

# Carta de Servicios Unidad de Calidad



## INFORMACIÓN GENERAL

### Objetivos de la Unidad de Calidad y Compliance académico

La Unidad de Calidad y Compliance académico (en adelante Unidad de Calidad) es un servicio dependiente del Vicerrectorado de Profesorado e Investigación, con el compromiso de desarrollar la Política de Calidad de la Universidad en el ámbito de la Docencia y la Gestión y de apoyar a los agentes que intervienen en la implantación del Sistema de Calidad y de la calidad de su oferta formativa, favoreciendo la creación y difusión de una cultura de calidad y mejora continua entre las personas y colectivos que conforman la comunidad universitaria.

El objetivo de la definición y puesta en marcha de esta Carta de Servicios es facilitar y hacer visibles los servicios que ofrece la Unidad de Calidad y de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios de cada servicio.

#### Misión

Inspirar, asegurar y ayudar a desarrollar una cultura de calidad que ayude a poner en valor la actividad de la Universidad a través del impacto positivo que tiene en el estudiante y en la sociedad.

#### Visión

Ser un referente de la calidad en el contexto de la Educación Superior.

#### Valores

Para lograr la misión y visión, la Unidad de Calidad asume los siguientes valores:

- Integridad y rigor
- Transparencia y compromiso
- Fiabilidad
- Cercanía
- Adaptabilidad

Nuestros principales pilares de actuación se asientan en el cumplimiento de las exigencias de la legislación pertinente, la medición, el análisis y la mejora continua.

### Relación de los servicios prestados

Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad y Calidad de la oferta formativa

- Diseño, implantación, seguimiento y difusión de los procedimientos del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) de la Universidad.
- Información, formación y asesoramiento a las personas implicadas en los procesos relacionados con la Calidad.
- Gestión, planificación, apoyo y acompañamiento en los procesos de renovación de la acreditación y seguimiento de los títulos oficiales en colaboración con los responsables de los Centros/Títulos y la Agencia de Calidad.
- Apoyo en los procesos de acreditaciones/certificaciones institucionales nacionales e internacionales, de centros y de titulaciones.
- Asesoramiento y acompañamiento en el proceso de mejora continua, promoviendo la realización de las Comisiones de Calidad (de Título, de Centro y de Universidad), así como los Planes de mejora de los Centros y de sus titulaciones.
- Coordinación del seguimiento interno de la implantación de las titulaciones oficiales para asegurar el cumplimiento de sus Memorias.
- Apoyo en el seguimiento de la calidad de las enseñanzas no oficiales.

### Estudios de satisfacción

- Diseño, planificación y realización, en coordinación con los agentes implicados, de las encuestas de satisfacción de la calidad de las enseñanzas e informes de resultados.
- Aseguramiento del tratamiento de los datos obtenidos de las encuestas.
- Difusión de los resultados de los estudios de satisfacción a las partes implicadas.
- Gestión de los Certificados de los resultados de la encuesta de satisfacción con el profesorado.
- Información, formación y asesoramiento a las personas implicadas en los procesos relacionados con los estudios de satisfacción.

## Información académica (Medición y Análisis)

- Proporciona los datos para facilitar el cálculo de los KPIs académicos que permiten evaluar el cumplimiento de la Política de Calidad, el seguimiento de la calidad de las titulaciones, así como los objetivos estratégicos de la Universidad
- Supervisión y mantenimiento de las bases de datos a las que esta unidad tiene acceso (Anexo I) que permiten el cálculo de los KPIs académicos.
- Preparación de los datos e informes para el seguimiento de la implantación de las enseñanzas en los procesos de Renovación de la Acreditación y Seguimiento de las titulaciones oficiales, las Comisiones de Calidad (Título, Centro y Universidad) y el seguimiento del Compliance.
- Proporciona los datos para los reportes institucionales a organismos oficiales: Sistema Integral de Información Universitaria (SIU), Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE), Dirección General de Universidades (DGU) para el control del cumplimiento de la normativa aplicable a Universidades, Estadísticas de la Comunidad Autónoma de Canarias u Otros (Estadística de la Financiación y Gastos de la Enseñanza Privada del INE; Títulos propios para la DGU, etc.)
- Preparación de los datos para los procesos de certificaciones/acreditaciones programáticas/instituciones.
- Preparación de los datos para el posicionamiento en los rankings académicos establecidos.

## Reconocimientos institucionales

- Mantenimiento y renovación de los reconocimientos institucionales obtenidos.
- Apoyo a los Centros/Títulos en el mantenimiento y renovación de las certificaciones/acreditaciones obtenidas.
- Impulso, propuesta y fomento de nuevos reconocimientos para la Universidad y sus titulaciones que aporten valor, prestigio y reputación, a través de estudios de mercado y de la competencia nacional e internacional.

## Rankings y ratings

Fortalecimiento en el posicionamiento de la Universidad a través de los rankings/ratings planificados en la Unidad de Calidad:

- Proporcionar los datos solicitados
- Elaborar los informes con los resultados obtenidos.
- Analizar los resultados para identificar acciones que los mejore y apoyar a las áreas implicadas para ejecución.
- Proponer y fomentar la participación en nuevos rankings y ratings académicos que mejoren la reputación de la Institución en colaboración con las áreas implicadas.

## DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

### Derechos de los usuarios en relación con los servicios prestados

- Recibir información y formación sobre los procesos de evaluación de la calidad de la Universidad.
- Atención a las peticiones y consultas, garantizando la confidencialidad de la información personal o institucional, que será tratada de acuerdo con la Ley de Protección de Datos.
- Tratamiento profesional y riguroso de las propuestas, sugerencias o quejas realizadas por los usuarios del servicio.
- Garantía del funcionamiento de los sistemas de los estudios de satisfacción.
- Solicitar y recibir los certificados de los resultados de la encuesta de satisfacción con el profesorado.
- Solicitar datos vinculados con algún proceso de calidad académica (Anexo I) y recibirlos en el plazo establecido.

## Deberes de los usuarios

- Participar en los procesos de evaluación de la calidad académica: elaboración de informes y presentación de evidencias en los plazos establecidos.
- Participar en los procesos de seguimiento del SAIC y evaluación de certificaciones/acreditaciones institucionales y rankings/ratings: elaboración y presentación de datos/evidencias en los plazos establecidos.
- Participar en las encuestas de satisfacción, fomentar su participación y difundir sus resultados.
- Participar en la elaboración, implantación y seguimiento de los Planes de mejora.
- Mantener actualizada la información pública (web) de las titulaciones y centros.
- Implantar y mantener la cultura de la evidencia en sus áreas de actuación.
- Solicitar datos vinculados con algún proceso de calidad académica, reporte, certificación/acreditación, ranking/rating con una antelación suficiente para garantizar la capacidad del departamento en la extracción, depuración y cálculos necesarios.

## FORMAS DE PARTICIPACIÓN DEL USUARIO

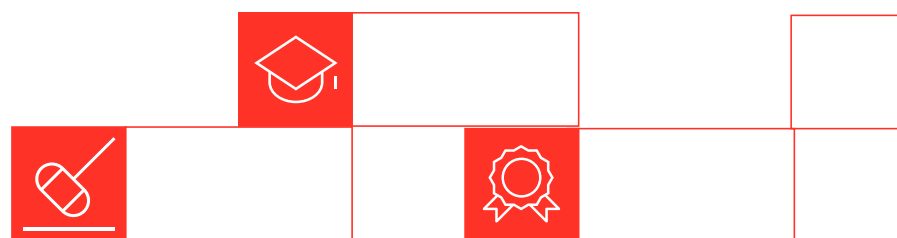
- A través del Buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones, disponible para estudiantes, en la página web de la Universidad: <https://portaldelestudiante.universidadeuropea.es/>
- Vía correo electrónico para usuarios internos de la Universidad, a través de la dirección: [calidad.uec@universidadeuropea.es](mailto:calidad.uec@universidadeuropea.es) y [encuestas@universidadeuropea.es](mailto:encuestas@universidadeuropea.es) y para usuarios externos a través de la dirección: [calidad.uec@universidadeuropea.es](mailto:calidad.uec@universidadeuropea.es)



## COMPROMISOS DE CALIDAD

### Compromisos de calidad asumidos

- Velar por la implantación del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad.
- Fomentar la cultura de la calidad a través de sesiones informativas, cursos de formación y otras formas de difusión.
- Impulsar la mejora continua, dentro del marco de la cultura de calidad de la Universidad.
- Prestar apoyo técnico y asesoramiento en materia de calidad a las áreas de la universidad.
- Asegurar el seguimiento interno de la calidad y compliance de las titulaciones y los Centros.
- Dar respuesta a las consultas y peticiones sobre calidad de las diferentes áreas de la Universidad y los Centros en los plazos establecidos.
- Mantener actualizada la información pública (web) de Calidad institucional y el apartado Calidad de las titulaciones y los Centros.
- Mantener actualizada la información del Portal de Calidad.
- Construir y mantener relación con las Unidades de Calidad del resto de Universidades españolas.
- Asegurar, junto con las áreas relacionadas, el funcionamiento de los sistemas de los estudios de satisfacción.
- Facilitar los resultados de los estudios de satisfacción realizados por la Unidad.



## MECANISMOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

La presente carta será difundida a través de:

- Página web de la Universidad en el apartado de Calidad Institucional:  
<https://universidadeuropea.com/conocenos/calidad-institucional/>
- Portal de Calidad:  
<https://univeuropeaes.sharepoint.com/sites/PortaldeCalidad>

## DATOS IDENTIFICATIVOS DEL SERVICIO

Denominación: Unidad de Calidad y Compliance académico

Responsable: Olga Castelao Naval

Dirección postal: C/Tajo, s/n. 28670 Villaviciosa de Odón, Madrid

Edificio B. Planta 0

Contactos: [calidad.uec@universidadeuropea.es](mailto:calidad.uec@universidadeuropea.es)

Página web:  
<https://universidadeuropea.com/conocenos/calidad-institucional/>

Esta Carta de Servicios fue aprobada por la Unidad de Calidad el 04 de Octubre de 2023 y por la Vicerrectora de Profesorado e Investigación de la Universidad el 06 de noviembre de 2023.

La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir de noviembre de 2023

## ANEXO I. BASES DE DATOS E INDICADORES

### Informe de Matriculados

KPIs: listados y recuentos de estudiantes matriculados por curso académico, estudiantes de nuevo ingreso, ECTS matriculados, datos personales disponibles.

### Informe de Calificaciones

KPIs: tasas de rendimiento, éxito y evaluación, calificaciones, total de estudiantes en primera matrícula vs. segunda o posteriores.

### Informe de Notas

KPIs: nota media numérica en convocatoria ordinaria, extraordinaria y diciembre.

### Informe de Egresados

KPIs: listado y recuento de estudiantes egresados, tasa de eficiencia, nota media de expediente, duración media de los estudios, datos personales disponibles.

### Informe de Abandono

KPIs: listado y recuento de estudiantes que abandonan, tasa de abandono.

### Informe de Graduación

KPIs: listado y recuento de estudiantes que se gradúan, tasa de graduación normativa, tasa de graduación (n+1).

### Informe de Claustro

KPIs: total PDI y FTE, tiempos completos y parciales, laborales y mercantiles, doctores, acreditados y categorías del PDI.

### SB Titulación y profesorado

KPIs: NPS, satisfacción global, satisfacción por ítem, tasa de respuesta.

Consultas específicas para reportes oficiales de datos académicos (ficheros SIU)

### Listado de titulaciones y productos activos

\* Todos estos KPIs están calculados sobre la información disponible en los sistemas de información de la Universidad