



**NIVEL II- SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD**  
**Facultad de Ciencias Sociales**  
**UNIVERSIDAD EUROPEA DE MADRID**

**MODIFICACIONES**

<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>MOTIVO MODIFICACIÓN</b>	<b>PAGINAS</b>
01	29/11/2014	VERSIÓN INICIAL	40
02			
03			
04			



---

## 1. OBJETO

---

Especificar las directrices de las actividades formativas de la Facultad de Ciencias Sociales

---

## 2. ALCANCE

---

Este procedimiento alcanza al desarrollo de las titulaciones de Grado, Postgrado y Ciclos Formativos de Grado Superior que se adscriben a la Facultad de Ciencias Sociales

---

## 3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE

---

A medida que se vaya desarrollando este procedimiento se irá vinculando a documentación ya existente en la Universidad y que afecta al desarrollo de la enseñanza en las distintas Facultades/Escuelas.

- PGC02 Diseño de la Oferta Formativa
- PGC03 Actividades académicas complementarias
- PGC04 Desarrollo de la Enseñanza
- PGC06 Mentoría
- PGC07 Gestión de la movilidad
- PGC08 Orientación profesional
- PGC10 Selección y Desarrollo
- PGC11 Formación del personal docente y no docente.
- PGC19 Satisfacción de los grupos de interés.
- PGC23 Atención al estudiante
- PGC24 Verificación, Seguimiento y Acreditación de títulos
- PGC25 Actividad de promoción de la cultura y el compromiso social
- Normativa universitaria aplicable

---

## 4. DEFINICIONES

---

**AC:** Área de Calidad, Innovación y Seguimiento de títulos

**ACAP:** Agencia para la Calidad y Análisis Prospectivo (Comunidad de Madrid). Denominada a partir del año 2014 Fundación Madrid+d

**ANECA:** Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

**AP:** Asistente de Programas

**ATE:** Servicio de Atención al Estudiante

**AUDIT:** Programa implantado por la ANECA cuyo objeto es es promocionar y reconocer el diseño e implementación de los Sistemas de Garantía Interna de Calidad en las Instituciones de educación Superior.

**BOE:** Boletín Oficial del Estado

**CA:** Coordinador Académico

**CAI:** Coordinador de Área Internacional

**CC:** Coordinador de calidad

**CCSS:** Facultad de Ciencias Sociales

**CD:** Comité de Dirección

**CG:** Consejo de Gobierno

**CFGs:** Ciclos Formativos de Grado Superior

**CGC:** Comité de Garantía de la calidad



**CIE:** Centro de Innovación Educativa  
**CPEM:** Centro Profesional Europeo de Madrid  
**DAC:** Director Académico  
**DD:** Director de Departamento  
**DSE:** Director de Servicios al Estudiante  
**DU:** Defensor Universitario  
**ECTS:** Crédito  
**EEES:** Espacio Europeo de Educación Superior  
**FCT:** Formación en Centros de Trabajo  
**GOE:** Gabinete de Orientación al Empleo  
**IPGC:** Instrucción de proceso de Gestión de Calidad  
**IEF:** Índice de Excelencia Formativa  
**IRI:** Índice de Resultados de la Investigación  
**IDI:** International Development Index  
**LIU:** *Laureate International Universities*  
**LOMLOU:** Ley Orgánica de Modificación de la Ley Orgánica de Universidades  
**MAGIC:** Manual de garantía interna de calidad  
**MAPIC:** Manual de procedimientos e instrucciones de calidad  
**MEC:** Ministerio de Educación y Ciencia  
**NET UEM:** Campus Virtual de la Universidad Europea de Madrid  
**OAPEE:** Organismo Autónomo de Programas de Estudios Europeos  
**OI:** Oficina Internacional  
**OTRI:** Oficina de Transferencia de los Resultados de Investigación  
**PGC:** Procedimiento de Gestión de calidad  
**PE:** Pruebas Específicas que tienen el objetivo de valorar el nivel de aptitudes, habilidades o conocimientos previos. Son requeridas para el acceso en determinadas titulaciones.  
**PR:** Programa de la asignatura  
**PRL:** Prevención de Riesgos Laborales  
**RRHH:** Recursos Humanos  
**RRII:** Relaciones Internacionales  
**RUCT:** Registro Universidades, Centros y Títulos  
**SA:** Secretaría Académica  
**SB:** Servicio de biblioteca  
**S&D:** Selección y Desarrollo.  
**SGIC:** Sistema de Garantía Interna de Calidad  
**SIGECA:** Sistema de gestión de calificación académica.  
**SSTT:** Servicios Técnicos  
**TIC:** Tecnologías de la Información y la Comunicación  
**UEM:** Universidad Europea de Madrid

UEV: Universidad Europea de Valencia

UEC: Universidad Europea de Canarias

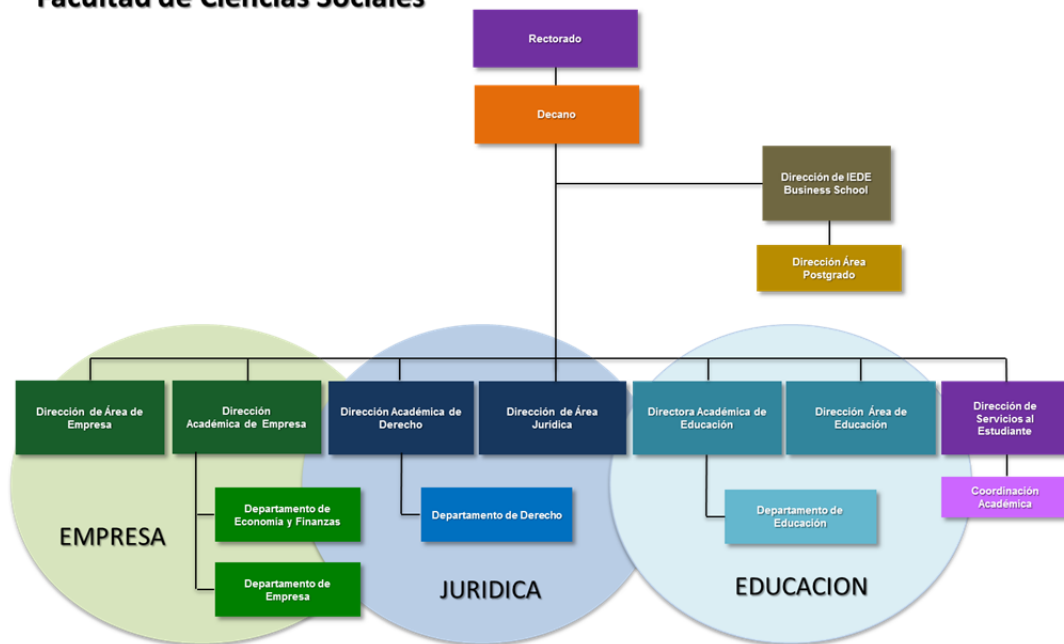
UEM-LC: Language Center

VCIA: Vicerrectorado de Calidad e Innovación Académica

RRII: Relaciones Internacionales

## 5. DESARROLLO DEL SISTEMA

### Facultad de Ciencias Sociales



<b>DIRECTRIZ AUDIT</b>	<b>Apdo.</b>
------------------------	--------------

#### 1.0. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

5.1.

El Centro debe consolidar una cultura de la calidad apoyada, por un lado en una política y unos objetivos de calidad conocidos y accesibles públicamente, y, por otro, en los responsables del Sistema de Garantía Interna de calidad de la Facultad.

#### 1.1. CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

5.2

El Centro debe contar con mecanismos que le permitan mantener y renovar su oferta formativa, desarrollando metodologías para la aprobación, el control, la evaluación y mejora periódica de la calidad de sus enseñanzas. Dichos mecanismos contemplarán adicionalmente la eventual suspensión del título, así como la atención a las sugerencias y reclamaciones.

#### 1.2. ORIENTACIÓN AL ESTUDIANTE

5.3.

La Facultad debe dotarse de procedimientos que le permitan comprobar que las acciones que emprende, incluyendo las prácticas externas y la movilidad, tienen como finalidad esencial favorecer el aprendizaje del estudiante:

- Evaluación del estudiante
- Recursos de aprendizaje y apoyo al estudiante



### 1.3. PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA

5.4.

La Facultad debe contar con mecanismos que aseguren que el acceso, gestión y formación de su profesorado y de apoyo a la docencia, se realiza con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias.

### 1.4. RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

5.5.

El Centro debe dotarse de mecanismos que le permitan diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales para el adecuado desarrollo del aprendizaje de los estudiantes.

### 1.5. RESULTADOS DE LA FORMACIÓN

5.6

El Centro debe dotarse de procedimientos que le permitan garantizar que se miden, analizan y utilizan los resultados (del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés) para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas.

### 1.6. INFORMACIÓN PÚBLICA

5.7

La Facultad debe dotarse de mecanismos que le permitan garantizar la publicación periódica de información actualizada relativa a las titulaciones y a los programas.

## 5.1. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

La Facultad de Ciencias Sociales será la responsable de comunicar y hacer efectiva la Política de Calidad de la Universidad Europea, pudiendo adaptarla al contexto concreto de la Facultad en caso de considerarlo necesario. Además, podrá promover la modificación o actualización de la Política de Calidad de la Universidad y su aplicación a cada una de las áreas académicas. Para ello, una vez identificada la modificación o actualización y aprobada en el seno de la Comisión de Calidad de la Facultad, será presentada y aprobada en el Comité de Garantía de Calidad (CGC). En caso de proceder a la modificación, será preciso comunicar esta modificación a través de los diferentes canales que la Universidad tiene establecidos, asegurando que está accesible para todas las personas de la organización.

### Documentación del SGIC

Para poder realizar el control de la documentación que recoge la información relativa al Nivel II del Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad y que es clave en el desarrollo del SGIC de la Universidad, se lleva a cabo el control de documentos de los siguientes productos:

- Manual de Garantía Interna de Calidad (MAGIC) y Manual de Procedimientos a nivel Universidad (MAPIC) en su última edición.
- Nivel II del Sistema de Garantía Interna de Calidad-Facultad de Ciencias Sociales.
- Memoria de Verificación de las titulaciones de la Facultad
- Guía docente de los títulos de postgrado de la Facultad.
- Programas de las asignaturas
- Normativa interna y externa aplicable.



### 1. MAPIC & MAGIC

- a) Aprobación del documento: El Director General, junto con el responsable del Área de Calidad, y el Responsable del Sistema de Garantía Interna de Calidad aprueban mediante su firma, en señal de conformidad, en la primera hoja del documento y registrando la fecha en la que se aprueba el documento de forma definitiva.
- b) Revisión del documento y solicitud de modificación: De forma periódica con un mínimo de una vez cada 3 años, se revisarán estos documentos, actualizando, en su caso, el contenido. En caso de realizar una propuesta de modificación por parte de la Facultad, se presentará en el seno del CGC para su aprobación, que será definitiva cuando se firme por los responsables del SGIC de la Universidad.
- c) Identificación de cambios y mantenimiento del histórico: una vez aprobados los documentos del Sistema a nivel Universidad, las modificaciones quedarán reflejadas en el texto, identificando con color azul los cambios introducidos y en la portada del documento se identificará el número de edición con el que se corresponde tal y como se recoge en el procedimiento PGC17-Control de Documentos.
- d) Este documento se traslada a los responsables de calidad de las Facultades (Director Académico) a través de los responsables del SGIC.

### 2. NIVEL II - SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

- a) Aprobación del documento: Responsable del Área de Calidad, Decano de la Facultad y Directores Académicos (responsables de calidad de la Facultad).
- b) Revisión del documento y solicitud de modificación: Participación del profesorado, directores de departamento, directores académicos, directores de área, director de servicios al estudiante y estudiantes
- c) Identificación de cambios y mantenimiento del histórico: una vez aprobados los documentos del Sistema de nivel II-Facultad de Ciencias Sociales, las modificaciones quedarán reflejadas en el texto, identificando con color azul los cambios introducidos y en la portada del documento se identificará el número de edición con el que se corresponde.
- d) Este documento se pone a disposición de todas las personas de la Facultad a través de la página WEB de la Universidad y de los metacursos creados en el Campus Virtual creados para recopilar la información de calidad por cada área de la Facultad.

### 3. MEMORIA DE VERIFICACIÓN

- a) La realización de la memoria: para títulos de grado y postgrado.

En ambos casos son los Directores de Área junto con los Directores Académicos los encargados de coordinar el proceso de realización de la memoria y de su redacción final.

- b) Comunicación y puesta a disposición de los estudiantes, actuales y potenciales y profesores de la Facultad de Ciencias Sociales

A partir de sus Directores de Departamento, las memorias verificadas se ponen a disposición de todos los profesores que van a impartir docencia en el mismo para que tengan información de

primera mano a la hora de planificar la asignatura incluyendo sus contenidos y metodología de aprendizaje y evaluación.

Los estudiantes cuentan con la información más relevante disponible en la página WEB donde se especifica el plan de estudio, el programa de cada asignatura, el perfil del egresado y otras informaciones de su interés

#### 4. GUÍA DOCENTE TÍTULOS POSTGRADO

- a) La realización de la guía académica de los títulos de postgrado de la Facultad de Ciencias Sociales.
- b) Revisión del documento: en caso de producirse una modificación del contenido de la memoria de verificación de los títulos, se incorporará en las guías docentes, que son los documentos a través de los que se informa a los estudiantes actuales y potenciales de los contenidos de la titulación, competencias a desarrollar, métodos docentes y resultados de aprendizaje de los diferentes módulos que forman la titulación.
- c) Comunicación y puesta a disposición de los estudiantes, actuales y potenciales, de la Facultad. Las guías docentes estarán a disposición de los estudiantes actuales y potenciales a través de la página web. Para ello, el Responsable del título, se pondrá en contacto con el *Product Manager* del Departamento de Marketing que tiene asignado la Facultad.

#### 5. PROGRAMAS DE LAS ASIGNATURAS

- a) La realización de los programas de la asignatura:

Son los profesores encargados de impartir la asignatura los responsables de actualizar periódicamente el programa de la misma y verificar que se cumplen los requisitos incluidos en la memoria verificada de la titulación correspondiente. Los coordinadores de subáreas de conocimiento se ocuparán de coordinar dicho proceso para contar con un programa consensuado entre todos los profesores que imparten la asignatura. No obstante, son los Directores Académicos los responsables últimos de que esta información esté correctamente disponible y actualizada en la página WEB.

- b) Comunicación y puesta a disposición de los estudiantes, actuales y potenciales, de la Facultad.

Los programas se encuentran disponibles en la página WEB de la Universidad en el apartado de plan de estudios de cada titulación correspondiente.

#### Gestión de la documentación

La Facultad de Ciencias Sociales, elaborará para su gestión diaria y realización de tareas cotidianas toda aquella documentación que estime oportuna y necesaria.

- Instrucciones técnicas de la Facultad o de un área específica:
  - La aprobación le corresponderá al responsable de calidad directo del área en el que impacta esta instrucción.
  - Se comunicará en la próxima reunión de calidad del área o de la Facultad.
  - Se pondrá a disposición de las personas implicadas a través del Campus Virtual.
  - Se integrará en este documento en el apartado 7 “Documentación y Registros”.
- Documentación que tenga relación con el Sistema General de la Facultad:



- Se presentará en la Comisión de Calidad de la Facultad. Su aprobación definitiva corresponderá al CGC, ya sea por su presidente o por el Responsable de Calidad.
- Se comunicará en la siguiente reunión del CGC o en caso de estimarlo oportuno se convocará una reunión extraordinaria.
- El cambio se incorporará en el documento correspondiente del Sistema y se publicará actualizado en la Intranet.

## 5.2. CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

### 5.2.1. Comunicación y toma de decisiones

El órgano que vela por la planificación y control de la calidad en la Universidad es el Comité de Garantía de Calidad (CGC). Este comité se apoya en la Comisión de calidad de la Facultad, liderada por los Directores Académicos, que a su vez lideran la Comisión de Calidad del Título en sus áreas correspondientes.

#### Comité de Garantía de Calidad de la Universidad (CGC)

Es un órgano que participa en las tareas de planificación y seguimiento del SGIC, actuando además como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema entre las distintas áreas docentes y no docentes y los Órganos de Gobierno de la Universidad.

Entre sus funciones se encuentran:

- ✓ Verificar la planificación del SGIC de la Universidad, de modo que se asegure el cumplimiento de los requisitos establecidos.
- ✓ Coordinar la formulación de los objetivos anuales en materia de calidad así como la formulación de planes de mejora para las distintas titulaciones de cada Facultad/ Escuela, llevando a cabo el seguimiento de su ejecución.
- ✓ Realizar el seguimiento de la eficacia de los procesos a través de los indicadores asociados a los mismos.
- ✓ Recibir y reportar información al Comité de Dirección (CD) a través de:
  - La aprobación de la Política y los Objetivos Generales de Calidad de la Universidad Europea de Madrid, comunicando esta información al resto de la Universidad.
  - Las modificaciones que pueden afectar al SGIC.
  - Los planes de mejora anuales definidos a nivel de Universidad y de titulación.
- ✓ Controlar el resultado de las acciones correctivas y/o preventivas, de las actuaciones derivadas de la revisión del sistema, de las acciones de respuesta a las sugerencias, de las quejas y reclamaciones recibidas a través del Servicio de Atención al Estudiante y la Defensora Universitaria.
- ✓ Estudiar y coordinar la implantación de las propuestas de mejora transversales del SGIC sugeridas por los restantes miembros de la Universidad.
- ✓ Decidir la periodicidad y la duración, dentro de su ámbito de competencia, de las campañas de recogida de encuestas de medida de la satisfacción de los grupos de interés.
- ✓ Proponer criterios para la consideración de las propuestas de mejora que puedan derivarse de los resultados de las encuestas de satisfacción a partir de la información proporcionada por el Responsable del AC.





- ✓ Guiar, apoyar, asesorar y revisar la implantación de las distintas acreditaciones nacionales e internacionales incluidas en el Plan de Acreditación.

Las reuniones del CGC se establecen con una periodicidad mínima bianual, pudiéndose convocar tantas reuniones como sean necesarias para asegurar el cumplimiento de las funciones que le son atribuidas. En él están representados responsables del ámbito docente y no docente, así como los estudiantes, a través de la participación del Presidente de Consejo de Delegados. Su composición es la siguiente:

- Presidente del CGC
- Responsable de Calidad
- Secretario del SGIC
- Director Académico de Facultad de Ciencias de la Salud
- Director Académico de Facultad de Ciencias Biomédicas
- Director Académico de Facultad de Ciencias Sociales
- Director Académico de Facultad de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte
- Director Académico de Facultad de Artes y Comunicación
- Director Académico de Escuela Politécnica
- Director Académico de Escuela de Arquitectura
- Defensora Universitaria
- Escuela de Ciclos Formativos de Grado Superior
- Representante de las áreas de Biblioteca, OTRI y Escuela de Doctorado
- Representante del área de RRHH
- Representante de las áreas de Operaciones y Servicios Técnicos
- Representante del área de TIC
- Representante de las áreas de Finanzas y Compras
- Representante de las áreas de Marketing y Comunicación, Ventas, Gabinete de Orientación al Empleo (GOE)
- Presidente del Consejo de Delegados

#### **Comisión de Calidad de Facultad**

Está formada por los Directores Académicos los Directores de Departamento, los Directores de Área, el Director de Servicios al Estudiante y Decano. Se realiza de forma asociada a las Juntas de Facultad cada dos semanas cuando se añaden puntos del orden del día relacionadas con temas de calidad relacionada con los programas académicos

- Cada curso académico se analizan los objetivos generales resultantes de las reuniones de CGC así como los datos propios de las titulaciones obtenidos por diversos medios (encuestas a estudiantes, quejas y reclamaciones, reuniones con delegados, reuniones de departamento, mecanismos de coordinación de las titulaciones, encuestas a egresados, encuestas a empleadores etc.) con el fin de elaborar los planes de mejora, que posteriormente se aprueban por parte de la Junta de Facultad y se presentan al CGC.
- El seguimiento de los resultados se lleva a cabo al menos semestralmente por los Responsables de Calidad, a través de su participación en las reuniones del CGC. Las conclusiones de estas reuniones quedan reflejadas en las correspondientes actas de CGC.
- El SGIC contempla la realización de auditorías internas tomando como base las directrices definidas en el Documento 02 del programa AUDIT de ANECA, el Manual de Garantía Interna de Calidad, los Procedimientos de Gestión aplicables y la restante documentación del SGIC de la UEM, así como las no conformidades de auditorías anteriores o el resultado de los informes de seguimiento. A partir de los resultados de la auditoría, así como de las encuestas de satisfacción y la medición de otros indicadores internos, los Responsables Académicos de cada Facultad/ Escuela elaboran los Planes de Mejora Anuales.



El presidente de esta comisión será el **Director Académico** que tendrá como misión principal asegurar el adecuado funcionamiento y la mejora continua de la Facultad en lo que respecta a la formación de los estudiantes de todos los niveles educativos y a su satisfacción global. Y como funciones principales:

#### Control y mejora de la calidad

- Establecer e implantar criterios transversales de calidad.
- Mantener y mejorar el sistema de calidad y la gestión por procesos de la facultad.
- Liderar, junto con el Vicerrector de Calidad, el proceso de toma de datos y de procesamiento de la información clave para la adecuada gestión de la facultad.
- Liderar el proceso de implantación de planes de mejora de la titulación y que los objetivos planteados son acordes con los marcados por el CGC y los de la CCF.
- Liderar la consecución de distinciones, certificaciones y acreditaciones por parte de la facultad, sus profesores y estudiantes.
- Convocar las reuniones de la Comisiones de Calidad del Título (CCT) al menos 3 veces por curso académico.
- Establecer los procesos para que la información de las titulaciones que se encuentra en la web esté actualizada al comienzo de cada curso académico.

#### Implantación de modelo académico

- Liderar el proceso de auditorías internas en la facultad
- Aplicar en la titulación las políticas y normativas de la Universidad
- Velar por el aprendizaje integral de los estudiantes en todas las titulaciones
- Liderar el proceso de coordinación del profesorado de las distintas titulaciones y fomentar su trabajo en equipo.
- Estimular y coordinar la innovación docente y la investigación-acción de carácter educativo entre los profesores
- Asegurar la implantación y refuerzo de los elementos transversales del modelo académico: internacionalidad, inglés, tecnología, prácticas, responsabilidad social, etc.
- Implementar de forma efectiva el Programa Mentor
- Implementar acciones dirigidas al fomento de la empleabilidad de estudiantes.

#### Innovación docente

- Contribuir al proceso de mejora continua a través de la innovación.
- Implementar nuevas metodologías de aprendizaje.

El **Coordinador Académico** tendrá como misión principal contribuir al adecuado funcionamiento y mejora continua de la Facultad en lo relativo a las cuestiones de logística académica y de coordinación de los procesos que afectan a estudiantes y profesores de su área de responsabilidad. Como funciones principales:

#### Calidad

- Participar en el diseño de los planes anuales de mejora de la Facultad e impulsar su ejecución
- Sistematizar la interlocución con los Delegados y recibir y canalizar sus propuestas de mejora.
- Coordinar el análisis de satisfacción de estudiantes.



### Comisión de Calidad del Área

La Facultad de Ciencias Sociales se divide en tres áreas académicas principales que son Educación, Empresa y Jurídica. Todas las titulaciones de la facultad dependen de cada una de estas áreas al frente de las cuales se sitúa el correspondiente Director Académico. Por debajo del Director Académico se localizan los Directores de Departamento y los profesores. Entre los profesores, se encuentran los coordinadores de asignaturas encargados de la coordinación entre los profesores que imparten materias dentro de una misma subárea de conocimiento, tales como contabilidad, marketing, relaciones internacionales, etc.

### Comisión de Calidad del Título

Está formada por el **Director Académico** del área correspondiente, los coordinadores académicos y los coordinadores de asignaturas.

Las funciones del Director Académico en esta Comisión son:

#### Control y mejora del programa

- Aplicar en la titulación las políticas y normativas de la Universidad
- Coordinar actividades dentro y fuera del aula que contribuyan al proceso de aprendizaje del alumno.
- Contribuir al proceso de mejora continua de la titulación a través de los planes de calidad e innovación.
- Velar por la coherencia y transparencia de los criterios de evaluación utilizados por el profesorado
- Coordinar los contenidos (incluidas actividades) y profesorado de la titulación.
- Velar por la adaptación de las enseñanzas y servicios a las necesidades.
- Realizar las actas de las reuniones de la CCT
- Coordinar y revisar que cada profesor publica las guías docentes de las asignaturas del plan de estudios antes del comienzo de cada curso. Deberá exigir que las actividades formativas incluidas en las guías aseguren la adquisición de las competencias que se indican en cada asignatura.
- Coordinar y revisar que cada profesor publica el programa de su asignatura en la web de la titulación antes del comienzo de cada curso. Deberá exigir que el programa coincida con la ficha incluida en la memoria verificada del título.

Los **coordinadores de asignaturas** (por ejemplo: marketing, contabilidad, finanzas, derecho civil, didáctica del aprendizaje, sociología, relaciones internacionales, etc.) colaborarán activamente junto con el Director Académico y tendrán como misión principal asegurar la calidad global de la titulación y su mejora continua a través de la coordinación de contenidos, actividades, profesores e innovación docente en las asignaturas que dependen de su sub-área de conocimiento. Y como funciones principales:

- Aplicar en la titulación las políticas y normativas de la Universidad
- Coordinar actividades dentro y fuera del aula que contribuyan al proceso de aprendizaje del alumno.
- Contribuir al proceso de mejora continua de la titulación a través de los planes de calidad e innovación.
- Velar por la coherencia y transparencia de los criterios de evaluación utilizados por el profesorado
- Coordinar los contenidos (incluidas actividades) y profesorado de la titulación.
- Velar por la adaptación de las enseñanzas y servicios a las necesidades.
- Realizar las actas de las reuniones de la CCT



- Coordinar y revisar que cada profesor publica las guías docentes de las asignaturas del plan de estudios antes del comienzo de cada curso. Deberá exigir que las actividades formativas incluidas en las guías aseguren la adquisición de competencias que se indican en cada asignatura.
- Coordinar y revisar que cada profesor publica el programa de su asignatura en la web de la titulación antes del comienzo de cada curso. Deberá exigir que el programa coincida con la ficha incluida en la memoria verificada del título.

El **coordinador de la asignatura TFG** tendrá como misión principal asegurar que todos los tutores cumplen, conocen y dominan los procedimientos y que se sigue la normativa publicada de la Universidad y la normativa publicada y específica de la asignatura. Como funciones principales:

#### Calidad

- Elaborar junto con los tutores de la asignatura la guía docente del TFG y elevarla a la Junta de Facultad para su aprobación.
  - Revisión anual de la guía docente integrando las acciones de mejora que se hayan determinado una vez concluido el curso académico anterior y haberse analizado los resultados.
  - Designación de los tutores por áreas temáticas y seguimiento de la su labor durante toda la duración de la asignatura.
  - Elaboración de los tribunales finales con la participación de todos los profesores de la facultad y comunicación de los mismos a estudiantes.
- El **coordinador de la asignatura Prácticas** tendrá como misión principal asegurar que todos los responsables de prácticas cumplen, conocen y dominan los procedimientos y que se sigue la normativa publicada y específica de la asignatura. Como funciones principales:

#### Calidad

- Revisión anual de la guía docente integrando las acciones de mejora que se hayan determinado una vez concluido el curso académico anterior y haberse analizado los resultados.
- Asegurar que todos los alumnos realizan sus prácticas en centros que cumplen con la normativa interna y que aseguran la calidad académica y formativa de los estudiantes.
- Coordinar con el Gabinete de Orientación al Empleo la firma de convenios en los casos en los que sea necesario (nuevas empresas o instituciones).

Esta Comisión de Calidad del Título se reúne como mínimo, una vez por trimestre (al finalizar el mismo) y se evalúan los datos recogidos en las encuestas a estudiantes, las reuniones con delegados (mínimo 1 por trimestre), las propuestas o sugerencias que pueden hacer por el foro de Delegado (espacio virtual en el que están todos los delegados de todos los cursos y titulaciones de la Facultad) las quejas y reclamaciones y otros datos relevantes que den información sobre la titulación.

A partir de este análisis de los datos y teniendo en cuenta los Objetivos de los Planes de Mejora, establecen las acciones correctoras que se puedan implementar en ese momento. Si las acciones planteadas no pudieran implementarse inmediatamente, se tendrán en cuenta de cara a la organización y planificación del nuevo curso, además de incluirse en los Planes de Mejora del Curso siguiente.

Todas estas acciones planteadas se presentan por el Director Académico para su aprobación por la Junta de Facultad. Si finalmente son aprobadas se implementarán posteriormente.



En la CCT se supervisará la aplicación de los planes de estudio y cómo se están desarrollando los contenidos y en qué medida cumplen con las pautas de evaluación y desarrollo de competencias.

Actualmente las personas que forman parte de la Comisión de Calidad del Título son:

- Director Académico del área correspondiente
- Coordinadores de asignaturas de diferentes sub-áreas de conocimiento incluidas en el plan de estudios de la titulación
- Coordinador Académico
- Coordinador TFG
- Coordinador Prácticas

### Comisión de Calidad del Título de Postgrado

En el caso del postgrado, existe una Comisión de Calidad del Título de Postgrado (CCTP), formada por el director del máster, el director de postgrado y el coordinador académico de postgrado. Se reúnen al inicio y a la finalización del año académico. En estas reuniones se tratan temas de coordinación general relacionados con calendario académico, áreas de mejora teniendo en cuenta los resultados de calidad, claustro de profesores, actualización de procedimientos, revisión de los sistemas de evaluación, estancias internacionales de aquellos programas que lo requieran y el estado de las prácticas profesionales de los alumnos.

1. **La Directora de Postgrado**, preside la CCTP, velando por el establecimiento y el seguimiento de criterios de calidad, que aplican a nivel general y a nivel particular el resto de miembros de la Comisión por cada uno de los títulos. Lidera el seguimiento de resultados que aportan los responsables del departamento de Calidad, tanto de programa (dos veces al año), como de profesorado y conjuntamente con el resto de la comisión establece planes de mejora.
2. **El Coordinador Académico de Postgrado**, tiene como misión la gestión y el correcto funcionamiento académico de los programas de postgrado. Entre sus funciones principales podemos destacar:
  - Coordinar y optimizar el calendario de los programas de postgrado adecuándolo a los recursos y espacios necesarios.
  - Garantizar, en coordinación con el Director de Programa, la información a profesores sobre procedimientos y detalles académicos relevantes.
  - Realizar un registro y control de actividad de cada uno de los programas de postgrado a través del sistema interno de gestión de la universidad (SIGECA)
  - Analizar los niveles de calidad y los resultados de satisfacción, contribuyendo a definir planes de mejora, en coordinación con la Directora de Postgrado y el Director de Programa.
  - Atención a los alumnos para la resolución de cualquier problema o sugerencia.
3. **El Director de programa de postgrado** es el principal garante de la calidad global de la titulación que dirige, además de la mejora continua a través de la adecuación y actualización de contenidos, así como de la selección del profesorado. Entre sus funciones enumeramos las siguientes:
  - Diseñar el producto: programa académico, calendario, planificación profesorado y otros recursos.
  - Proponer y seleccionar el profesorado, así como realizar el seguimiento de su labor.
  - Realizar el seguimiento y adaptación del programa en caso necesario, junto al Coordinador Académico de Postgrado.

- Es el responsable último de la admisión de los estudiantes, garantizando que cumplen con los requisitos de ingreso definidos en cada título.
- Asegurar los niveles de calidad, analizando los resultados de las encuestas de calidad y proponiendo mejoras en el programa.
- Realizar el seguimiento académico continuo de estudiantes hasta fin de programa.
- Aplicar en el programa académico los criterios fijados en las memorias de los títulos universitarios.
- Seguimiento del rendimiento académico del estudiante durante su periodo de prácticas.

Además de estas, la Facultad cuenta con otra figura que asegura el cumplimiento de la calidad de los títulos, aunque no forma parte del CCT en el área de postgrado.

4. El **Asistente de Programa de postgrado** cuya función primordial es garantizar el correcto funcionamiento de la titulación en lo referente a temas de logística y procesos que afectan directamente a profesores y estudiantes. Sus actividades principales relacionadas con la observación de los procesos de calidad son:

- Asistir al director de programa con respecto a la gestión del calendario, la planificación, el profesorado y otros recursos.
- Gestión de servicios de transporte en las visitas académicas.
- Coordinar la preparación de las aulas y materiales para prácticas.
- Gestionar las necesidades y posibles incidencias de los estudiantes, reportando al Coordinador Académico la información relevante.
- Reserva de aulas y salas de trabajo para profesores y alumnos.
- Hacer llegar los cuestionarios de calidad a los estudiantes para ser cumplimentados según el calendario definido.
- Atender posibles reclamaciones y dirigir las al responsable correspondiente.

### 5.2.2. Diseño de la Oferta Formativa

Los Directores de Área son los encargados de coordinar el diseño de la oferta formativa dentro de la Facultad de Ciencias Sociales.

Durante este proceso se realizan rondas de innovación en las que se tienen en cuenta las propuestas de los miembros del claustro de profesores, de los miembros de la Junta de Facultad y del departamento de marketing de la Universidad Europea. Cuando una propuesta de un nuevo programa académico supera las rondas de innovación internas de la Facultad y externas (Departamento de Marketing y Consejo de Gobierno), es el Director de Área el que se ocupa de coordinar el proceso de definición de los contenidos académicos y de la redacción de la Memoria de Verificación. Dicho proceso cuenta con el apoyo y supervisión del Director Académico del área correspondiente (educación, empresa o jurídica) que colabora junto con los miembros del claustro especialistas en este proceso.

Además de los contenidos curriculares del nuevo programa propuesto se tienen en cuenta las instalaciones necesarias, la identificación del perfil del personal docente adecuado, el perfil de ingreso del estudiante, las competencias específicas y otra información de relevancia que quedará plasmada en la memoria de verificación.

Una vez que se cuenta con una primera propuesta de contenido para el nuevo programa se contrasta con un panel de expertos externos con conocimientos en la realidad del mercado. Dichos expertos tienen como principal objetivo aportar comentarios y sugerencias con el objetivo de adaptar el perfil del



egresado a las necesidades reales del mercado donde potencialmente podría encontrar empleo al finalizar sus estudios.

Teniendo en cuenta esos comentarios, el proceso finaliza con la redacción definitiva de la memoria de Verificación que se presenta a través del Área de Calidad en la ANECA para la valoración positiva de la implantación de la titulación en la Universidad.

### **5.2.3. Verificación, Seguimiento y Acreditación de las titulaciones**

En coordinación con el Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa los Directores Académicos de la Facultad son los responsables de los procesos de seguimiento y acreditación. A partir de una reunión inicial entre los responsables de ambos departamentos se define un plan de trabajo para la realización del autoinforme en el que se establecen los plazos de realización. Los Directores Académicos se ocupan además de la recopilación de la información necesaria para realizar el autoinforme y la supervisión de la información pública disponible.

En el caso de los postgrados la responsabilidad recae sobre el director de postgrado que coordina estas acciones junto con el director de cada máster oficial.

Esta información, en el SGIC de la Universidad está recogida en el PGC24.

### **5.2.4. Criterios específicos en caso de extinción del título**

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

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

## **5.3. DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA**

### **5.3.1 Desarrollo de la enseñanza**

Tras haber identificado los títulos que se van a incorporar a la oferta formativa de la Facultad el coordinador académico se encarga de establecer los horarios y asignar aulas. Además, se encarga de incorporar en la aplicación informática de la Universidad (SIGECA) las nuevas titulaciones que se vayan a impartir en el curso académico así como de que la información de los programas académicos, los horarios y la asignación de espacios esté correctamente disponible en el sistema.



Una vez formalizada la oferta formativa, el Director de Departamento se encarga de la asignación de las diferentes materias y asignaturas al claustro.

Los Directores Académicos se ocupan de coordinar el desarrollo de los programas de la asignatura con los profesores del claustro que se impartirán su docencia. En este proceso se desarrollan los programas de la asignatura (PR) y las guías docentes para las cuales existen unos modelos normalizados para toda la Universidad con el objetivo que la información sea homogénea. En cada subárea de conocimiento (Marketing, Contabilidad, Relaciones Internacionales, etc.) existe un profesor que se ocupa de la coordinación de todas las asignaturas relacionadas con ellas. De este modo, este profesor coordinador es el responsable último de que todos los profesores que imparten dichas asignaturas trabajen de forma coordinada y que los programas (información pública) y las guías docentes (información disponible para los alumnos) incluyan los contenidos, metodologías de aprendizaje, sistemas de evaluación y competencias que se definen en la memoria verificada de la titulación.

En el caso de los Postgrados, es el Director de Postgrado quien vela por la coherencia de contenidos y transparencia de los métodos para la evaluación de los estudiantes durante el desarrollo de la enseñanza. Asimismo, es responsable de la gestión de recursos materiales y de logística.

Los profesores de las asignaturas, evaluarán los logros alcanzados de los estudiantes, otorgándoles una calificación. Para ello, considerarán las diferentes evidencias derivadas del proceso de enseñanza (exámenes, exposiciones, trabajos finales...etc.). Para los estudiantes que cursen enseñanzas presenciales, se establece la obligatoriedad de la asistencia a las clases como parte necesaria del proceso de evaluación y para dar cumplimiento al derecho del estudiante a recibir asesoramiento, asistencia y seguimiento académico por parte del profesor. A estos efectos, los estudiantes deberán utilizar el sistema tecnológico que la Universidad pone a su disposición, para acreditar su asistencia diaria a cada una de las clases. Dicho sistema servirá, además, para garantizar una información objetiva del papel activo del estudiante en el aula. Para el acompañamiento del estudiante en la adquisición de las competencias, el Director de Departamento junto con el Director Académico selecciona al mentor pedagógico más oportuno para los estudiantes y se lo comunica al docente y al estudiante a través del campus virtual.

El personal docente tiene como responsabilidad impartir los contenidos de la asignatura utilizando las metodologías docentes que se ajustan al modelo académico de la Universidad ya sea en formato virtual o presencial. El uso del campus virtual se hace algo indispensable y los profesores tienen una obligación que define los usos mínimos del mismo y que queda supervisado por sus Directores de Departamento. A partir de esta herramienta se produce el seguimiento, calificación, retroalimentación y comunicación con los alumnos ya sea de forma individual o colectiva.

### **Elaboración de los grupos | Cambio de grupo**

El coordinador académico es el encargado de decidir cuantos grupos se van a crear en cada asignatura, teniendo en cuenta la evolución natural de los alumnos matriculados, y de controlar el tamaño de los grupos. Además controla de forma específica las plazas disponibles para alumnos internacionales de intercambio que intentan ser distribuidos de la manera más homogénea posible para aumentar el impacto de la internacionalidad en las aulas.

Justo antes de comenzar cada trimestre se habilitan dos semanas para que los alumnos soliciten el cambio de grupo a partir del sistema online habilitado para ello. Es el coordinador académico el que estudia cada una de las peticiones de forma individualizada comprobando que dichos cambios





solicitados respeten la normativa de número de créditos máximo y mínimo matriculados, tamaño de grupos y verificando que no hay solapamiento entre las asignaturas. Los alumnos reciben una contestación con la resolución a su petición y, en caso de resultar denegado el cambio, una explicación personalizada de las razones por las que este no se ha producido.

### **Desarrollo de contenidos (Uso del Campus Virtual)**

Los profesores responsables de los cursos son los encargados de la gestión del campus virtual y de los contenidos que deben estar disponibles para los alumnos. En caso de que la docencia se produzca en modalidad virtual, los asistentes de programa online se ocupan de coordinar la parametrización inicial así como el despliegue de los contenidos para que estén disponibles antes de la fecha de inauguración del curso.

En el caso de postgrado, los asistentes de programa del área dan apoyo a los profesores en la actualización de la documentación y del control de las tareas propuestas en el desarrollo del programa.

### **Coordinadores de asignaturas – Recursos de aprendizaje**

Todas las asignaturas de los grados de la Facultad se agrupan en subáreas de conocimiento al frente de las cuales se nombra un coordinador que a su vez es un profesor con experiencia en la impartición de las mismas. Dichos profesores son los encargados de coordinar al resto de compañeros para evitar solapamientos, garantizar la homogeneidad en los contenidos y en la metodología de evaluación que debe ser coordinada y consensuada. Otro de los objetivos es facilitar la tarea de los profesores compartiendo recursos a partir de un curso específico creado en el campus virtual para ello y en el que se incluyen a todos los profesores que imparten las asignaturas

### **Selección del estudiante: Adecuación y Entrevistas**

Los estudiantes de nuevo ingreso realizan una entrevista personalizada con el Director de Área del que dependa la titulación solicitada. En dicha entrevista el representante académico de la Facultad averigua información sobre la idoneidad del candidato para ingresar en el programa así como aprovecha para resolver eventuales dudas académicas que les queden pendientes a los candidatos. En el proceso de admisión los alumnos realizan de forma obligatoria un examen para evaluar su nivel de inglés y una prueba de competencias y habilidades denominada PAP, cuya información queda disponible al Director de Área para poder orientar las preguntas de la entrevista.

En el caso de postgrado es el director del máster el responsable de realizar dicha entrevista de ingreso al programa.

### **Comunicación con el estudiante: plan de estudios y resultados de aprendizaje previstos.**

Los alumnos cuentan con la información referente a los planes de estudio y a los resultados de aprendizaje previstos disponible en la página web de la universidad. En referencia a otras informaciones de relevancia y comunicaciones los alumnos están integrados en diferentes cursos del campus virtual a través de los cuales reciben información de interés en sus correos electrónicos y en el foro de cada curso. Existen varios niveles de información que a continuación se detallan:

- Cursos matriculados. Los alumnos reciben información relevante al curso procedente del profesor



- Alumnos de la Facultad. Los alumnos reciben información relevante relacionada con la Facultad y sus área de conocimiento específicos procedente de la Directora de Servicios al Estudiante de la Facultad
- Vida Universitaria. Los alumnos reciben información relevante relacionada con actividades relacionadas con la experiencia universitaria procedente del Área de Cultura de Vicerrectorado de Calidad e Innovación Académica

#### **Convocatoria extraordinaria. Seguimiento del estudiante y convocatoria de exámenes.**

Los coordinadores académicos se ocupan de realizar los horarios para el seguimiento de los alumnos en la convocatoria extraordinaria así como seleccionar un día a mediados o finales del mes de julio para realizar la prueba de conocimiento preceptiva. Los horarios de las tutorías de seguimiento así como los exámenes se publican en la página WEB de la Universidad en el apartado de pruebas de conocimiento y también se habilitan en el curso del campus virtual al que todos los alumnos de la Facultad tienen acceso.

En caso de postgrado esta tarea es organizada por el propio director del programa.

#### **Evaluación del proceso enseñanza - aprendizaje**

A través de cada curso en el campus virtual los profesores comunican periódicamente los resultados de todas las pruebas evaluativas que se integran en la evaluación continua de la asignaturas y que conforman la nota final de las mismas. En dicho espacio se hacen los comentarios de retroalimentación pertinentes para que los alumnos los tomen en consideración y puedan conocer el razonamiento de la nota recibida en cada prueba.

#### **Cierre de actas y comunicación con el estudiante**

Al finalizar cada trimestre se establece una fecha límite para la entrega de las actas que es publicada junto con el calendario académico de cada año escolar. Antes de dicha fecha los profesores se comprometen a:

- haber evaluado formalmente a los alumnos en las actas a las que se accede a través del apartado de gestión de notas en la intranet
- haber firmado las actas con firma electrónica a través de la aplicación de portafirmas habilitada para tal efecto.

Una vez realizados ambos procesos los alumnos pueden consultar la nota definitiva de la asignatura en sus expedientes académicos.

#### **5.3.2 CCSS-POC01 Prácticas externas**

Las prácticas académicas externas se realizan al amparo de los Convenios de Cooperación Educativa, de sus estipulaciones básicas y del contenido de sus anexos y de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 1707/2011 de 18 de noviembre, por el que se regulan las prácticas académicas externas de los estudiantes universitarios. Asimismo, las prácticas académicas externas se regirán por lo previsto en la normativa interna de la Universidad y demás normativa que le sea de aplicación.

En la titulación existe un Procedimiento que garantiza el desarrollo de las mismas y se ajusta a los objetivos de aprendizaje planteados:



## REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR UNA PLAZA DE PRÁCTICAS

- 1º. El alumno debe asegurarse de que tiene matriculada la asignatura de prácticas curriculares.
- 2º. Debe asistir a las reuniones informativas en las que se les dará la información sobre las mismas y quien será su tutor de prácticas.
- 3º. Debe acudir a las orientaciones profesionales obligatorias en GOE, donde obtendrá información sobre cómo realizar un CV adecuado y cómo superar el proceso de selección en una empresa.
- 4º. Debe registrarse en la plataforma de prácticas y empleo de la Universidad: <http://uem.trabajando.es/loginpage-uem>.

En el caso de que el alumno prefiera realizar las prácticas en una organización que haya buscado él mismo, deberá seguir los siguientes pasos:

- a) Contactar con el tutor de prácticas para que le confirme si dichas prácticas servirían para cumplir con los objetivos formativos de tu asignatura.
- b) Si se produce esta confirmación, el tutor se pondrá en contacto con la empresa para acordar los detalles de la práctica y facilitará los datos de contacto al GOE para que desde este departamento puedan tramitar la documentación necesaria.

## DOCUMENTOS NECESARIOS PARA FORMALIZAR LA INCORPORACIÓN DEL ALUMNO A LA EMPRESA

El tutor de prácticas facilitará al GOE los datos de los alumnos y en qué organizaciones harán las prácticas y los períodos concretos y detalles de la misma. GOE gestionará el convenio de prácticas con la empresa (si no estuviera hecho de años anteriores), así como el anexo que recogerá las condiciones de la misma (tutor en la empresa, horarios, objetivo formativo, etc.).

El alumno nunca debe comenzar sus prácticas en la empresa si no tiene dicho anexo firmado por él, por la empresa y por el GOE de la universidad. Este requisito es imprescindible.

## DERECHOS Y DEBERES DE LOS ESTUDIANTES EN PRÁCTICAS

Para conocer los derechos y deberes, les remitimos al Artículo 9 del Real Decreto 1707/2011 de 18 de noviembre, al que hacemos referencia al inicio de este documento.

Además, es necesario que, de acuerdo con la normativa interna de la Universidad, tengan en cuenta las siguientes condiciones:

### 1. Asignación:

Los estudiantes, podrán optar a distintas plazas de prácticas hasta el momento en que se consiga la asignación a una de ellas. Una vez que se produzca tal asignación comenzará sus prácticas según los términos acordados.

En el caso de que no estuviera de acuerdo con la práctica asignada, tiene derecho a rechazarla. Sin embargo, será responsabilidad del alumno buscar por sí mismo una nueva plaza donde realizar sus prácticas y donde se asegure que puede cumplir con el objetivo formativo de la asignatura (tendrá que validar este aspecto con el tutor de prácticas).



Si el alumno rechazara las prácticas ofrecidas por la universidad, y no fuera capaz de encontrar por él mismo una nueva plaza de prácticas, no podría aprobar su asignatura de prácticas.

## 2. Realización:

Los alumnos deben realizar sus prácticas dentro del curso académico en el que las han matriculado, entendiendo que el curso académico comienza el 16 de Septiembre y finaliza el 15 de Septiembre del siguiente año.

### DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁN ENTREGAR PARA PODER SER EVALUADO/A POR EL TUTOR DE PRÁCTICAS

Al finalizar la estancia de prácticas en la organización, el alumno debe enviar a su tutor de prácticas la siguiente documentación:

- Informe de valoración de las prácticas al finalizar las mismas– El profesor especificará si se solicita además un informe de valoración intermedio, es decir, en el ecuador de las prácticas.
- Memoria final de las prácticas.
- Cualquier otra documentación específica.

Las prácticas internacionales están recogidas en SGIC punto PGC08/Orientación profesional:

- IPGC08.1 Realización de acciones de orientación a grupos
- IPGC08.2 Encuentros con profesionales

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

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

Esta información es introducida en las revisiones del sistema por parte del CGC y las conclusiones extraídas, son trasladadas al Director Académico valorándose las mismas en la Comisión de Calidad del Título. A partir de estos datos se toman las acciones oportunas para ajustar los contenidos y metodologías docentes del programa a las necesidades reales del mundo profesional.

### 5.3.3 CCSS-POC02 Programas de movilidad

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



En cuanto a profesorado, existen diferentes programas tanto a nivel nacional e internacional como nacional para promocionar la movilidad de profesores e investigadores. Con estas ayudas se pretende mejorar continuamente la capacidad y competitividad de los grupos de investigación y de los distintos departamentos mediante la participación en los avances científicos y académicos desarrollados en otros centros.

Dentro de la titulación se han aprobado una serie de criterios de adjudicación para la adjudicación de las ayudas para las estancias de larga duración:

- Ser capaz de impartir docencia en el idioma de la Universidad de destino
- Tener un nivel avanzado de inglés ( B2- C1)
- Poder acceder a un *network* que pueda facilitar la vinculación de los proyectos de investigación a fondos europeos
- Que la estancia se desarrolle dentro de un Convenio establecido entre la Universidad de origen y la Universidad de destino.
- En el caso en el que no exista un Convenio firmado previamente, que haya posibilidad real de abrir uno.
- Que el plan de trabajo propuesto sea lógico, alcanzable, coherente (viabilidad general de la propuesta)
- Que el rendimiento personal del profesor lo justifique
- Que el profesor tenga una antigüedad mínima en la Universidad de 1 año.
- Haber pasado al menos 2 años desde la finalización de una estancia anterior realizada a través de la UEM.

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

La Universidad Europea de Madrid pertenece a la primera Red mundial de universidades privadas, *Laureate International Universities*, que está formada por instituciones acreditadas en Asia, África, Europa y América de las que forman parte más de 800.000 estudiantes y 70 instituciones universitarias distribuidas en más de 30 países.

#### Alumnos *incoming*:

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

#### Alumnos *outgoing*:

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

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



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

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

El área de calidad recoge dicha información y la distribuye a las facultades que la analizan en las Juntas de Facultad y deciden las acciones de mejora a implementar en su caso.

Las titulaciones de la Facultad cuentan con un procedimiento que garantiza el desarrollo y asignación de las mismas además de unos criterios de asignación para los estudiantes que a continuación se detalla:

### **Sesiones Informativas**

El Coordinador del Área Internacional con el apoyo de los tutores internacionales de la Facultad explicarán las posibilidades de intercambio en la titulación, los requisitos y los procedimientos para solicitar una estancia.

### **Solicitud de plaza internacional**

Los alumnos interesados en realizar una estancia internacional deberán cumplimentar la solicitud online disponible en la página web de la Oficina Internacional. Una vez completada, se generará un archivo PDF que deberán imprimir, firmar y entregar en la Oficina Internacional.

Los alumnos que soliciten destinos cuya lengua vehicular sea inglés, francés, alemán o italiano deberán realizar las pruebas de nivel de idioma convocadas por el *Language Center*.

### **Publicación del listado de plazas asignadas**

Los Coordinadores Internacionales publican los listados provisionales de alumnos de la titulación seleccionados en su sección internacional del Campus Virtual y en el espacio público reservado para tal efecto en la entrada de la sala de profesores de la Facultad de Ciencias Sociales.

### **Aceptación de plaza**

Una vez publicados los listados provisionales los alumnos deberán aceptar o rechazar la plaza adjudicada en la Oficina Internacional.

Destinos Erasmus: Aceptación de plaza en la Oficina Internacional y aportación del Convenio Financiero Beca Erasmus (documento disponible en la web de la Oficina Internacional).

Destinos con convenio Bilateral, Garcilaso o *Laureate*: Aceptación de plaza en la Oficina Internacional.

Destinos con *Extrafee*: Aceptación de plaza en la Oficina Internacional y aportación del documento de conformidad *Extrafee* (documento disponible en la web de la Oficina Internacional – apartado “Convenios Bilaterales”).

### **Solicitud de plaza internacional: segunda convocatoria**

Los alumnos que no hayan solicitado en primera convocatoria tendrán una segunda oportunidad en la cual podrán optar a las plazas sobrantes en primera convocatoria.

Solicitud online: Los alumnos interesados deberán hacer la solicitud online disponible en la web de la Oficina Internacional, imprimirla y entregarla firmada en la Oficina Internacional en el plazo indicado.



### **Publicación del listado de plazas asignadas: segunda convocatoria**

Los Directores de Área Internacional los listados provisionales de alumnos de la titulación seleccionados en su sección internacional del Campus Virtual.

### **Preparación de la estancia internacional**

#### *Learning Agreement*

Acordar el Learning Agreement con el tutor internacional y entregar una copia a la Oficina Internacional.

#### *Inscripción en la universidad de destino*

Algunos destinos requieren la inscripción del estudiante en la universidad en el plazo y forma establecido por cada institución.

Destinos Erasmus: Los alumnos seleccionados deberán solicitar plaza en la universidad de destino según los plazos y siguiendo el procedimiento establecido por la universidad de destino.

Destinos con convenio Bilateral, Garcilaso o Laureate: Los alumnos seleccionados deberán solicitar plaza en la universidad de destino según los plazos y siguiendo el procedimiento establecido por la universidad de destino. Las solicitudes se entregarán en la Oficina Internacional.

### **Primer mes de estancia**

#### Learning Agreement y Certificado A

##### *Todos los alumnos*

Los alumnos acordarán con sus tutores internacionales las modificaciones necesarias en sus Learning Agreements en función de su matrícula en la universidad de destino.

##### *Alumnos Erasmus*

a) Certificado A: A su llegada a la universidad de destino, los alumnos deberán enviar a la Oficina Internacional de la UEM el certificado A debidamente cumplimentado por la universidad de destino. Se deberán acoger a los plazos establecidos.

b) Learning Agreement: También deberán entregar el Learning Agreement definitivo con las firmas de la Universidad de destino y las de la UEM.

### **Fin de la estancia internacional y documentos finales**

##### *Todos los alumnos*

Cuestionario de satisfacción: Al finalizar su estancia los alumnos cumplimentarán un cuestionario de satisfacción de su estancia internacional en la Oficina Internacional de la UEM.

##### *Alumnos Erasmus*

a) Certificado B de fin de estancia: Los alumnos deberán enviar a la oficina internacional el certificado B de fin de estancia. Ese documento debe ser cumplimentado con firma y sello por la universidad de destino.



b) Informe final del estudiante: Finalmente, los alumnos rellenarán el informe final del estudiante y lo enviarán firmado a la Oficina Internacional.

**Criterios de selección aplicados a los alumnos de la titulación:**

- 50 % Expediente Académico:
  - 60% Media acumulada
  - 40% Media del último trimestre
- 20 % Nivel de Inglés
- 20 % Otro idioma
- 10 % Informe del Mentor

Todo esto está recogido en SGIC punto PGC07/Gestión de la movilidad:

IPGC07.1/Gestión de trámites de movilidad *outgoing* estudiantes IPGC07.2/Gestión de trámites de movilidad *incoming* profesorado IPGC07.3/Gestión de trámites de movilidad *outgoing* profesorado IPGC07.4/Gestión de trámites de movilidad *incoming* estudiantes.

**5.3.4. CCSS-POC03 Trabajo de Fin de Grado**

A continuación se detalla el procedimiento que regula la realización de los Trabajos de Fin de Grado (TFG) dentro de la Facultad de Ciencias Sociales.

**1. Temporalidad de la asignatura.**

La asignatura es anual, aunque la asignación docente pueda estar en un trimestre. Se debe contactar con los alumnos desde principio de curso.

Las asignaturas en formato de Universidad Personal (online) deben estar activadas a principios de curso. En caso de que no sea así, se pedirá al asistente de programas que las prepare.

**2. Documentación para los alumnos.**

Se les dará información sobre el formato del proyecto y también la rúbrica con la que se les va a evaluar y los contenidos mínimos que deben desarrollar en cada apartado del trabajo.

3. **Formación de grupos.** Se impone como obligación organizar grupos de 3 personas máximo (según memoria) y aceptando en ocasiones proyectos individuales cuando quede debidamente justificado. Excepcionalmente se dará opción a trabajar por parejas. Al comienzo de curso, el Director Académico enviará un correo a los Directores indicando la importancia de organizar los grupos de trabajo en grupos de 3.

4. **Temática.** Además de la realización de un plan de empresa (con énfasis en las áreas correspondientes según la titulación del alumno), se le permite al alumno la posibilidad de enfocar su proyecto dentro de una línea de investigación de la Facultad. En caso de que haya alumnos interesados, se coordinarán las posibles temáticas teniendo en cuenta los grupos de investigación de la Facultad.

**Entregas parciales.** Los alumnos realizarán entregas parciales de los diferentes bloques del TFG. Cada profesor estructura el número de entregas y los plazos óptimos y razonables. Las entregas parciales ayudarán al seguimiento del tutor y a la decisión sobre la aceptación del trabajo para su defensa. Se pueden exigir entregas parciales desde el primer trimestre, ya que los alumnos deben matricularse en él. Su no entrega se puede utilizar como justificación de No Apto.

**5. Entrega del proyecto.**





- a. Fecha límite de entrega: Se publicará en el campus virtual desde el principio del curso la fecha límite de entrega con al menos tres semanas de anticipo a las defensas de los mismos para otorgar tiempo a los profesores y a los miembros del tribunal a revisarlos.
- b. Los alumnos entregarán 3 copias a doble cara, 2 de ellas se les devolverán.

#### 6. **Organización de tribunales.**

Un mes antes de los tribunales, los Directores de Departamentos pasarán a los Directores de Proyectos el listado de disponibilidad de profesores. 2 semanas antes de la defensa los Directores de Proyectos organizarán la asignación de tribunales. Se puede hacer a través de Google Docs e ir actualizando el listado de “profesores disponibles” y “profesores asignados”, siguiendo el modelo ya implantado en la Facultad. Los profesores evaluarán los proyectos relacionados con su área de conocimiento.

#### 7. **Proceso de calificación.**

- a. Decisión de apto /no apto para la defensa: Se recalca la necesidad de hacer un primer filtro por parte de los profesores encargados de la materia aunque se convocará un comité de evaluación formado por los profesores del área que se ocupará de decidir sobre la pertinencia de la defensa de los proyectos atendiendo a criterios de evaluación homogéneos y a los contenidos mínimos exigidos desde el principio cumpliendo con las exigencias de la memoria. Los proyectos incompletos o que no alcancen el mínimo exigido, no pueden llegar a ser defendidos en los tribunales. Se incluirán en este apartado los proyectos entregados fuera de plazo. El hecho de que el proyecto esté apto para la defensa no implica que el tribunal vaya a aprobarle necesariamente.
- b. El 100% de la nota la pone el tribunal, siguiendo la rúbrica preestablecida.
- c. Comunicación de la nota final: Nunca se comunicará la nota justo al terminar la defensa, ni siquiera si está apto o no apto. Se aconseja comunicarlo mínimo al día siguiente a la defensa. La comunicación siempre será responsabilidad del profesor responsable de la supervisión y nunca de los miembros del tribunal.

#### 8. **Defensa de los TFG.**

- a. Tiempo disponible. 15-20 minutos de presentación + 5 minutos de preguntas del tribunal. Las preguntas han de ser concisas y directas, para cumplir los tiempos. Presentaciones a distancia. En casos muy justificados, se podrá utilizar el aula virtual del campus virtual para la presentación.

9. **Almacenamiento de actas y TFG.** Los profesores encargados de la supervisión de los TFG guardarán el acta y 1 copia de cada TFG.

10. **Premio a los mejores proyectos:** certificado , obsequio UEM, catering, presentación al Decano.

11. **Dobles títulos.** En las dobles titulaciones se deberán presentar dos TFG de manera independiente que serán defendidos ante diferentes tribunales. De manera excepcional, y siempre que a los profesores asignados les parezca oportuno teniendo en cuenta la temática y enfoque seleccionado, se podrá aprovechar la misma idea de TFG para dos titulaciones. En este caso, los estudiantes deberán de mantener el mismo grupo para su realización y contar con dos tutores diferenciados por cada área de conocimiento integrando los contenidos y competencias previstos en la memoria de cada una de ellas. El tribunal para su defensa deberá constar de 3 miembros capaces de evaluar los contenidos de ambas titulaciones y deberá rellenar dos actas con una nota independiente para cada



uno de ellos. A continuación se detallan todas las dobles titulaciones ofrecidas por la Facultad de Ciencias Sociales y la recomendación del número de TFG a presentar teniendo en cuenta la afinidad de las áreas de conocimiento y la coincidencia en el mismo curso académico de los mismos:

1. DICRE + Marketing (1 TFG)
2. Marketing + Comunicación Publicitaria (1 TFG)
3. Relaciones Internacionales + Traducción (1 TFG)
4. Infantil + Psicología (2 TFG)
5. Primaria + Psicología (2 TFG)
6. Economía + Finanzas (2 TFG)
7. Economía + Relaciones Internacionales (2 TFG)
8. Economía + DICRE (2 TFG)
9. DICRE + Relaciones Internacionales (2 TFG)
10. Criminología + Psicología (2 TFG)
11. Derecho + DICRE (2 TFG)
12. Derecho + Finanzas (2 TFG)
13. Derecho + Marketing (2 TFG)
14. Derecho + Relaciones Internacionales (2 TFG)
15. DICRE + Derecho (2 TFG)

En el caso de los Trabajos de Fin de Máster el procedimiento es similar aunque los alumnos no empiezan a trabajar hasta el mes de marzo. Los puntos que aplican en el TFM son los que van desde el 2 hasta el 10 quedando exentos el 1, el 11 y el 12

#### 5.3.5. CCSS-POC04 Convalidaciones

Los potenciales alumnos pueden solicitar estudios de convalidación a partir de una aplicación disponible en la página WEB de la Universidad Europea (<http://madrid.universidadeuropea.es/admisiones-ayudas/convalidaciones>) debiendo adjuntar la documentación pertinente (expedientes académicos de titulaciones oficiales, currículos e informes de vida laboral)

Los convalidadores de la Facultad acceden a esta información a partir de una herramienta informática denominada “*workflow* de convalidaciones” teniendo 48 horas para realizar la primera propuesta de convalidación que recibirá el potencial alumno interesado automáticamente al correo electrónico proporcionado.

Los estudios de convalidación se realizan atendiendo a las exigencias de la legislación universitaria, la normativa interna de la UEM y los criterios de convalidación internos y particulares de la Facultad.

Una vez recibido el estudio de convalidación el potencial alumno puede solicitar una revisión dentro del plazo del primer mes a partir de la recepción del mismo en caso de no estar de acuerdo con la primera propuesta realizada.

La herramienta también permite clarificar a los interesados las razones por las que sus alegaciones son aceptadas o desestimadas.

Una vez cerrado el proceso de convalidación, en caso de que el potencial alumno decida matricularse, deberá acreditar la veracidad de toda la información presentando la documentación oficial necesaria en el departamento de convalidaciones de la Universidad para que se cargue posteriormente en su expediente académico oficial.

El servicio está disponible también para alumnos matriculados en la universidad que quieren convalidar cursos por experiencia profesional u otros motivos recogidos en la normativa.



En el caso de los postgrados el procedimiento es similar con una ligera salvedad. Mientras que las convalidaciones de grado son firmadas exclusivamente por el Decano de la Facultad, en las de postgrado además es necesario que la Secretaría General también estampe su firma.

#### 5.3.6. CCSS-POC05 Convocatoria Extraordinaria

Los alumnos que no superen cualquier asignatura en convocatoria ordinaria deberán de presentarse a la convocatoria extraordinaria que se celebra en la segunda quincena del mes de julio. Desde la finalización de las clases del T3 hasta la fecha de presentación a la prueba de conocimiento, los profesores darán seguimiento académico a los alumnos a partir de un calendario disponible en el campus virtual que podrá ser consultado por los alumnos. Durante este proceso de seguimiento los alumnos deberán presentar aquellas actividades, estudios de caso, trabajos o superar las pruebas de conocimiento que no hayan llegado al mínimo exigible durante la evaluación continua de la convocatoria ordinaria.

Desde el año 2014 los alumnos tienen la posibilidad de adelantar su convocatoria extraordinaria siempre y cuando cumplan con ciertos requisitos. A continuación se detallan los mismos así como el procedimiento que regula esta posibilidad.

1. El profesor pone una nota en el acta de una asignatura con valor mayor o igual que 3 y menor que 5.
2. Automáticamente, se enviará un correo al estudiante suspenso donde se le indicará cuál es su opción por defecto para la convocatoria extraordinaria, que tiene la opción de realizarla en un fecha alternativa, el plazo que tiene para decidir (3 días hábiles), el periodo en el que tendría que realizar la prueba y las instrucciones a seguir si quiere elegir la nueva opción. Asimismo, se le indicará que vencida una determinada fecha, no podrá hacer cambios y tendrá que presentarse a la convocatoria extraordinaria en el momento que haya elegido.
3. Además llegará una copia de este correo a una cuenta genérica creada para cada facultad/escuela, y gestionada por alguien de la facultad, que incluirá en el asunto [AVISO-SUSPENSO][nExpdte-codAsign-codGrupo] para poder registrar y buscar con posterioridad estos mensajes. Si el estudiante no hace nada, mantendrá su Convocatoria Extraordinaria asignada por defecto.
4. Una vez cerrado el plazo para elegir, si hay estudiantes que hayan cambiado su opción por defecto, se le enviará por correo electrónico al responsable del acta, el listado de estudiantes que han solicitado cambiar su periodo de extraordinaria. Una copia de este correo se enviará a la cuenta genérica de la facultad/escuela incluyendo en el asunto [RESUMEN-CAMBIOS] [codAsignatura-codGrupo].
5. Así mismo el estudiante que haya modificado el periodo recibirá un correo electrónico en el que se le comunica el periodo elegido y que en breve su profesor se pondrá en contacto con él para acordar la fecha del examen.
6. Si el estudiante ha pedido revisión de examen y aprueba, se anula la modificación de periodo automáticamente.
7. Una vez que el profesor tiene el listado de estudiantes que han modificado el periodo, tendrá que ponerse en contacto con ellos y acordar la fecha de la realización del examen. El tiempo para acordar la



fecha del examen con los estudiantes será de 8 días hábiles desde la Fecha de Entrega de Acta (FEA) de ordinaria.

8. No existe posibilidad de deshacer un cambio de periodo. Cualquier caso que así lo requiera por causas ajenas al estudiante, tendrá que ser validado por el responsable académico de la facultad y se hará a través de una petición de servicios TIC por parte del coordinador académico, adjuntando dicha validación.

#### 5.3.4 Mentoría

##### *Mentoría de estudiantes*

En los últimos años la Universidad Europea ha desarrollado un Plan de Acción tutorial en el que se detallan, entre otros aspectos, las bases para una acción tutorial centrada en la formación integral del estudiante. La principal función del tutor en sentido era la del acompañamiento del estudiante en su proceso formativo hacia el desarrollo de sus competencias y en el aprendizaje autónomo.

A partir del curso académico 2013-2014, la Universidad Europea reforzó de manera especial la formación competencial de nuestros titulados a partir del **Programa Mentor** y que se recoge en el SGIC en el procedimiento PGC06. Su principal función es el acompañamiento del estudiante a través del desarrollo progresivo de competencias transversales, entendidas como comportamientos básicos, interdisciplinarios y comunes en diferentes profesionales. Todas las demás funciones que se venían realizando en la tutoría (asesoramiento para la mejora del rendimiento académico y la realización de estancias internacionales, orientaciones curriculares y profesionales, etc.) deben integrarse en la mentoría, pues tienen como objetivo final el desarrollo integral de la persona, que estará en gran parte mediado por el trabajo en las competencias transversales (muchas de ellas trabajadas desde el desarrollo de la inteligencia emocional).

La mentoría se concreta en la atención personalizada a un estudiante o grupo de estudiantes. Uno de los factores que debe tenerse en cuenta para ajustar convenientemente el acompañamiento es el curso en que se encuentran los estudiantes así como su perfil (estudiante adulto, tradicional, online).

En primer curso es importante cuidar el proceso de adaptación a la Universidad, procurando acompañar al estudiante en el proceso de superación de incertidumbres y dudas propias del período inicial (éxito académico, satisfacción por la elección de la carrera, perseverancia en los estudios) y potenciar las motivaciones y proyectos de futuro.

En el caso de que los alumnos se encuentren a nivel intermedio será prioritario centrarse en el asesoramiento y orientación en la toma de decisiones sobre el itinerario académico, la supervisión de las prácticas, el seguimiento del proceso de aprendizaje y el asesoramiento en la definición del propio proyecto profesional.

En el último tramo de los estudios universitarios se debe conceder mayor relevancia a la realización de ejercicios prácticos o de simulación que exijan al estudiante explorar sus responsabilidades y competencias profesionales, la toma de decisiones en torno a complementos de formación o acceso a titulaciones superiores, así como la preparación de la transición de la Universidad al mundo del trabajo.

La Universidad Europea tiene 18 competencias transversales organizadas en 5 áreas (valores, gerencial, intrapersonal, desarrollo de tareas e interpersonal), según niveles de complejidad creciente. En la tabla



inferior se integran las competencias que se deben desarrollar con los estudiantes, según el curso en el que se encuentren.

ÁREA	1º y 2º curso de grado		3º y 4º curso de grado	
	2013/ 2014	2014/ 2015	2013/2014	2014/ 2015
VALORES	Conciencia de los valores éticos	Responsabilidad	Razonamiento crítico	
AREA GERENCIAL	Planificación y gestión del tiempo		Toma de decisiones	Iniciativa y espíritu emprendedor
INTRAPERSONAL	Autoconfianza	Aprendizaje autónomo		Innovación y creatividad
DESARROLLO DE TAREAS	Utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC)	Gestión de la información Capacidad para aplicar los conocimientos a la práctica	Capacidad de análisis y síntesis	Resolución de problemas
INTERPERSONAL	Habilidades de comunicación oral y escrita	Trabajo en equipo	Habilidades en las relaciones interpersonales	Capacidad para adaptarse a nuevas situaciones

En el Centro de Innovación Educativa (CIE) se puede encontrar distintos recursos de apoyo para preparar las sesiones de mentoría: vídeos, artículos de revistas, se con consejos, links a páginas web de interés. También se podrá participar en una comunidad virtual sobre mentoría e intercambiar información con otros mentores de cualquier Facultad/Escuela de la Universidad.

El registro de las actividades que se hagan con los estudiantes deberá realizarse en la sala virtual de la facultad, allí se encuentran modelos de fichas para registrar las actividades que se realicen con los estudiantes e información sobre el reconocimiento de créditos ECTS como actividades universitarias.

Los mentores deberán dedicar cuatro horas semanales al desarrollo del programa mentor, que se podrán distribuir en mentorías individuales y/o grupales.

En el curso “ESPACIO PARA LA MENTORÍA” se dispone de un foro a través del cual se puede intercambiar mensajes con los alumnos. En este curso, además, el estudiante encontrará recursos variados para la mentoría relacionados con técnicas avanzadas de estudio, desarrollo de marca personal, organización del tiempo de estudio, información y creación del propio Entorno Personal de Aprendizaje y e-portfolio.

### **Mentoría Pedagógica**

Los mentores pedagógicos son profesores con una dilatada experiencia formativa y que se han convertido en una referencia dentro del claustro de la facultad por la utilización de metodologías interactivas de aprendizaje y la implantación efectiva del modelo académico de la Universidad Europea. Existe uno por cada departamento perteneciente a la Facultad y su principal función es actuar de mentor para los profesores recién contratados para facilitarles su integración al modelo académico de la facultad y de la Universidad. Además actúan como órgano consultivo para los Directores Académicos a la hora de definir las estrategias de mejora necesarias de implementar para mejorar la implantación efectiva del modelo académico.

La asignación de mentores se realiza a principios del curso académico una vez que los grupos han quedado configurados y el periodo de modificación de matrícula ha quedado cerrado. Son los coordinadores académicos los encargados de la asignación de los mentores a los alumnos siguiendo los siguientes criterios básicos:

- Todos los profesores y miembros de la Junta de Facultad serán mentores de los alumnos matriculados en la Facultad.



- Los alumnos del programa TOP contarán con mentores que sean miembros de la Junta de Facultad de la Facultad de Ciencias Sociales.
- El resto de alumnos de primero deberán tener un mentor que les imparta docencia durante ese curso académico preferiblemente en el T1 o máxime en el T2.
- Durante el primer y el segundo curso los alumnos mantendrán el mismo mentor.
- Cuando lleguen a tercer curso serán reasignados a nuevos mentores cuya docencia se imparta en tercero y cuarto y continuarán con ellos hasta finalizar sus estudios en la Universidad.
- Después de cada periodo de modificación de matrícula se revisará el sistema para cerciorarse que todos los alumnos tienen correctamente asignado un mentor
- Los tutores internacionales serán los mentores de los estudiantes *incoming* ya sea de intercambio Erasmus /Garcilaso o doble título.
- A través de un curso del campus virtual los profesores mentores entran en contacto con los alumnos que se les han asignado para poner en funcionamiento el servicio y la consecución de los objetivos del programa mentor

En el caso de postgrado los directores de los programas son los mentores de los alumnos y fundamentalmente se centran en temas relacionados con la selección de las prácticas profesionales y su potencial empleabilidad dentro del ámbito profesional referido a la temática del programa. No obstante, los alumnos cuentan con herramientas online dentro del curso de mentoría del campus virtual para poder realizar actividades relacionadas con el desarrollo competencial de forma voluntaria como sucede con los alumnos asociados a cursos de adaptación que están menos de un curso académico matriculados en la facultad.

#### **5.3.5. Promoción de actividades extracurriculares para la mejora del aprendizaje de los estudiantes (muestras, concursos, charlas) específicas de la Facultad:**

La Facultad de Ciencias Sociales organiza una Semana de las Ciencias Sociales denominada SOC SUMMIT. En dicha semana se concentran charlas, talleres y seminarios relacionados con los tres áreas de conocimiento de la Facultad: educación, jurídica y empresa.

La semana de la Ciencias Sociales se celebra a finales del mes de Febrero o principios del mes de Marzo coincidiendo con una de las semanas centrales del segundo trimestre con el objetivo de minimizar el impacto en la docencia de las asignaturas. Las clases que son sustituidas por la asistencia al evento relacionan los contenidos con las charlas para pedir alguna actividad evaluable que incentive la participación en el mismo. Además, los alumnos pueden acumular créditos para el reconocimiento de la asignatura de actividades universitarias en función del número de horas de asistencia a las actividades propuestas.

Los encargados de coordinar los eventos incluidos en dicha semana son los Directores de Área que, con la ayuda de profesores, contactan con los ponentes y articulan un calendario de actividades en función de los objetivos planteados para el evento celebrado anualmente.

Además de esta Semana que concentra la mayor parte de actividades externas, los profesores también se ocupan de gestionar directamente con sus grupos la realización de otro tipo de actividades relacionadas con el contenido de sus asignaturas tales como excursiones a empresas o invitación de ponentes para impartir una clase. En este sentido, los profesores informan al director de departamento/académico correspondiente para que esté al corriente de la actividad y pueda validar la pertinencia de la misma.

#### **5.3.6. Atención al estudiante**



### ***Consejo de Delegados***

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

### ***Atención al Estudiante***

El estudiante de la Universidad dispone de un servicio de atención al que puede acceder de varias formas, presencial, online, telefónica, chat, etc. A través del mismo, puede hacer peticiones, sugerencias y reclamaciones. Estas son derivadas a los responsables de cada titulación y se establece un sistema por el cual el alumno siempre recibe una respuesta. Los datos referidos a cada titulación son analizados por el Director Académico y trasladados a la Comisión de Calidad del Título para establecer planes de mejora.

### ***Defensor Universitario***

Para velar por el respeto a los derechos y las libertades de los estudiantes, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios universitarios, la Universidad tiene establecida en su estructura organizativa la figura del Defensor Universitario. Sus propuestas y recomendaciones están siempre dirigidas a la mejora de la calidad en todos sus ámbitos, rigiéndose por los principios de autonomía e independencia. Las actuaciones del Defensor Universitario se rigen por el Reglamento del Defensor Universitario y demás normas vigentes en la Universidad Europea de Madrid, así como por las normas estatales y autonómicas que le sean de aplicación. El Defensor Universitario, presenta trimestralmente un informe al Comité de Dirección y al Consejo de Gobierno de la Universidad y un informe anual que se presenta y difunde, a través de Internet, para conocimiento de toda la comunidad universitaria y del público en general. Dichos informes recogen, preservando la confidencialidad, las principales intervenciones desarrolladas en la Oficina del Defensor Universitario, incorporando las propuestas y recomendaciones que han contribuido a la mejora de la Calidad. Por último, el Defensor Universitario proporciona a la Unidad de Calidad los resultados relativos a las alegaciones y reclamaciones de los estudiantes, según la planificación establecida, incluyendo conclusiones y acciones de mejora que el Defensor Universitario haya determinado. El Director Académico de la Facultad tiene acceso a esta información y la analiza trasladando los datos de las reclamaciones de la titulación a la Comisión de Calidad del Título. A partir de los mismos se elaborarán planes de mejora si así fuese necesario.

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

### ***Director de Servicios al Estudiante***

El Director de Servicios al Estudiante se ocupa de gestionar todas las quejas y reclamaciones de los alumnos y de hacer de enlace con otros departamentos de la Universidad. Además, se ocupa de atender



a los padres que solicitan información sobre el desarrollo académico de sus hijos siempre y cuando estos últimos no hayan solicitado expresamente la confidencialidad de dicha información en el momento de la matrícula.

#### ***Director de programa de postgrado***

En el caso de los programas de postgrado, el director se ocupa personalmente de proporcionar información académica a los alumnos potenciales resolviendo cualquier tipo de duda que pueda surgir en el proceso de admisión. Una vez matriculados, el director de postgrado hace reuniones periódicas con los alumnos para supervisar el desarrollo del programa académico y para resolver cualquier tipo de duda, sugerencia o reclamación que pueda surgir de forma grupal o particular.

#### **5.4. PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO**

Formación y actualización de los conocimientos del personal docente: Para garantizar que el profesorado cumple con las necesidades del título la Universidad desarrolla el Plan de Formación del Profesorado. Este Plan, representa nuestro compromiso con la mejora continua y la innovación docente a través del desarrollo de cinco grandes áreas:

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

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

Los profesores solicitan los cursos disponibles en la oferta actualizada cada trimestre a partir del portal del empleado de la intranet. La petición ha de ser revisada por su inmediato superior jerárquico que valida la pertinencia de su realización a través del mismo sistema. Una vez cumplimentados ambos pasos el profesor queda formalmente inscrito al mismo.

Además, los profesores pueden solicitar cursos que consideran necesarios para completar su formación y que no se encuentren disponibles en la oferta configurada por el departamento de recursos humanos. Los Directores de Departamento recogen la demanda y si les parece adecuada se ponen en contacto con los responsables de formación del departamento de recursos humanos para incluirlos en la futura oferta formativa. En caso que se trate de formación específica de un área de conocimiento, la Facultad se encarga de organizarla de manera interna de forma coordinada por los Directores de Departamento y los Directores Académicos.

#### ***Evaluación del personal Docente: Definición de objetivos y medición del nivel de logro.***

La Universidad tiene implantada una Dirección por Objetivos, lo que implica una evaluación del desempeño de todos sus integrantes docentes y no docentes. En esta valoración se tiene en cuenta la consecución de los objetivos establecidos anualmente que, por ejemplo en el personal docente, incluyen el nivel de satisfacción de los estudiantes con su docencia y con las tutorías personales. Estos datos de satisfacción con el profesorado también están a disposición de la Comisión de Calidad del Título a través del Director Académico y el Responsable del Programa, analizando posibles desviaciones y planteando acciones de mejora.





Los directores de departamento son los encargados de fijar los objetivos a los profesores a principio de cada curso académico definiendo unos indicadores específicos que sirvan para realizar una evaluación ecuánime una vez que el curso finalice. La revisión salarial de los profesores está relacionada con el grado de consecución de los objetivos de cada miembro del claustro

### **Detección de necesidades de profesorado en la Facultad y solicitud de personal a RRHH**

Durante la planificación del curso académico siguiente, los Directores de Departamento determinan los docentes necesarios para la impartición de cada materia. Para ello, deben tener en cuenta el perfil requerido de profesores genéricos y el perfil de profesores específicos necesario para la impartición. Cuando el perfil requerido para impartir el programa formativo requiera la incorporación de nuevo personal, la selección del mismo se llevará a cabo de acuerdo al PGC10/Selección y Desarrollo, en concreto según lo que se especifica en la Instrucción IPGC10.3.

### **Asistentes de programa que colaboran con los profesores en el desarrollo de los programas**

Existen dos tipos especializados en diferentes tipos de programas de postgrado y programas online. A continuación se detallan sus funciones dentro de la Facultad

#### **Asistentes de Programa Online**

- **Apoyo técnico al desarrollo de la docencia online (alumnos y profesores)**
  - Despliegue y parametrización de las asignaturas online.
  - Configuración de las actividades evaluativas de la asignatura.
  - Gestión del curso inicial obligatorio de “¿Cómo se estudia?” que realizan todos los alumnos para poder acceder a sus asignaturas.
  - Apoyo técnico permanente a los alumnos a partir del foro específico habilitado para tal efecto en cada curso.
  - Apoyo técnico al claustro en el desarrollo de su docencia online incluido el acompañamiento en la realización de las aulas virtuales.
  - Coordinación en los procesos de actualización de contenidos en los cursos requeridos por los docentes.
  - Informes de seguimiento y acceso de alumnos y profesores al campus virtual para detectar posibles incidencias.

#### **Asistentes de Programa de Postgrado**

- **Gestión de programas:**
  - Gestión logística de los profesores de cada uno de los programas: confirmación de fechas y coordinación de certificados de asistencia y docencia.
  - Asistencia a cualquier demanda por parte de los estudiantes y preparación del material a entregar.
  - Reserva de espacios y aulas según necesidades docentes.
  - Realización del control diario de asistencia de alumnos y profesores
  - Gestión de viajes y visitas de alumnos programadas en cada uno de los másteres.



- Realización de cuestionarios de satisfacción de los profesores semanalmente y entrega a Vicerrectorado.
- Gestión de los Tribunales de Trabajos Fin de Máster.
- Elaboración de los diplomas cuando procede.
- **Gestión de programas con Estancias Internacionales:** Gestión de visados y alojamiento, matriculación en universidad de destino, revisión y cierre de convenios.
- **Gestión de programas de la red que tiene estancias en Madrid:** Organización de visitas, realización de diplomas, resolución de dudas y acompañamiento.

## 5.5. RECURSOS MATERIALES E INFRAESTRUCTURAS

### Coordinador académico

Los coordinadores académicos de la Facultad trabajan conjuntamente con el departamento transversal de coordinación académica para asignar a cada grupo definido en los horarios un aula física teniendo en cuenta las necesidades específicas del número de alumnos, equipamientos informáticos necesarios u otras necesidades especiales.

### Reservas de aulas

La reserva de aulas para necesidades especiales se realiza a partir de la intranet a la que tienen acceso los profesores. Los alumnos también cuentan con salas de trabajo disponibles para trabajar que son directamente solicitadas a los conserjes del Edificio E en la que se encuentran localizadas.

### Solicitud de material

Los profesores que necesiten material específico lo solicitan a los Directores de Departamento que son los encargados de hacer los pedidos a los proveedores a partir del portal de la intranet Ágora habilitado específicamente para ello. Los nuevos proveedores deben de darse de alta en el sistema con anterioridad para poder abonar las facturas correspondientes.

## 5.6. EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y EL PROFESORADO

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

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

La Comisión de Calidad del Título tiene acceso a estos indicadores a través del Director Académico del área en el que está adscrito. Se realiza un seguimiento de los mismos que permite detectar las posibles incidencias o desviaciones que surjan, a fin de establecer, de manera inmediata, acciones que aseguren su resolución. Estos datos se utilizan en la elaboración de los planes de mejora del título que se elaboran de forma anual.



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

Asimismo, consideramos la incorporación de prácticas externas obligatorias en el plan de estudios como una herramienta eficaz para evaluar la integración de todas las competencias necesarias para la obtención del título por parte del alumno. Esta información se obtiene a partir de las encuestas de satisfacción a los empleadores, que al igual que el resto de indicadores, se analizan por la Comisión de Calidad del Título a través del Director Académico. Este análisis permite determinar las acciones de mejora necesarias para alcanzar los resultados de aprendizaje previstos.

Desde el Área de Calidad de la Universidad Europea de Madrid se coordinan diferentes procesos de recogida de información sobre la satisfacción de estudiantes, profesores, personal no docente, egresados y empleadores. Con el fin de identificar eficazmente las necesidades y expectativas de los grupos de interés, desde el Área de Calidad, se segmentan los clientes y usuarios, así como los aspectos evaluados, de la siguiente manera:

- Satisfacción de los estudiantes con el profesorado.
- Satisfacción de la actividad docente del profesorado.
- Evaluación de la situación laboral de los egresados.
- Satisfacción con la universidad (incluyendo aspectos relacionados con el apoyo al alumno, formación recibida, instalaciones y recursos, actividades para la formación integral, departamentos y servicios, entre otros).
- Encuesta de Clima Laboral del personal docente y no docente de la UEM

En todas estas encuestas se evalúan distintos criterios que, en función de los resultados anteriores y del estado del sistema, son considerados como prioritarios en cada uno de los grupos. Previa a la campaña de recogida de información, el Área de Calidad determina si las preguntas del año anterior siguen considerándose clave en la evaluación de la satisfacción o es necesario actualizarlas. En esta revisión se toma en consideración la opinión de los departamentos implicados y del CGC. La Comisión de Calidad del Título eleva las propuestas que considere sobre las mismas al Director Académico y éste a su vez al SGC.

#### **5.6.1 Satisfacción de los estudiantes con el profesorado.**

Los responsables de cada departamento docente reciben del AC, a través de la empresa externa contratada, los sobres, hojas de respuesta y hojas de validación necesarias para que sus profesores puedan realizar la evaluación. Estos sobres están codificados según asignatura/titulación/grupo/profesor, con el fin de poder identificar las encuestas en el proceso de tratamiento de los datos y debido a la exigencia de mantenimiento del anonimato de los encuestados. Este código es el que ponen los estudiantes en los cuestionarios para su posterior identificación.

Cada profesor realiza una encuesta por cada asignatura, titulación y grupo que imparta. La encuesta se pasa todos los estudiantes del aula. Dos de los estudiantes rellenan la hoja de validación de encuestas y se encargan de que los sobres que contienen las encuestas queden cerrados y no puedan manipularse, para lo cual, los estudiantes firman en la solapa a modo de sello. Los sobres son entregados en las conserjerías, quienes lo depositan en la sala de custodia para que sean recogidos por la empresa externa que se encargará de grabar y procesar los datos y entregar los archivos al AC.

##### **- Titulaciones presenciales de postgrado:**

La **evaluación del Profesorado por parte del estudiante de postgrado** se lleva a cabo durante toda la duración del programa, a medida que los profesores van acabando de



impartir sus módulos e intentando que en la misma evaluación se agrupen diferentes profesores. El Director Académico de postgrado, se responsabilizará junto con la ayuda del Asistente de Programa de Postgrado, de las actividades de planificación y ejecución de las evaluaciones de satisfacción con el profesorado, en el centro o escuela correspondiente.

La evaluación del profesorado de los postgrados se sigue el mismo procedimiento que en la evaluación de la satisfacción con el profesorado de grado.

- **Universidad Personal 100% online (Grado y postgrado):**

En caso de las titulaciones on-line de grado y postgrado, el asistente de programa online pone el cuestionario a disposición de los estudiantes en el espacio abierto de cada asignatura dentro del campus virtual. Apoyado por el departamento de NetUEM, estos datos son gestionados en una base de datos independiente que garantiza la confidencialidad y anonimato de las valoraciones de los estudiantes.

Para postgrado, los datos se registran por la empresa externa en una base de datos propiedad de la UEM y a través de la que el Área de Calidad accede a los datos para realizar los informes de resultado, que se envían a los Asistentes de programa y Directores Académicos de postgrado durante todo el curso.

Los informes de resultado de estas encuestas se ponen a disposición del Director Académico y el Decano en el repositorio del Campus Virtual para su consulta.

#### **5.6.2. Satisfacción de la Actividad Docente del Profesorado.**

La evaluación del personal docente de la Universidad se realiza de forma anual y tiene por objetivo disponer de resultados globales sobre diferentes aspectos relativos a la docencia universitaria, incluidos el programa formativo, la organización de la enseñanza, gestión de recursos humanos y materiales y proceso formativo. El AC, a través de NetUEM habilita la encuesta en el Campus Virtual en el espacio del CIE (Curso de Innovación Educativa) donde están matriculados todos los profesores de la Facultad. A través de este curso se informa y se realizan los recordatorios de participación en la encuesta. Además se les envía un correo electrónico en el que se incluye un enlace directo a la aplicación y se informa de las fechas durante las que estará activa la encuesta.

Los datos se descargan de la plataforma por parte del Área de Calidad y se realizan los informes de resultado, segmentando por Universidad, Facultad/Escuela y los resultados globales.

El informe de resultados se envía al Decano y Director Académico a través del correo electrónico.

#### **5.6.3. Satisfacción de los estudiantes con la Universidad.**

Anualmente el Área de Calidad evalúa a través de una encuesta la satisfacción de los estudiantes con aspectos tan relevantes como el apoyo al alumnado, la formación recibida en la titulación, la relación con el mundo profesional, las instalaciones y recursos, las actividades realizadas para su formación integral y los departamentos y servicios de la Universidad. Además, en esta misma encuesta se valora la importancia de estos aspectos para priorizar entre las diferentes áreas de mejora.

Esta encuesta se realiza dos veces al año a través de una plataforma online gestionada por una empresa externa. La solicitud de información para participar en la encuesta se realiza a través de un enlace a la encuesta vía e-mail, banner y login page y calendario del Campus Virtual, además también se informa a través de la Newsletter de los estudiantes.



Estos datos son analizados por el Director Académico y revisados en la Comisión de Calidad del Título de cara al establecimiento de los planes de mejora.

#### **5.6.4. Satisfacción de los estudiantes con su mentor.**

Para evaluar la efectividad y establecer planes de mejora con el Apoyo al Estudiante, a través del Plan mentor, se ha establecido una encuesta de satisfacción de los estudiantes con su mentor, donde se valoran aspectos tales como su conocimiento, implicación y dedicación. Estos datos son analizados por el Director Académico y revisados en la Comisión de Calidad del Título de cara al establecimiento de los planes de mejora.

#### **5.6.5. Satisfacción del personal docente y no docente.**

La opinión del personal docente y no docente es recabada a través de la Encuesta de *Great Place to Work* recogida por RRHH de forma anónima. En esta encuesta se recoge información sobre aspectos tan relevantes como la organización y contenido de su trabajo, la comunicación, su desarrollo de carrera, instalaciones y recursos, etc., que se toman como referencia para establecer planes de mejora en coordinación con el departamento de Recursos Humanos de la Universidad.

#### **5.6.6. Satisfacción de los estudiantes con sus prácticas externas.**

En cada curso académico el GOE en coordinación con el Área de Calidad realizan encuestas de satisfacción de las prácticas externas realizadas por nuestros estudiantes. Estos cuestionarios los cumplimentan los propios estudiantes una vez han realizado sus prácticas. Estos datos son analizados por el Director Académico y revisados en la Comisión de Calidad del Título y con el coordinador de la asignatura de cara al establecimiento de los planes de mejora.

#### **5.6.7. Encuesta a empresas donde los estudiantes realizan las prácticas.**

Las empresas en las que nuestros estudiantes han realizado sus prácticas cumplimentan un cuestionario de satisfacción/evaluación de los estudiantes que han realizado las prácticas en su organización. Esta valoración se centra fundamentalmente en las competencias profesionales desarrolladas en la realización de sus prácticas, en la preparación de los estudiantes en comparación con la de los estudiantes de otras universidades, en las posibilidades que tienen los estudiantes para una futura contratación y en la valoración del servicio del GOE.

Como parte de la satisfacción de los grupos de interés (alumnos, profesores, personal no docente, antiguos alumnos y empleadores), el Área de Calidad recaba información relativa a las alegaciones y reclamaciones de los grupos de interés con respecto a la oferta formativa y los servicios que se le ofrecen, así como las sugerencias de mejora que los grupos de interés proponen de acuerdo a sus expectativas. En cada una de las encuestas realizadas, el encuestado tiene la posibilidad de reflejar las sugerencias y oportunidades de mejora que cree oportunas para que la universidad las lleve a cabo.

Aunque de forma general, la universidad considera la realización de encuestas como el método más adecuado para la obtención de información sobre la satisfacción de los grupos de interés con la oferta formativa y los servicios de la Universidad, de forma complementaria, cuenta con otros mecanismos para la recogida de información relativa a la satisfacción de sus grupos de interés.

#### **5.6.8. Evaluación de la situación de los egresados.**

A todos los titulados de la Universidad Europea de Madrid se les realiza una encuesta sobre diferentes aspectos relacionados con su inserción laboral. Esta encuesta se realiza de a través de llamadas telefónicas al año de haber finalizado.



A través de este mecanismo, se evalúan los aspectos más relevantes relacionados con su situación laboral, con su formación y con su experiencia previa. Por ejemplo, se pregunta acerca del modo de encontrar su empleo, su sector económico, la responsabilidad de su puesto de trabajo, la correspondencia de su trabajo con el área de conocimiento de sus estudios, exigencias de su puesto de trabajo, el tipo de contrato, sus ingresos, el tiempo que tardó en encontrar su primer empleo, la realización de otros estudios superiores aparte de su titulación, el número de empleos diferentes, etc.

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

Además, otra fuente de información a través de la cual se toma el pulso del mercado laboral es la opinión de los empleadores. El Gabinete de Orientación al Empleo junto con la Unidad de Calidad realiza encuestas a los empleadores de nuestros estudiantes en prácticas. Este punto de vista es fundamental para potenciar acciones que incidan en la mejor empleabilidad de nuestros estudiantes.

Las valoraciones y recomendaciones de los egresados y empleadores representan una información de gran interés en el plan de seguimiento y revisión de los programas formativos, por lo que los resultados obtenidos son analizados por el Director Académico de la Facultad y se trasladan a la Comisión de Calidad del Título para que, a partir de los mismos, se determinen los planes de acción más adecuados para mejorar de manera continua la incorporación de nuestros egresados al mercado laboral.

## **5.7. Información y reclamación de padres y/o estudiantes.**

### ***Información para estudiantes***

El Director de Servicios al estudiante cuenta con un equipo de 6 coordinadores académicos que se ocupan de temas logísticos tales como la realización de los horarios, la validación y la modificación de matrículas, la comunicación con los alumnos y la resolución de problemas académicos de diversa índole.

Los coordinadores están divididos por tipologías de estudiantes y titulaciones para poder especializarse y dar un servicio más personalizado a los problemas de los estudiantes.

Dentro de este equipo se encuentra un coordinador internacional encargado de gestionar los asuntos de los alumnos *incoming* y *outgoing* de la Facultad de Ciencias Sociales.

Todos los coordinadores trabajan estrechamente con departamentos transversales de la Facultad tales como Secretaría, Coordinación Académica, Oficina Internacional, Matriculación y Atención al Estudiante.

Cuando un alumno esté en desacuerdo con una decisión del profesor y/o quiera hacer una reclamación de cualquier tipo deberá de seguir el siguiente procedimiento respetando el orden que a continuación se expone:

1. Hablar con el Delegado de la clase para que pueda intermediar con el profesor siempre y cuando se trate de una reclamación grupal.
2. Hablar con el Mentor informándole de la situación para que pueda interceder al respecto.
3. Hablar con el Coordinador Académico de su titulación.
4. Hablar con el Director de Servicios al Estudiante de la Facultad de Ciencias Sociales.



5. Elevar la queja o reclamación a la figura del Defensor Universitario, última instancia legal para realizarla dentro de la Universidad.

#### ***Información para padres y responsables económicos***

Los padres o responsables económicos de los alumnos tendrán derecho a pedir información tantas veces como consideren necesario sobre la evolución académica del alumno. Para ello deberán contactar con el Director de Servicios al Estudiante que será el encargado de atenderles de forma personal o telefónicamente.

Una vez recibida una petición formal por parte de los padres o responsables económicos, el Director de Servicios al Estudiante comprobará dentro del sistema de gestión de datos de alumnos que no existe una cláusula de confidencialidad sobre el alumno en cuestión. Si no existiese el siguiente paso es pedir un informe a los profesores y el mentor del alumno a partir de la herramienta desarrollada para tal efecto en la intranet. Una vez recibida la petición, los profesores cuentan con tres días para cumplimentar la información requerida y comentar personalmente con el Director de Servicios al Estudiante lo que consideren relevante.

Con la información recopilada, el Director de Servicios al Estudiantes fija una cita que no debe ser superior a 15 días desde el primer contacto que realizaron los padres o responsables económicos aunque es recomendable que se realice en menos tiempo.

## 6. INDICADORES DE SEGUIMIENTO DEL PROCESO

### INDICADORES DE RESULTADO DEL PROCESO:

#### 6.1. Resultados de aprendizaje:

##### - **Por titulación y asignatura:**

##### o Titulación:

##### ▪ Asignatura 1:

- Total estudiantes matriculados
- Total estudiantes en primera matrícula
- Total estudiantes de segunda o posteriores matrículas
- Nº de aprobados/Nº matriculados
- Nº aprobados/Nº de presentados
- Nº de no presentados/Nº de matriculados
- Porcentaje aprobados en 1ª matrícula sobre matriculados en 1ª matrícula
- Distribución de calificaciones dentro de la asignatura: SS; AP; NT y SB.

#### 6.2. Resultados de satisfacción **por titulación:**

- Satisfacción de los estudiantes (Satisfacción de los estudiantes con la formación recibida / PGC04-IND02)
- Satisfacción del profesorado (Satisfacción de los estudiantes con la coordinación del plan de estudios / PGC04-IND05)
- Satisfacción de los egresados (Satisfacción de los ya titulados con la formación recibida / PGC04-IND01)
- Satisfacción de otros grupos de interés (Satisfacción de los empleadores con los titulados / PGC03-IND01)
- Inserción laboral de los egresados (% de estudiantes que encuentran trabajo < 1 año / PGC08-IND01).

#### 6.3. INDICADORES DE EXCELENCIA FORMATIVA por Facultad:

##### ▪ EMPLEABILIDAD

- % de titulados que han recibido asesoramiento de carrera profesional personalizado (PGC08-IND02)
- Prácticas profesionales nacionales durante la titulación (PGC03-IND02).
- % de egresados que han emprendido su propio negocio (PGC08-IND03)

##### ▪ SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

- Satisfacción de los estudiantes con el claustro (PGC10-IND01)
- Satisfacción de los estudiantes con los mentores (PGC06-IND01)
- Satisfacción de los estudiantes con la coordinación de la titulación (PGC04-IND03)

##### ▪ RESULTADOS ACADÉMICOS

- Tasa de abandono (PGC02-IND01)
- Eficiencia académica (PGC02-IND02)
- Tasa de graduación. % de estudiantes que terminan en n+1 (PGC02-IND03)

##### ▪ CLAUSTRRO

- % Doctores: N / FTE (PGC04-IND04)
- % profesores que hayan recibido formación pedagógica > 150 h. (TC) (PGC11-IND01)





- % de profesores con actividad profesional (HC / total claustro HC incluyendo colaboradores externos) (PGC10-IND02)
- % de profesores internacionales HC (PGC10-IND03)
- % de profesores que hablan inglés ( $n \geq C1$ ) (PGC10-IND04)
- N. de publicaciones en materia de innovación educativa en el año (PGC10-IND05)
- Satisfacción de los profesores con la coordinación del plan de estudios (PGC04-IND05)
- INTERNACIONALIDAD
  - % de estudiantes out-going (PGC07-IND01)
  - Nivel de inglés medio titulados (PGC03-IND03)
  - % de asignaturas en inglés (PGC03-IND04)
  - % de prácticas internacionales (al menos 1 mes) (PGC07-IND02)
- DESARROLLO COMPETENCIAL Y VALORES
  - Implantación del plan de sostenibilidad curricular (PGC25-IND01)
  - % de proyectos FC/FG/FM orientados a temas de responsabilidad social (PGC25-IND02)
  - Existencia y desarrollo de los mapas competenciales de titulación (PGC03-IND05)
  - Medida de inteligencia emocional de nuestros titulados (PGC25-IND04)
  - Índice de participación estudiantil (PGC25-IND05)
  - Satisfacción con la ayuda del mentor orientada al seguimiento y refuerzo de su desarrollo competencial (PGC06-IND06)
  - Desarrollo de proyectos transversales y materias integradas (PGC04-IND07)
- APOYO Y RECONOCIMIENTO EXTERNO
  - Existencia de certificaciones profesionales (PGC24-IND01)
  - Existencia de certificaciones académicas específicas (PGC24-IND02)
  - Consejos Asesores de escuela/facultad activos (PGC24-IND03)

---

## 7. DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS

---

- Orden del día con los temas a abordar en la reunión del CGC.
- Acta de la reunión del CGC.
- Acta de la reunión de Junta de Facultad
- Solicitud de cursos de formación interna.
- Plantilla para la elaboración del Plan de Mejora.
- Actas de reuniones (Junta de Facultad, Coordinación de titulación)
- Actas SIGECA
- Guía Académica
- PR (Programas de la asignatura)
- Fichas para registrar las actividades
- Memoria de Verificación
- Autoinforme de Seguimiento
- Memoria de Reacreditación de la titulación
- Guías del estudiante y guías docentes de postgrado
- Bases de trabajo de fin de grado y de máster