCADOS 2º SEMESTRE | APROBACIÓN DE CAM PARA LA IMPLANTACIÓN DE TÍTULOS EN 14/15 |



| | | | | |
|--------------|--|---|-------------------|--|
| JUNIO | RESULTADOS ENCUESTAS SEGUNDO SEM. INDICADORES DE RESULTADOS 2º SEM. JUNTAS DE EVALUACIÓN FINAL 2º SEM. | ENTREGA INFORMES DOCENCIA DE RESP. ACADÉMICOS A UTC Y DECANATOS | GRADUACIÓN | RESULTADOS ENCUESTA PDI |
| JULIO | REUNIÓN COMISIÓN COORDINACIÓN CALIDAD FINAL CURSO | COMISIONES EVALUACIÓN DOCENTIA 13/14 . INDICADORES ALUMNADO SGC 14/15 | | REUNIÓN CGC 2º SEMESTRE. PUBLICACIÓN INFORMES FINALES DOCENTIA 1314. RESULTADOS ENCUESTA VALORACIÓN PROCESO DOCENTIA |

CALIDAD

ENCUESTAS/INDICADORES/EVIDENCIAS

DOCENCIA

DELEGADOS

ACTOS INSTITUCIONALES

DOCENTIA

Directriz 6: Publicación de información sobre las titulaciones a los grupos de interés

P6.1: Proceso de información pública

| Versión | Fecha | Motivo de la modificación | Elaboración | Revisión | Aprobación |
|---------|------------|---------------------------|-------------|----------|------------|
| 00 | 30/11/2010 | Edición inicial | UEA | UEA | RECTORADO |
| 01 | 25/10/2012 | Cambio denominación UTC | | UTC | RECTORADO |
| | | | | | |

1. Objeto
2. Alcance
3. Referencias / Normativas
4. Desarrollo
5. Seguimiento y medición
6. Archivo
7. Responsabilidades
8. Rendición de cuentas



1. OBJETO

Establecer el modo en el que los centros online hacen pública la información actualizada relativa a las titulaciones que imparte, para conocimiento de sus grupos de interés.

2. ALCANCE

Este proceso es de aplicación a la información relativa a todas las titulaciones oficiales ofertadas por la Institución Universitaria SAEJEE.

3. REFERENCIA / NORMATIVA

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

4. DESARROLLO

La Institución Universitaria SAEJEE considera una obligación mantener informados a sus grupos de interés sobre su estructura organizativa, titulaciones y programas, por lo que publica y revisa periódicamente la información actualizada sobre las mismas.

Es el Rectorado el responsable de determinar la información que debe estar disponible, siendo al menos la relativa a:

- Oferta formativa
- Objetivos de las titulaciones
- Requisito y vías de acceso y admisión
- Metodología de orientación
- Metodología de enseñanza, aprendizaje y evaluación
- Programas de movilidad
- Mecanismos para la realización de alegaciones, reclamaciones y sugerencias
- Acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del SAEJEE
- Recursos y servicios ofrecidos
- Resultado de la enseñanza (aprendizaje, inserción laboral y satisfacción)

La CGC actualiza los grupos de interés y la UTC valora el modo en el que hacer pública esta información.

5. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Dentro del proceso de revisión anual del SGIC se incluirá la revisión del proceso de información pública, evaluándose cómo se ha desarrollado. De esta revisión derivarán las mejoras necesarias.

6. ARCHIVO

| Identificación del registro | Responsable de custodia |
|--|-------------------------|
| Listado de la información a publicar, destinatarios y vías de comunicación | UTC |

El soporte del archivo será informático y el tiempo de conservación hasta la siguiente evaluación de la ANECA.

7. RESPONSABILIDADES

CGC: Recopila los documentos y datos a publicar.

UTC: Elabora el documento donde se recoge la información a publicar, los destinatarios y las vías de comunicación a través de las se hace llegar la información. Comprueba periódicamente que se publica toda la información que se haya establecido y revisa que esté actualizada.

Rectorado: Aprueba el documento con el tipo de información que ha de estar disponible, así como las vías de comunicación a los diferentes grupos de interés.

8. RENDICIÓN DE CUENTAS

La UTC será la responsable de comprobar que se publica periódicamente toda la información que se haya determinado y se asegurará de que esté actualizada y de que es accesible a los grupos de interés.



Indicadores alumnado



Indicador: Número de solicitudes de admisión / IN01-P2.1

Definición:

Número total de alumnos presentados a pruebas de admisión. Los candidatos pueden realizar hasta un máximo de tres pruebas de diferentes titulaciones, y se contabilizan como diferentes solicitudes de admisión.

Cálculo:

Suma del total de pruebas de admisión realizadas por titulación, se tendrán en cuenta las simples y las dobles como diferentes titulaciones, y también se diferenciarán por modalidad de estudio.

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Departamento de Promoción y Admisiones.

Procesos asociados:

P1.2: Proceso de control y revisión periódica de los programas formativos
P2.1: Proceso de definición de perfiles y admisión de estudiantes.

Observaciones:

El departamento responsable de la entrega del indicador es P&A y lo entregará a la UTC la primera semana de Noviembre de cada curso académico.

Indicador: Número de alumnos admitidos / I N02-P2.1

Definición:

Número de alumnos que han superado las pruebas de admisión en cada titulación en el periodo de información y admisión de un año académico y que han sido admitidos en dicha titulación.

Cálculo:

Se tendrán en cuenta los candidatos admitidos para cada titulación y modalidad de impartición. A los efectos del cálculo de esta tasa, las dobles titulaciones serán consideradas como un estudio diferente.

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Departamento de Promoción y Admisiones

Procesos asociados:

P1.2: Proceso de control y revisión periódica de los programas formativos

P2.1: Proceso de definición de perfiles y admisión de estudiantes.

Observaciones:

El departamento responsable de la entrega del indicador es P&A y lo entregará a la UTC la primera semana de Noviembre de cada curso académico.

Indicador: N° de alumnos matriculados de nuevo ingreso en el estudio/ IN03-P2.1

Definición:

Número de alumnos matriculados por primera vez en una titulación en un año académico y modalidad de impartición determinada.

Cálculo:

A los efectos del cálculo de este indicador se considerarán como un estudio diferente:

- Las dobles titulaciones.
- Los cursos de adaptación
- Las diferentes modalidades

En el caso de titulaciones que se ofrezcan en distintas ediciones a lo largo del curso académico, se considerarán alumnos de nuevo ingreso del curso académico XX-YY a todos aquellos que se hayan matriculado entre el 1 de septiembre del año XX y el 31 de agosto del año YY.

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Secretaría General de Cursos

Procesos asociados:

P1.2: Proceso de control y revisión periódica de los programas formativos

P2.1: Proceso de definición de perfiles y admisión de estudiantes.

Observaciones:

El departamento responsable de la entrega del indicador es Secretaría General de Cursos y lo entregará a la UTC en junio del año en curso

Si un alumno matriculado en la titulación A se matricula en una nueva B, contará como nuevo ingreso en el título B.

Indicador: Grado de satisfacción del alumno con el proceso de información y admisión / IN04-P2.1

Definición:

Mide la satisfacción del alumno de nuevo ingreso con el proceso de información y admisión en el programa formativo que está cursando. Se realiza al finalizar el proceso de admisión.

El alumno tendrá que valorar aspectos como la orientación previa recibida, las pruebas de admisión que realiza, el acceso a la automatrícula, la atención recibida durante el proceso, y una estimación inicial de los principales servicios de la Institución.

Cálculo:

La escala empleada es tipo Likert, con una puntuación entre el 1 y el 7. Se calculará el grado de satisfacción medio, la desviación típica y la tasa de participación

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Departamento de Promoción y Admisiones

Procesos asociados:

P2.1: Proceso de definición de perfiles y admisión de estudiantes.

Observaciones:

Se trata de una encuesta anónima que se realiza en las primeras semanas de clase.

Existen dos modelos de encuesta: una para alumnos de grado y otra para alumnos de máster.

El departamento responsable de la entrega del indicador es P&A y lo entregará

Indicador: Grado de satisfacción del alumno con el programa de orientación previa al comienzo de curso (Semana de Bienvenida) / IN01-2.2

Definición:

Mide la satisfacción del alumno con los talleres y conferencias que se ofrecen en la Semana de Bienvenida, así como con las sesiones informativas que han realizado distintos departamentos con los que se va a relacionar a lo largo de sus estudios: Departamento de Carreras Profesionales, Servicios Informáticos, Bibliotecas, Deportes y Departamento Internacional.

Cálculo:

La escala empleada es tipo Likert, con una puntuación entre el 1 y el 7. Se calculará el grado de satisfacción medio, la desviación típica y la tasa de participación.

El dato se obtendrá a nivel de campus ya que la Semana de Bienvenida es un acto abierto en el que los alumnos pueden acudir a los talleres o conferencias que más les interesen, independientemente de la titulación en la que estén matriculados.

La Tasa de participación de la encuesta se calculará en base a los alumnos inscritos en la Semana de Bienvenida y aquellos que respondan a las encuestas.

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Departamento de Promoción y Admisiones

Procesos asociados:

P2.2: Proceso de orientación al estudiante.

Observaciones:

Se trata de una encuesta anónima que se realiza al finalizar la Semana de Bienvenida.

El departamento responsable de la entrega del indicador es P&A y lo entregará a la UTC la primera semana de Noviembre de cada curso académico.

Indicador: Tasa de Cobertura / IN01-P1.2

Definición:

Relación entre el número de plazas ofertadas y el número de plazas cubiertas

Cálculo:

$$\frac{\text{Número de plazas cubiertas}}{\text{Número de plazas ofertadas}}$$

Se obtendrá esta tasa para cada estudio, sus distintas modalidades de impartición y el curso de adaptación, en los casos que proceda.

A efectos del cálculo de este indicador, los alumnos de nuevo ingreso de dobles titulaciones computan como dos plazas cubiertas, una para cada titulación asociada al programa conjunto.

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Unidad Técnica de Calidad

Procesos asociados:

P1.2: Proceso de control y revisión periódica de los programas formativos

Observaciones:

El número de plazas ofertadas queda recogida en la memoria de verificación del título. Además, el Rectorado de la Institución revisa las plazas que se ofertan por título y se ofrecen según los criterios oportunos. El número de plazas ofertadas nunca superará lo dispuesto en la memoria de verificación. Y el número de plazas cubiertas nunca superará al de ofertadas.

La UTC es la responsable del cálculo y hará llegar el indicador a las Comisiones de garantía de Calidad de cada centro para la elaboración de las MAAR

Indicador: N° de alumnos matriculados / IN02-P2.1

Definición:

Número de alumnos matriculados en la titulación, año académico y modalidad de impartición determinada.

Cálculo:

A los efectos del cálculo de este indicador se considerarán como una titulación diferente en titulaciones dobles, simples y por modalidad de estudio.

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Secretaría de Cursos

Procesos asociados:

P1.2: Proceso de control y revisión periódica de los programas formativos

Observaciones:

El departamento responsable de la entrega del indicador es Secretaría General de Cursos y lo entregará a la UTC la Junio del año en curso.

Indicador: Tasa de baja por curso académico/ IN03-P1.2

Definición:

Relación porcentual entre el número de estudiantes de un determinado estudio y curso académico y el número de estudiantes de ese estudio y periodo que han causado baja.

Cálculo:

$$\frac{\text{Nº de alumnos que han causado baja en un estudio y curso determinado}}{\text{Nº de alumnos matriculados en un estudio y curso determinado}}$$

Para el cálculo de este indicador se considerarán todos los tipos de bajas de un determinado estudio entre el 1 de octubre de un año y el 30 de septiembre del siguiente. A los efectos del cálculo de esta tasa, las dobles titulaciones serán consideradas como un estudio diferente.

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Secretaría de Cursos.

Procesos asociados:

P1.2: Proceso de control y revisión periódica de los programas formativos

Observaciones:

El departamento responsable de la entrega del indicador es Secretaría General de Cursos y lo entregará a la UTC en octubre, al cierre del curso académico.

Indicador: Tasa de baja por rendimiento académico / IN06-P1.2

Definición:

Relación entre el número de alumnos que no superan las normas de permanencia en un determinado año académico y el número total de alumnos que han causado baja durante ese curso.

Cálculo:

$$\frac{\text{Número alumnos de la titulación X que no han superado las normas de permanencia en el año Y}}{\text{Número total de alumnos de una titulación X que han causado baja en el año académico Y}}$$

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Secretaría General de Cursos

Procesos asociados:

P1.2: Proceso de control y revisión periódica de los programas formativos

Observaciones:

Esta tasa permite reconocer el alcance de las normas de permanencia, su cumplimiento y su repercusión en los indicadores de rendimiento del título. También permitirá valorar la adecuación entre el diseño curricular del título y el perfil de ingreso de los estudiantes.

El departamento responsable de la entrega del indicador es Secretaría General de Cursos y lo entregará a la UTC en octubre, al cierre del curso académico.



Indicador: Tasa de evaluación / IN05-P1.2

Definición:

Relación porcentual entre el número de créditos matriculados y el número total de créditos presentados a examen

Cálculo:

$$\frac{\sum \text{de los créditos matriculados en la titulación X durante el año académico Y}}{\sum \text{de los créditos presentados a examen en una titulación X en el año académico Y}}$$

El valor de este indicador se obtiene a dos niveles:

- Asignaturas: al finalizar la convocatoria ordinaria del primer y del segundo semestre se calcula esta tasa para todas las asignaturas del semestre de todas las titulaciones oficiales.
- Estudio: En el mes de noviembre se realiza el cálculo de acuerdo con las convocatorias del año académico que acaba de finalizar. Los dobles grados contarán a estos efectos como un estudio diferente. Por tanto, los alumnos de dobles grados no contabilizarán para el cálculo de la tasa de graduación de los grados asociados. Para estas titulaciones se contará, por tanto, con los años adicionales que se hayan definido en el diseño del estudio conjunto.
- Externo: es el indicador que nos proporciona el SIIU. La fórmula que emplea es la misma pero se obtiene un plazo diferente.

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Secretaría de Cursos

Procesos asociados:

P1.2: Proceso de control y revisión periódica de los programas formativos

Observaciones:

El valor de este indicador a nivel de *asignatura* será analizado en las juntas de evaluación y otras reuniones de coordinación del título al finalizar el semestre.

El indicador a nivel *estudio* se ofrece a la CGC para su reunión de final del curso académico (octubre), como elemento a valorar en la MAAR.

El indicador a nivel *externo* se facilita a la CGC tras la publicación oficial del SIIU, para su análisis en el Seguimiento y la Renovación de la Acreditación de los títulos. También será el indicador que tendrán disponibles las agencias de calidad.

La UTC será la responsable de proporcionar los datos en cada momento.

Indicador: Tasa de éxito / IN05-P1.2

Definición:

Relación porcentual entre el número total de créditos superados por los alumnos (excluidos adaptados, convalidados, reconocidos, etc.) en un estudio y un curso académico determinado y el número total de créditos presentados a examen en ese estudio y curso académico. Permite analizar los resultados alcanzados en las pruebas de evaluación.

Cálculo:

$$\frac{\text{Número total de créditos superados por los alumnos en un curso académico}}{\text{Número total de créditos presentados a evaluación.}}$$

El valor de este indicador se obtiene a dos niveles:

- Asignaturas: al finalizar la convocatoria ordinaria del primer y del segundo semestre se calcula esta tasa para todas las asignaturas del semestre de todas las titulaciones oficiales.
- Estudio: En el mes de noviembre se realiza el cálculo de acuerdo con las convocatorias del año académico que acaba de finalizar. Los dobles grados contarán a estos efectos como un estudio diferente. Por tanto, los alumnos de dobles grados no contabilizarán para el cálculo de la tasa de graduación de los grados asociados. Para estas titulaciones se contará, por tanto, con los años adicionales que se hayan definido en el diseño del estudio conjunto.
- Externo: es el indicador que nos proporciona el SIIU. La fórmula que emplea es la misma pero se obtiene un plazo diferente.

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Secretaría de Cursos / SIIU.

Procesos asociados:

P1.2: Proceso de control y revisión periódica de los programas formativos

El valor de este indicador a nivel de *asignatura* será analizado en las juntas de evaluación y otras reuniones de coordinación del título al finalizar el semestre.

El indicador a nivel *estudio* se ofrece a la CGC para su reunión de final del curso académico (octubre), como elemento a valorar en la MAAR.

El indicador a nivel *externo* se facilita a la CGC tras la publicación oficial del SIIU, para su análisis en el Seguimiento y la Renovación de la Acreditación de los títulos. También será el indicador que tendrán disponibles las agencias de calidad.

La UTC será la responsable de proporcionar los datos en cada momento.



Indicador: Tasa de Rendimiento / IN09-P1.2

Definición:

Relación porcentual entre el número de créditos superados y el número total de créditos matriculados en cada curso académico por título

Cálculo:

$$\frac{\sum \text{de los créditos superados en la titulación X durante el año académico Y}}{\sum \text{de los créditos matriculados en una titulación X en el año académico Y}}$$

El valor de este indicador se obtiene a dos niveles:

- Asignaturas: al finalizar la convocatoria ordinaria del primer y del segundo semestre se calcula esta tasa para todas las asignaturas del semestre de todas las titulaciones oficiales.
- Estudio: En el mes de noviembre se realiza el cálculo de acuerdo con las convocatorias del año académico que acaba de finalizar. Los dobles grados contarán a estos efectos como un estudio diferente. Por tanto, los alumnos de dobles grados no contabilizarán para el cálculo de la tasa de graduación de los grados asociados. Para estas titulaciones se contará, por tanto, con los años adicionales que se hayan definido en el diseño del estudio conjunto.
- Externo: es el indicador que nos proporciona el SIIU. La fórmula que emplea es la misma pero se obtiene un plazo diferente.

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Secretaría de Cursos /SIIU.

Procesos asociados:

P1.2: Proceso de control y revisión periódica de los programas formativos

Observaciones:

Este indicador se puede interpretar, curso a curso, como la foto fija en la que se muestra la dificultad/facilidad con la que los estudiantes superan las materias en las que se matriculan. Cuanto más alejados estén los valores del 100%, indicarán una mayor dificultad de los módulos o materias o la necesidad de una mayor monitorización a los estudiantes en el proceso de matrícula o una inadecuada secuenciación de los módulos/materias en el plan de estudios.

La evolución de este indicador durante el periodo de implantación puede ser de especial ayuda a la hora de definir e implementar medidas de mejora.

El valor de este indicador a nivel de *asignatura* será analizado en las juntas de evaluación y otras reuniones de coordinación del título al finalizar el semestre.

El indicador a nivel *estudio* se ofrece a la CGC para su reunión de final del curso académico (octubre), como elemento a valorar en la MAAR.

El indicador a nivel *externo* se facilita a la CGC tras la publicación oficial del SIIU, para su análisis en el Seguimiento y la Renovación de la Acreditación de los títulos. También será el indicador que tendrán disponibles las agencias de calidad.

La UTC será la responsable de proporcionar los datos en cada momento.



Indicador: Tasa de graduación / IN08-P1.2

Definición:

Porcentaje de estudiantes que finalizan la enseñanza en el tiempo previsto en el plan de estudios o en año académico de más en relación con su cohorte de entrada (RD 1393/2007).

Cálculo:

Alumnos de Grado:

$$\frac{\text{Nº de alumnos que finalizaron el estudio en el año } X+4 \text{ o } X+5}{\text{Nº de alumnos que iniciaron el estudio en el año } X}$$

Alumnos de Máster:

$$\frac{\text{Nº de alumnos que finalizaron el estudio en el año } X+1}{\text{Nº de alumnos que iniciaron el estudio en el año } X}$$

El valor de este indicador se obtiene a dos niveles:

- Interno: En el mes de noviembre se realiza el cálculo de acuerdo con las convocatorias del año académico que acaba de finalizar. Los dobles grados contarán a estos efectos como un estudio diferente. Por tanto, los alumnos de dobles grados no contabilizarán para el cálculo de la tasa de graduación de los grados asociados. Para estas titulaciones se contará, por tanto, con los años adicionales que se hayan definido en el diseño del estudio conjunto.
- Externo: es el indicador que nos proporciona el SIIU. La fórmula que emplea es la misma pero se obtiene un plazo diferente.

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Secretaría de Cursos / SIIU.

Procesos asociados:

P1.2: Proceso de control y revisión periódica de los programas formativos

Observaciones:

Para la obtención de esta tasa en el Grado en Arquitectura, tendremos en cuenta los alumnos que ingresaron 5 o 6 años antes.

Este indicador sirve para calibrar el ajuste entre el diseño inicial del plan de estudios y su implantación al objetivo de que los estudiantes finalicen sus estudios en un periodo de tiempo razonable. Cuanto más alejados del 100% estén los valores, mostrarán un diseño del plan de estudios menos ajustado a la formación previa de los estudiantes o una dificultad mayor de los módulos o materias o una planificación inadecuada o la inadecuación de los procedimientos de evaluación de los aprendizajes.

El valor de este indicador a nivel de *asignatura* será analizado en las juntas de evaluación y otras reuniones de coordinación del título al finalizar el semestre.

El indicador a nivel *estudio* se ofrece a la CGC para su reunión de final del curso académico (octubre), como elemento a valorar en la MAAR.



El indicador a nivel *externo* se facilita a la CGC tras la publicación oficial del SIU, para su análisis en el Seguimiento y la Renovación de la Acreditación de los títulos. También será el indicador que tendrán disponibles las agencias de calidad.

La UTC será la responsable de proporcionar los datos en cada momento.

Indicador: Tasa de eficiencia / IN03-P1.2

Definición:

Relación porcentual entre el número total de créditos teóricos del plan de estudios a los que debieron haberse matriculado a lo largo de sus estudios el conjunto de estudiantes graduados en un determinado curso académico y el número total de créditos en los que realmente han tenido que matricularse.

Cálculo:

$$\frac{\text{Nº total créditos teóricos titulación} * \text{Nº alumnos que finalizan en un determinado año académico}}{\text{Nº de créditos de los que ha tenido que matricularse ese grupo de alumnos.}}$$

El valor de este indicador se obtiene a dos niveles:

- Interno: En el mes de noviembre se realiza el cálculo de acuerdo con las convocatorias del año académico que acaba de finalizar. Los dobles grados contarán a estos efectos como un estudio diferente. Por tanto, los alumnos de dobles grados no contabilizarán para el cálculo de la tasa de graduación de los grados asociados. Para estas titulaciones se contará, por tanto, con los años adicionales que se hayan definido en el diseño del estudio conjunto.
- Externo: es el indicador que nos proporciona el SIIU. La fórmula que emplea es la misma pero se obtiene un plazo diferente.

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Secretaría de Cursos / SIIU. Secretaría de Cursos es el departamento encargado de proporcionar los ficheros al SIIU.

Procesos asociados:

P1.2: Proceso de control y revisión periódica de los programas formativos

Observaciones:

Los créditos teóricos de las titulaciones de Grado es de 240 ECTS (excepto Fundamentos de la Arquitectura: 300 ECTS) y los de las titulaciones de Máster es de 60 ECTS.

Este indicador muestra, en media, el exceso de créditos que se le requiere a un estudiante para obtener el título en el que se matricula. Valores de este indicador más alejados del 100%, muestran una mayor dificultad del plan de estudios, puesto que los estudiantes se ven obligados a realizar múltiples matrículas en algunas materias del plan de estudios (que debieran ser localizadas para adoptar las medidas de mejora oportunas).

El valor de este indicador a nivel de *asignatura* será analizado en las juntas de evaluación y otras reuniones de coordinación del título al finalizar el semestre.

El indicador a nivel *estudio* se ofrece a la CGC para su reunión de final del curso académico (octubre), como elemento a valorar en la MAAR.

El indicador a nivel *externo* se facilita a la CGC tras la publicación oficial del SIIU, para su análisis en el Seguimiento y la Renovación de la Acreditación de los títulos. También será el indicador que tendrán disponibles las agencias de calidad.

La UTC será la responsable de proporcionar los datos en cada momento.



Indicador: Duración media de estudios / IN04-P1.2

Definición:

Expresa la duración media (en años) que los alumnos matriculados en una titulación universitaria tardan en superar los créditos correspondientes a su titulación, sin tener en cuenta los créditos correspondientes al trabajo fin de grado y/o prácticas empresariales.

Cálculo:

$$\frac{\sum \text{de los años que los alumnos de una promoción han tardado en finalizar sus estudios}}{\text{Nº de alumnos de dicha promoción.}}$$

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Unidad Técnica de Calidad

Procesos asociados:

P1.2: Proceso de control y revisión periódica de los programas formativos

Observaciones:

Excluiremos de este indicador a los alumnos que han obtenido su titulación a través de un curso de adaptación.

Se obtiene el dato en octubre, al cierre del curso académico

Indicador: Tasa de abandono / IN11-P1.2

Definición:

Relación porcentual entre los estudiantes de una cohorte de entrada C matriculados en el título T en el curso académico x, que no se han matriculado en dicho título en los cursos x+1 y x+2 y el número total de estudiantes de la cohorte de entrada C que se matricularon en el título en el curso académico X. Expresa el grado de no continuidad de los alumnos en un programa formativo. (RD1393/2007)

Cálculo:

Para titulaciones de grado: Consideramos la cohorte de nuevo ingreso aquella en que los alumnos comenzaron sus estudios 4 años antes del año a analizar

$$\frac{\text{Nº de alumnos que no se matricularon ni en los cursos X+1 y X+2}}{\text{Nº de alumnos que ingresaron en el estudio en el año X}}$$

Para titulaciones de máster:

$$\frac{\text{Nº de alumnos que no se matricularon en el año X+1}}{\text{Nº de alumnos que ingresaron en el estudio en el año X}}$$

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Secretaría de Cursos / SIIU.

Procesos asociados:

P1.2: Proceso de control y revisión periódica de los programas formativos

Observaciones:

Este indicador muestra año a año el porcentaje ligado al abandono en los tres primeros cursos de permanencia de los estudiantes en un mismo plan de estudios. En el caso de los másteres, puesto que todos se plantean en un año, se tendrá en cuenta un año más. Valores elevados de este indicador debieran motivar un análisis de donde (y por qué) se produce este abandono, para poder adoptar las medidas correctoras oportunas.

El indicador a nivel *estudio* se ofrece a la CGC para su reunión de final del curso académico (octubre), como elemento a valorar en la MAAR.

El indicador a nivel *externo* se facilita a la CGC tras la publicación oficial del SIIU, para su análisis en el Seguimiento y la Renovación de la Acreditación de los títulos. También será el indicador que tendrán disponibles las agencias de calidad.

La UTC será la responsable de proporcionar los datos en cada momento.

Indicador: Grado de satisfacción del alumno con el programa formativo / IN07-P1.2

Definición:

Mide la satisfacción del alumno con el programa formativo que está cursando. Se realiza todos los años a los alumnos del último curso de cada título.

Cálculo:

La escala empleada es tipo Likert, con una puntuación entre el 1 y el 7. Se calculará el grado de satisfacción medio, la desviación típica y la tasa de participación

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Unidad Técnica de Calidad

Procesos asociados:

P1.2: Proceso de control y revisión periódica de los programas formativos
P2.3 Proceso de desarrollo de la enseñanza

Observaciones:

La encuesta se ofrece a través del Portal del Alumno al que el alumno accede tras su identificación. Por tanto la encuesta no es anónima, pero si se asegura la confidencialidad. Esta encuesta se ofrece al finalizar el segundo semestre junto con la encuesta de satisfacción de la docencia.

Indicador: Grado de satisfacción del alumno con la acción tutorial / IN02-P2.2

Definición:

Mide la satisfacción del alumno con la acción tutorial. En concreto evalúa las siguientes funciones del tutor:

- Información: exactitud y utilidad de la información ofrecida por el tutor
- Participación: se ha fomentado la participación en la vida universitaria
- Ayuda: se han canalizado correctamente los problemas planteados por el alumno
- Asesoramiento: ha estimulado y favorecido el aprendizaje de los estudiantes.

Cálculo:

La escala empleada es tipo Likert, con una puntuación entre el 1 y el 7. Se calculará el grado de satisfacción medio, la desviación típica y la tasa de participación

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Unidad Técnica de Calidad

Procesos asociados:

P1.2: Proceso de control y revisión periódica de los programas formativos
P2.2: Proceso de orientación al estudiante.

Observaciones:

La encuesta se ofrece a través del Portal del Alumno al que el alumno accede tras su identificación. Por tanto la encuesta no es anónima, pero si se asegura la confidencialidad. Esta encuesta se ofrece al finalizar el segundo semestre junto con la encuesta de satisfacción de la docencia.

El alumno dispone de un espacio de observaciones.



Indicadores movilidad e internacionalización

Indicador: N° de alumnos de fuera de Madrid/ IN XXX

Definición:

N° de alumnos con domicilio habitual fuera de la Comunidad de Madrid matriculados en una determinada titulación y curso académico.

Cálculo:

A los efectos del cálculo de este indicador, las dobles titulaciones se considerarán como un estudio diferente.

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Secretaría General de Cursos

Procesos asociados:

P1.2: Proceso de control y revisión periódica de los programas formativos

Observaciones:

SGC entregará el dato en junio del año en curso a la UTC

Indicador: N° de alumnos extranjeros/ I N XXX

Definición:

Nº de alumnos con domicilio habitual fuera de España matriculados en una determinada titulación y curso académico.

Cálculo:

A los efectos del cálculo de este indicador, las dobles titulaciones se considerarán como un estudio diferente.

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Secretaría General de Cursos

Procesos asociados:

P1.2: Proceso de control y revisión periódica de los programas formativos

Observaciones:

SGC entregará el dato en junio del año en curso a la UTC

Indicador: N° de alumnos enviados / IN01-P2.4

Definición:

Nº de alumnos de una determinada titulación que han disfrutado de una estancia internacional durante el curso académico de referencia.

Cálculo:

A los efectos del cálculo de este indicador, los alumnos de dobles titulaciones contabilizarán en el estudio por el que están realizando su periodo de intercambio.

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Departamento de Programas Internacionales

Procesos asociados:

P1.2: Proceso de control y revisión periódica de los programas formativos
P2.4: Proceso de gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados (outgoing)

Observaciones:

El DPI deberá entregar el indicador a la UTC la última semana de octubre (al finalizar el curso académico)

Indicador: Tasa de movilidad del estudio / IN01-P2.4

Definición:

Relación porcentual entre el número de alumnos que han disfrutado de una estancia internacional a lo largo de sus estudios y el número total de alumnos graduados en ese estudio en ese año determinado.

Cálculo:

$$\frac{\text{Nº de alumnos outgoing durante el estudio}}{\text{Nº de alumnos graduados en un año determinado}}$$

A los efectos del cálculo de este indicador, los alumnos de dobles titulaciones contabilizarán en el estudio por el que están realizando su periodo de intercambio.

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Departamento de Programas Internacionales

Procesos asociados:

P1.2: Proceso de control y revisión periódica de los programas formativos
P2.4: Proceso de gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados (outgoing)

Observaciones:

El DPI deberá entregar el indicador a la UTC la última semana de octubre (al finalizar el curso académico)

Indicador: Grado de satisfacción del alumno enviado con el programa de movilidad/ IN03-P2.4

Definición:

Mide la satisfacción del alumno que ha cursado un año (o semestre) en una Institución extranjera a través de un programa de intercambio. Se valoran cuestiones como la información previa y acogida, actividades extracurriculares, medios e instalaciones, trámites administrativos, compañerismo y adaptación.

Cálculo:

La escala empleada es tipo Likert, con una puntuación entre el 1 y el 7. Se calculará el grado de satisfacción medio, la desviación típica y la tasa de participación

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Departamento de Programas Internacionales

Procesos asociados:

P2.4: Proceso de gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados (outgoing)

Observaciones:

Se trata de una encuesta anónima online que realizan los alumnos, en las primeras semanas del curso siguiente al de su estancia internacional, a través de un enlace que les proporciona el Departamento de Programas Internacionales.

El DPI deberá entregar el indicador a la UTC la última semana de octubre (al finalizar el curso académico)

Indicador: Número de alumnos admitidos recibidos en cada centro/ IN01-P2.5

Definición:

Número de alumnos admitidos por cada Centro en un determinado año académico.

Cálculo:

No se contabilizan los alumnos por titulaciones, porque es muy habitual que se matriculen en asignaturas de distintos programas formativos.

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Departamento de Programas Internacionales.

Procesos asociados:

P2.5: Proceso de gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos (outgoing)

Observaciones:

El DPI deberá entregar el indicador a la UTC la última semana de octubre (al finalizar el curso académico)

Indicador: Grado de satisfacción del alumno de acogida con el programa de movilidad/ IN02-2.5

Definición:

Mide la satisfacción del alumno de acogida respecto a los cursos realizados durante su estancia, valorando cuestiones como el contenido y la metodología de la asignatura, la actividad docente o el sistema de evaluación.

Cálculo:

La escala empleada es tipo Likert, con una puntuación entre el 1 y el 7. Se calculará el grado de satisfacción medio, la desviación típica y la tasa de participación

Periodicidad:

Anual

Responsable de la calidad del dato:

Departamento de Programas Internacionales.

Procesos asociados:

P2.5: Proceso de gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos (incoming)

Observaciones:

El DPI deberá entregar el indicador a la UTC la última semana de octubre (al finalizar el curso académico)

Indicador: N^o de asignaturas por titulación demandadas por alumnos admitidos / I N03-P2.5

Definición:

Número de asignaturas de una determinada titulación que han sido demandas y matriculadas por los estudiantes de acogida participantes en los programas de movilidad.

Cálculo:

Se calculará el número de asignaturas pertenecientes a una determinada titulación. A los efectos del cálculo de este indicador, los dobles titulaciones no tendrán la consideración de una estudio independiente, sino que las asignaturas se vincularán a la titulación a la que pertenezcan en origen.

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Departamento de Programas Internacionales

Procesos asociados:

P1.2: Proceso de control y revisión periódica de los programas formativos
P2.5: Proceso de gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos (incoming)

Observaciones:

El DPI deberá entregar el indicador a la UTC la última semana de octubre (al finalizar el curso académico)

Indicador: N° de alumnos admitidos matriculados por titulación/ IN04-P2.5

Definición:

Número de alumnos admitidos matriculados en las asignaturas de una determinada titulación y curso académico.

Cálculo:

Se calculará el número de alumnos incoming que se han matriculado en asignaturas pertenecientes a una determinada titulación. A los efectos del cálculo de este indicador, los dobles titulaciones no tendrán la consideración de un estudio independiente, sino que las asignaturas se vincularán a la titulación a la que pertenezcan en origen.

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Departamento de Programas Internacionales

Procesos asociados:

P1.2: Proceso de control y revisión periódica de los programas formativos
P2.5: Proceso de gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos (incoming)

Observaciones:

El DPI deberá entregar el indicador a la UTC la última semana de octubre (al finalizar el curso académico)



Indicadores asesoramiento profesional y prácticas externas

Indicador: Grado de satisfacción del alumno con el asesoramiento profesional/ IN01-P2.6

Definición:

Mide la satisfacción del alumno con las orientaciones que recibe para favorecer su inserción en el mercado laboral: Entrevistas individuales de asesoramiento, elaboración del cv, prácticas de entrevista laboral, etc.

Cálculo:

La escala empleada es tipo Likert, con una puntuación entre el 1 y el 7. Se calculará el grado de satisfacción medio, la desviación típica y la tasa de participación. El cálculo se dará para cada titulación simple. La fecha de corte para el cálculo es el mes de septiembre, al finalizar el curso.

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Departamento de Carreras Profesionales

Procesos asociados:

P2.6: Proceso de gestión y orientación profesional.

Observaciones:

El DCP entregará a la UTC la información la última semana de octubre (final del curso)

Indicador: Tasa de prácticas externas realizadas/ I N01-P2.7

Definición:

Relación porcentual entre el número de alumnos que se han matriculado en las prácticas externas de un determinado programa y el número de estudiantes que las han concluido dentro del período establecido en el programa formativo. (El año que se matriculan x, más el siguiente, x+ 1)

Cálculo:

El mes de septiembre es la fecha de corte para el cálculo de este porcentaje.
El cálculo se dará para cada titulación simple.
La fecha de corte para el cálculo es el mes de septiembre, al finalizar el curso

Periodicidad:

Anual

Responsable de la calidad del dato:

Departamento de Carreras Profesionales

Procesos asociados:

P2.6: Proceso de gestión y orientación profesional.

Observaciones:

El DCP entregará a la UTC la información la última semana de octubre (final del curso)

Indicador: Grado de satisfacción del alumno con las prácticas/ IN02-P2.7

Definición:

Mide la satisfacción del alumno con las prácticas laborales realizadas incluidas en el programa formativo, valorando aspectos como el conocimiento de la organización y funcionamiento de la empresa, adaptación a un puesto de trabajo, adquisición de nuevos conocimientos y metodologías de trabajo y la adecuación de las prácticas a la formación recibida.

Cálculo:

La escala empleada es tipo Likert, con una puntuación entre el 1 y el 7. Se calculará el grado de satisfacción medio, la desviación típica y la tasa de participación. El cálculo se dará para cada titulación simple. La fecha de corte para el cálculo es el mes de septiembre, al finalizar el curso.

Periodicidad:

Anual

Responsable de la calidad del dato:

Departamento de Carreras Profesionales.

Procesos asociados:

P2.6: Proceso de gestión de las prácticas externas integradas en el plan de estudios.

Observaciones:

La encuesta se realiza al finalizar el periodo de prácticas junto con el informe de autoevaluación del alumno. El DCP entregará a la UTC la información la última semana de octubre (final del curso)

Indicador: Grado de satisfacción del empleador con el desempeño del alumno en prácticas / IN03-P2.7

Definición:

Mide la opinión de los empleadores sobre las competencias adquiridas por el alumno cuando finalizan sus prácticas, y su aplicación a la realización de las tareas encomendadas en su periodo de prácticas formativas.

Cálculo:

La escala empleada es tipo Likert, con una puntuación entre el 1 y el 7. Se calculará el grado de satisfacción medio, la desviación típica y la tasa de participación. El cálculo se dará para cada titulación simple. La fecha de corte para el cálculo es el mes de septiembre, al finalizar el curso.

Periodicidad:

Anual

Responsable de la calidad del dato:

Departamento de Carreras Profesionales

Procesos asociados:

P2.6: Proceso de gestión de las prácticas externas integradas en el plan de estudios.

Observaciones:

El DCP entregará a la UTC la información la última semana de octubre (final del curso)



Indicadores gestión de incidencias

Indicador: Número de incidencias o sugerencias recibidas/ IN01-P2.8

Definición:

Número de incidencias o sugerencias recogidas a lo largo del año académico (de septiembre a septiembre) a través de las posibles vías que la Institución pone a disposición del alumno:

- Consejo de delegados
- Tutor
- Coordinador académico
- Defensor universitario
- Centro de Atención Personalizada
- OPINA

Cálculo:

Se registrarán según su procedencia:

- Procedentes de estudiante, antiguo alumno, familiar.
- Procedentes de PDI y PAS

Se obtendrá el cálculo a nivel de titulación siempre y cuando la incidencia o sugerencia esté vinculada a una particular.

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Centro de Atención Personalizada (Estudiante, antiguo alumno, familiar)
Unidad Técnica de Calidad (PDI y PAS)

Procesos asociados:

P2.8: Proceso de gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias.

Observaciones:

Se entregará en octubre, al finalizar el curso académico.

Indicador: Número de reclamaciones recibidas/ I N02-P2.8

Definición:

Número de reclamaciones recibidas a través del Formulario de reclamaciones, a lo largo del año académico (de septiembre a septiembre) a través de las posibles vías que la Institución pone a disposición del alumno:

- Consejo de delegados -
Tutor -
Coordinador académico -
Defensor universitario -
Centro de Atención Personalizada
- Unidad Técnica de Calidad

Cálculo:

Se registrarán según su procedencia:

- Procedentes de estudiante, antiguo alumno, familiar.
- Procedentes de PDI y PAS

Se obtendrá el cálculo a nivel de titulación siempre y cuando la reclamación esté vinculada a una particular.

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Centro de Atención Personalizada (Estudiante, antiguo alumno, familiar)
Unidad Técnica de Calidad (PDI y PAS)

Procesos asociados:

P2.8: Proceso de gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias.

Observaciones:

Se entregará en octubre, al finalizar el curso académico.

Indicador: Número de solicitudes de información recibidas/ IN03-P2.8

Definición:

Número de solicitudes de información recibidas a lo largo del año académico (de septiembre a septiembre) a través de las posibles vías que la Institución pone a disposición del alumno:

- Consejo de delegados -
- Tutor -
- Coordinador académico -
- Defensor universitario -
- Centro de Atención Personalizada
- OPINA

Cálculo:

Se registrarán según su procedencia:

- Procedentes de estudiante, antiguo alumno, familiar.
- Procedentes de PDI y PAS

Se obtendrá el cálculo a nivel de titulación siempre y cuando la solicitud esté vinculada a una particular.

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Centro de Atención Personalizada (Estudiante, antiguo alumno, familiar)
Unidad Técnica de Calidad (PDI y PAS)

Procesos asociados:

P2.8: Proceso de gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias.

Observaciones:

Se entregará en octubre, al finalizar el curso académico.

Indicador: Número de acciones de mejora puestas en marcha derivadas de las incidencias/ sugerencias/ reclamaciones recibidas/ IN04-P2.8

Definición:

Número de acciones de mejora realizadas como respuesta a las incidencias/sugerencias/reclamaciones recibidas a lo largo del año académico (de septiembre a septiembre) a través de las posibles vías que la Institución pone a disposición del alumno:

- Consejo de delegados -
- Tutor -
- Coordinador académico -
- Defensor universitario -
- Centro de Atención Personalizada
- Unidad Técnica de Calidad -
- OPINA

Cálculo:

Se registrarán según su procedencia:

- Procedentes de estudiante, antiguo alumno, familiar.
- Procedentes de PDI y PAS

Se obtendrá el cálculo a nivel de titulación siempre y cuando la incidencia o sugerencia esté vinculada a una particular.

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Centro de Atención Personalizada (Estudiante, antiguo alumno, familiar)
Unidad Técnica de Calidad (PDI y PAS)

Procesos asociados:

P2.8: Proceso de gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias.

Observaciones:

Se entregará en octubre, al finalizar el curso académico



Indicadores empleabilidad

Indicador: Porcentaje de inserción laboral/ IN01-P2.9

Definición:

Relación porcentual entre el número de alumnos que han finalizado la totalidad de sus estudios en la Institución (total créditos matriculados superados) en un año determinado y el número de alumnos que se han incorporado al mundo laboral en el plazo de 12 meses después de finalizar.

Cálculo:

$$\frac{\text{Número de alumnos que comenzaron a trabajar el año } x+1}{\text{Número de alumnos que finalizaron la totalidad de sus estudios en el año } x}$$

Sea portará el dato a nivel de titulación simple

Periodicidad:

Anual

Responsable de la calidad del dato:

Departamento de Carreras Profesionales

Procesos asociados:

P2.9: Proceso de Inserción laboral.

Observaciones:

Indicador: Grado de Satisfacción del egresado con el empleo actual/ IN02-P2.9

Definición:

Mide la valoración que el alumno que ha finalizado sus estudios en SAEJEE hace del empleo que ha obtenido al finalizar sus estudios: adecuación del puesto de trabajo a los conocimientos adquiridos, posibilidad de ampliar sus conocimientos, clima laboral, posibilidades de promoción.

Cálculo:

La escala empleada es tipo Likert, con una puntuación entre el 1 y el 7. Se calculará el grado de satisfacción medio, la desviación típica y la tasa de participación.

El cálculo se dará para cada titulación simple.

Fecha de corte pendiente de determinar

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Centro de Asesoramiento Profesional

Procesos asociados:

P2.9: Proceso de Inserción laboral.

Observaciones:

Indicador: Grado de Satisfacción del egresado con el programa formativo y la adquisición de competencias/ IN03-P2.9

Definición:

Mide la opinión del alumno sobre los conocimientos y competencias obtenidos durante el periodo de formación, una vez incorporado al mundo laboral: adecuación de estos conocimientos y competencias al desempeño profesional.

Cálculo:

La escala empleada es tipo Likert, con una puntuación entre el 1 y el 7. Se calculará el grado de satisfacción medio, la desviación típica y la tasa de participación.

El cálculo se dará para cada titulación simple.

Fecha de corte pendiente de determinar

Periodicidad:

Anual

Responsable de la calidad del dato:

Centro de Asesoramiento Profesional

Procesos asociados:

P2.9: Proceso de Inserción laboral.

P1.2: Proceso de control y revisión periódica de los programas formativos

Observaciones:

Fecha de entrega pendiente de determinar



Indicadores Recursos Humanos

Indicador: Grado de satisfacción del profesorado con el programa formativo y la Institución/ IN14-P1.2

Definición:

Mide la satisfacción del profesorado con el programa formativo en el que imparte docencia (valorando aspectos como los objetivos del título, la carga lectiva...) y la institución (evaluando los mecanismos de coordinación, apoyo a la docencia, instalaciones, etc)

Cálculo:

La escala empleada es tipo Likert, con una puntuación entre el 1 y el 7. Se calculará el grado de satisfacción medio, la desviación típica y la tasa de participación

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Unidad Técnica de Calidad

Procesos asociados:

P1.2: Proceso de control y revisión de los programas formativos.

Observaciones:

**Indicador: Grado de satisfacción de SAEJEE con la Institución/ IN15
P1.2**

Definición:

Mide la satisfacción de SAEJEE con la institución, valorando aspectos como la satisfacción con el desempeño de la tarea, la organización y gestión, la coordinación interna, etc.

Cálculo:

La escala empleada es tipo Likert, con una puntuación entre el 1 y el 7. Se calculará el grado de satisfacción medio, la desviación típica y la tasa de participación

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Unidad Técnica de Calidad

Procesos asociados:

P1.2: Proceso de Proceso de control y revisión de los programas formativos.

Observaciones:

Indicador: Número de profesores de la titulación/ I N01-P3.2

Definición:

Número de profesores que imparten docencia en una determinada titulación y año académico.

Cálculo:

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

RRHH

Procesos asociados:

P3.2: Proceso de Selección e Incorporación del Personal Académico.

Observaciones:

El periodo recogido será de septiembre a septiembre.

Indicador: Número de profesores doctores de la titulación/ IN02-P3.2

Definición:

Número de profesores doctores que imparten docencia en la titulación en un año académico determinado.

Cálculo:

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

RRHH

Procesos asociados:

P3.2: Proceso de Selección e Incorporación del Personal Académico.

Observaciones:

El periodo recogido será de septiembre a septiembre.

Indicador: Número de profesores doctores acreditados de la titulación/ IN03-P3.2

Definición:

Número de profesores doctores acreditados que imparten docencia en la titulación en un año académico determinado.

Cálculo:

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Decano/Director del Centro o Facultad.

Procesos asociados:

P3.2: Proceso de Selección e Incorporación del Personal Académico.

Observaciones:

El periodo recogido será de septiembre a septiembre.

Indicador: Número medio de alumnos por profesor/ IN04-P3.2

Definición:

Número de alumnos en relación al número de profesores que imparten docencia en una titulación y año académico determinado.

Cálculo:

$$\frac{\text{Número de alumnos}}{\text{Número de profesores}}$$

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

UTC

Procesos asociados:

P3.2: Proceso de Selección e Incorporación del Personal Académico.

Observaciones:

Indicador: Número de personal de administración y servicios adscrito a la facultad o centro/ IN01-P3.3

Definición:

Número de personal de administración y servicios adscrito a la facultad o centro en un año académico determinado.

Cálculo:

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

RRHH

Procesos asociados:

P3.3: Proceso de Selección e Incorporación del Personal de Administración y Servicios.

Observaciones:

El periodo recogido será de septiembre a septiembre.

Indicador: Número de personal de administración y servicios adscrito a Servicios Generales/ IN02-P3.3

Definición:

Número de personal de administración y servicios adscrito a Servicios Generales en un año académico determinado.

Cálculo:

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Departamento de Recursos Humanos

Procesos asociados:

P3.3: Proceso de Selección e Incorporación del Personal de Administración y Servicios.

Observaciones:

El periodo recogido será de septiembre a septiembre.

Indicador: Porcentaje de profesores evaluados de la titulación / IN01-P3.4

Definición:

Relación porcentual entre el número de profesores que imparten docencia en una titulación y aquellos que se han sido evaluados

Cálculo:

$$\frac{\text{Nº de profesores de una titulación}}{\text{Nº profesores han sido evaluados}}$$

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Unidad Técnica de Calidad

Procesos asociados:

P3.4: Proceso de evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico

Observaciones:

Indicador: Tasa de participación en programa Docencia/ IN02-P3.4

Definición:

Relación porcentual entre el número de profesores convocados y número de profesores evaluados

Cálculo:

$$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de profesores convocados}}{\text{N}^{\circ} \text{ profesores evaluados}}$$

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Unidad Técnica de Calidad

Procesos asociados:

P3.4: Proceso de evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico

Observaciones:

Este dato se ofrece a nivel de departamento y facultad

Indicador: Porcentaje de evaluaciones desfavorables / IN03-P3.4

Definición:

Relación porcentual entre los profesores que han recibido una evaluación desfavorable y el total de profesores evaluados.

Cálculo:

$$\frac{\text{Nº de profesores con evaluación desfavorable}}{\text{Nº total de profesores evaluados}}$$

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Unidad Técnica de Calidad

Procesos asociados:

P3.4: Proceso de evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico

Observaciones:

Indicador: Porcentaje de evaluaciones poco favorables / IN04-P3.4

Definición:

Relación porcentual entre los profesores que han recibido una evaluación poco favorable y el total de profesores evaluados.

Cálculo:

$$\frac{\text{Nº de profesores con evaluación poco favorable}}{\text{Nº total de profesores evaluados}}$$

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Unidad Técnica de Calidad

Procesos asociados:

P3.4: Proceso de evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico

Observaciones:

Indicador: Porcentaje de evaluaciones favorables / IN05-P3.4

Definición:

Relación porcentual entre los profesores que han recibido una evaluación favorable y el total de profesores evaluados.

Cálculo:

$$\frac{\text{Nº de profesores con evaluación favorable}}{\text{Nº total de profesores evaluados}}$$

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Unidad Técnica de Calidad

Procesos asociados:

P3.4: Proceso de evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico

Observaciones:

Indicador: Porcentaje de evaluaciones muy favorables / IN06-P3.4

Definición:

Relación porcentual entre los profesores que han recibido una evaluación muy favorable y el total de profesores evaluados.

Cálculo:

$$\frac{\text{Nº de profesores con evaluación muy favorable}}{\text{Nº total de profesores evaluados}}$$

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Unidad Técnica de Calidad

Procesos asociados:

P3.4: Proceso de evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico

Observaciones:

Indicador: Porcentaje de informes finales recurridos / IN07-P3.4

Definición:

Relación porcentual entre los informes finales recurridos y el total de informes finales emitidos.

Cálculo:

$$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de informes finales recurridos}}{\text{N}^{\circ} \text{ total de informes finales emitidos}}$$

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Unidad Técnica de Calidad

Procesos asociados:

P3.4: Proceso de evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico

Observaciones:

Indicador: Grado de satisfacción con el proceso de evaluación por parte de los participantes en la convocatoria DOCENTIA: Profesores / IN08-P3.4

Definición:

Mide la satisfacción del proceso de evaluación por parte de los profesores que han sido evaluados en la convocatoria del Programa DOCENTIA, teniendo en cuenta la información previa recibida, los contenidos y los criterios de valoración utilizados, así como el tiempo invertido en su realización.

Cálculo:

Se calculará el grado de satisfacción medio

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Unidad Técnica de Calidad

Procesos asociados:

P3.4: Proceso de evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico

Observaciones:

Indicador: Grado de satisfacción con el proceso de evaluación por parte de los participantes en la convocatoria DOCENTIA: Responsables Académicos./ IN09-P3.4

Definición:

Mide la satisfacción del proceso de evaluación por parte de los profesores que han participado como responsables académicos en la convocatoria del Programa DOCENTIA, teniendo en cuenta la información previa recibida, los contenidos y los criterios de valoración utilizados, así como el tiempo invertido en su realización.

Cálculo:

Se calculará el grado de satisfacción medio

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Unidad Técnica de Calidad

Procesos asociados:

P3.4: Proceso de evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico

Observaciones:

Indicador: Grado de satisfacción del alumno con la actividad docente del profesorado/ IN10-P3.4

Definición:

Mide la satisfacción del alumno con la docencia recibida durante un determinado curso académico. Valorará cuestiones como la información proporcionada por el profesor (guías docentes), la metodología, la participación en clase, la accesibilidad del profesor y los criterios de evaluación.

Cálculo:

La escala empleada es tipo Likert, con una puntuación entre el 1 y el 7. Se calculará el grado de satisfacción medio, la desviación típica y la tasa de participación.

Periodicidad:

Semestral, al finalizar cada asignatura.

Responsable cálculo:

Unidad Técnica de Calidad./Departamento de Sistemas

Procesos asociados:

P1.2: Proceso de control y revisión de los programas formativos.
P3.4: Proceso de evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico

Observaciones:

Todos los profesores son evaluados todos los años, y para todas las asignaturas, por los estudiantes, tanto en los estudios de grado como de máster.

El modelo de encuesta es común para todos los tipos de estudio y modalidades de impartición, con el propósito de obtener una información homogénea en cuanto a la evaluación del profesorado.

La encuesta se ofrece a través del Portal del Alumno al que el alumno accede tras su identificación. Por tanto la encuesta no es anónima, pero si se asegura la confidencialidad.

La aplicación de encuestas muestra las asignaturas matriculadas por el estudiante y el profesor que le imparte la docencia. En el caso de que una asignatura sea compartida por dos profesores, el alumno podrá evaluar a los dos profesores para esa asignatura.

Además, en el caso de las asignaturas que desdoblán el profesor de teoría y práctica de laboratorio (en los grados de la rama de Ingeniería y Arquitectura), se ofrecerá unas preguntas adicionales específicas para el profesor de prácticas. →

Los resultados se ofrecen a varios niveles:

- Evaluación de cada profesor, con información desagregada de cada una de las asignaturas que imparte
- Evaluación global anual del profesor.
- Resultados por estudio y curso.

Indicador: Número de cursos de formación impartidos/ IN01-P3.6

Definición:

Número de cursos de formación dirigidos al Personal Docente e Investigador y al Personal de Administración y Servicios de la Institución, impartidos en un determinado año académico.

Cálculo:

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Departamento de Recursos Humanos

Procesos asociados:

P3.6: Proceso de formación del personal académico y de administración y servicios

Observaciones:



Indicador: Número de personal asistente a los cursos de formación impartidos/ IN02-P3.6

Definición:

Número de asistentes a los cursos de formación dirigidos al Personal Docente e Investigador y al Personal de Administración y Servicios de la Institución, impartidos en un determinado año académico.

Cálculo:

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Departamento de Recursos Humanos

Procesos asociados:

P3.6: Proceso de formación del personal académico y de administración y servicios

Observaciones:

Indicador: Grado de satisfacción de los asistentes con el programa de formación/ IN03-P3.6

Definición:

Mide la satisfacción de los participantes en los cursos de formación realizados en un determinado año académico, valorando aspectos como el los contenidos y metodología del curso recibido, así como la adecuación a las expectativas del participante.

Cálculo:

Se calculará el grado de satisfacción medio y la desviación típica.

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Departamento de Recursos Humanos

Procesos asociados:

P3.6: Proceso de formación del personal académico y de administración y servicios

Observaciones:



Indicadores recursos informáticos

Indicador: Puestos en Campus virtual por campus/ IN01-P4.

Definición:

Número de puestos en Campus virtual en cada uno de los campus de la Institución.

Cálculo:

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Secretaría General de Cusos

Procesos asociados:

P4.1: Proceso para la gestión de los recursos informáticos

Observaciones:

Indicador: Puestos en biblioteca/ IN02-P4.1

Definición:

Número de puestos lectura (individuales y destinados al trabajo en grupo) de las bibliotecas de cada uno de los campus de la Institución.

Cálculo:

Los datos se proporcionarán por año natural (no curso académico)

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Bibliotecas.

Procesos asociados:

P4.1: Proceso para la gestión de los recursos informáticos

Observaciones:

| Indicador: Número de monografías en papel/ IN03-P4.1 | |
|---|---|
| Definición: | Número de libros publicados en papel disponibles en la biblioteca de la Institución |
| Cálculo: | Los datos se proporcionarán por año natural (no curso académico) |
| Periodicidad: | Anual |
| Responsable cálculo: | Biblioteca |
| Procesos asociados: | P4.1: Proceso para la gestión de los recursos informáticos |
| Observaciones: | |

Indicador: Número de monografías electrónicas/ IN04-P4.1

Definición:

Número de obras en formato .pdf, .epub disponibles en la biblioteca de la Institución (podrán tener diferentes modos de uso/lectura: descarga en cualquier dispositivo propio, lectura online o lectura en dispositivo e-Reader)

Cálculo:

Los datos se proporcionarán por año natural (no curso académico) **Periodicidad:**

Anual

Responsable cálculo:

Biblioteca

Procesos asociados:

P4.1: Proceso para la gestión de los recursos informáticos

Observaciones:

Indicador: Número de monografías audiovisuales/ IN05-P4.1

Definición:

Número de obras en formato DVD, CD-audio, MP3...y otros formatos de contenido audiovisual disponibles en la biblioteca de la Institución (no incluye documentos en línea).

Cálculo:

Los datos se proporcionarán por año natural (no curso

académico) **Periodicidad:**

Anual

Responsable cálculo:

Biblioteca

Procesos asociados:

P4.1: Proceso para la gestión de los recursos informáticos

Observaciones:

Indicador: Puestos de ordenadores por campus/ IN06-P4.1

Definición:

Número de puestos de ordenadores en cada uno de los campus de la Institución.

Cálculo:

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Departamento de Sistemas

Procesos asociados:

P4.1: Proceso para la gestión de los recursos informáticos

Observaciones:

Se contabilizarán tanto los puestos de ordenadores en Campus virtual destinados a los de acceso libre.

Indicador: N^o de Campus virtual disponibles para la titulación / IN

Definición:

Número Campus virtual disponibles para los estudiantes de la titulación.

Cálculo:

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Secretaría General de Cursos

Procesos asociados:

P4.1: Proceso para la gestión de los recursos informáticos

Indicador: N° de puestos en Campus virtual disponibles para la titulación I N08-P4.1

Definición:

Número de puestos en las Campus virtual disponibles para los estudiantes de la titulación.

Cálculo:

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Secretaría General de Cursos

Procesos asociados:

P4.1: Proceso para la gestión de los recursos informáticos

Indicador: Grado de satisfacción de los estudiantes con los recursos y servicios/ IN09-P4.1

Definición:

Mide la valoración de los servicios generales de la Institución (secretaría de cursos, bibliotecas, servicios informáticos, actividades deportivas, etc.), como los recursos informáticos.

Cálculo:

Se calculará el grado de satisfacción medio y la desviación típica.

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Unidad Técnica de Calidad

Procesos asociados:

P4.1: Proceso para la gestión de los recursos informáticos

Observaciones:

Este indicador se obtiene de las opiniones recogidas en una encuesta anónima, que se realiza al final de cada semestre, junto con la encuesta de docencia.

Indicador: Grado de satisfacción del personal docente e investigador con los recursos y servicios/ IN010-P4.1

Definición:

Mide la opinión del personal docente e investigador sobre los recursos y servicios

Cálculo:

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Unidad Técnica de Calidad

Procesos asociados:

P4.1: Proceso para la gestión de los recursos informáticos

Observaciones:

Los resultados estarán disponibles en junio del curso vigente.

Indicador: Grado de satisfacción del personal de administración y servicios con los recursos y servicios./ IN011-P4.1

Definición:

Mide la opinión del personal de administración y servicios sobre los recursos y servicios

Cálculo:

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Unidad Técnica de Calidad

Procesos asociados:

P4.1: Proceso para la gestión de los recursos informáticos

Observaciones:



Indicadores verificación de títulos

Indicador: Tiempo medio empleado en la verificación/ IN01-P1.1b

Definición: Media del tiempo que transcurre desde que la agencia de calidad recibe la solicitud, previo registro de la misma en la Sede Electrónica del MECD, hasta que dicha agencia emite el informe final.

Cálculo: Se calculará en base a los meses transcurridos entre el envío que la Institución hace de la documentación necesaria para la verificación de un título, y la respuesta que la agencia de calidad hace llegar a la Institución.

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Unidad Técnica de Calidad

Procesos asociados:

P1.1: Proceso para la verificación de títulos oficiales

Observaciones: Este indicador facilita la organización de las tareas relacionadas con la elaboración de las memorias de verificación, así como la realización de un correcto seguimiento del proceso.

Indicador: Tiempo medio de respuesta en el proceso de verificación / IN01-P1.1b

Definición:

Media del tiempo que transcurre desde que la Institución envía una memoria de verificación y cada una de las iteraciones que la agencia establece con la Institución.

Cálculo:

Se calculará en base a los meses transcurridos en este proceso para cada uno de los títulos que participen de una nueva verificación o de una modificación de un título ya verificado.

Periodicidad:

Anual

Responsable cálculo:

Unidad Técnica de Calidad.

Procesos asociados:

P1.1: Proceso para la verificación de títulos oficiales

Observaciones:

Este indicador facilita la organización de las tareas relacionadas con la elaboración de las memorias de verificación, así como la realización de un correcto seguimiento del proceso.