




	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 9
	PGC 1.1 DEFINICIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	EDICIÓN 04

PGC 1.1 DEFINICIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA


MODIFICACIONES RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR		
EDICIÓN	FECHA	MOTIVO MODIFICACIÓN
01	12/02/2013	Versión inicial
02	06/10/2015	Actualización del procedimiento: Inclusión de Comunicación Inclusión de indicadores
03	31/07/2021	Actualización del procedimiento: inclusión del procedimiento de elaboración del Plan Estratégico. actualización al cambio de denominación SGIC por SAIC
04	20/09/2023	Revisión completa del SAIC en contenido y forma. Se renumera y renombra el procedimiento (hasta ahora PGC01 Definición de la política y objetivos), se homogeneiza respecto a PGC 1.2 UEM. La definición de la política pasa a PGC 11.1. Se eliminan los indicadores.

<p>Aprobado por:</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  </div> <p>Directora de Calidad y Compliance Académico Fecha: 20/09/2023</p>	<p>Aprobado por:</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  </div> <p>Vicerrectora de Profesorado e Investigación Fecha: 20/09/2023</p>	<p>Aprobado por:</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  </div> <p>Rectora Fecha: 20/09/2023</p>
---	---	---

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 9
	PGC 1.1 DEFINICIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	EDICIÓN 04

ÍNDICE

1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE	3
4. DEFINICIONES	3
5. DESARROLLO DEL PROCESO	3
5.1 PLAN ESTRATÉGICO DE LA UNIVERSIDAD	3
5.2 PLAN ESTRATÉGICO DE CENTRO	4
5.3 COMUNICACIÓN Y ANÁLISIS DE OBJETIVOS DE CALIDAD	6
5.4 PROGRAMA DE OBJETIVOS E INDICADORES DE CALIDAD DE LA UEC ...	7
6. ESPECIFICIDADES POR CENTRO	7
7. RESPONSABILIDADES	7
8. INDICADORES	8
9. REGISTROS	8
10. ANEXOS	9

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 9
	PGC 1.1 DEFINICIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	EDICIÓN 04

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es determinar la sistemática empleada para el establecimiento, aprobación, comunicación, seguimiento y actualización de los objetivos de calidad, de modo que queden alineados con el Plan Estratégico de la Universidad Europea de Canarias.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a la Universidad Europea de Canarias, teniendo en cuenta tanto la institución en su totalidad como cada uno de sus centros y titulaciones.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA/ REGLAMENTACIÓN APLICABLE

- ✓ Documento 02 Modelo AUDIT Internacional: Criterios y directrices para la definición y documentación de Sistemas de Aseguramiento Interno de la Calidad de la Educación Superior
- ✓ Consejos y directrices de Calidad en el EEES
- ✓ Misión, Visión y Valores de la Universidad Europea de Canarias
- ✓ Política de Calidad de la Universidad Europea de Canarias
- ✓ Otros documentos del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad

4. DEFINICIONES

- ✓ **CCT-CEAT:** Comisión de Calidad de Título-Comité de Evaluación de Aprendizajes.
- ✓ **Objetivos de calidad:** Resultado a lograr por medio del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad implantado, que tiene su origen en la Política de calidad y puede establecerse o aplicarse en diferentes niveles (por ejemplo: con el propósito de mejorar la institución, su oferta formativa, una determinada Unidad o un determinado servicio).
- ✓ **Plan Estratégico:** Definición de líneas de actuación que constituyen el plan de negocio, considerando la planificación económico-financiera, estratégica y organizativa con la que una empresa u organización cuenta para abordar sus objetivos empresariales y alcanzar su misión de futuro.
- ✓ **SAIC:** Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad.
- ✓ **UEC:** Universidad Europea de Canarias.

5. DESARROLLO DEL PROCESO

5.1 PLAN ESTRATÉGICO DE LA UNIVERSIDAD

Para el establecimiento del plan estratégico de la Universidad se identifican y analizan las necesidades actuales del mundo profesional, así como las principales tendencias y directrices en el marco de la educación superior tanto en el ámbito nacional como en el internacional y se toma como referencia la Política de Calidad, la Misión, Visión y Valores de la Universidad, así como el Modelo

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 9
	PGC 1.1 DEFINICIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	EDICIÓN 04

Académico, la actividad investigadora y la información proporcionada por los grupos de interés en el último periodo. En línea con ello, se realizan estudios de posicionamiento, normativo, diferenciación y *benchmark*, que permiten la identificación de innovaciones y la puesta en valor de la propuesta académica.

En el desarrollo y la revisión de la estrategia participan los directivos de la Universidad. El plan se elabora teniendo en cuenta los diferentes departamentos y, en última instancia, se traslada al personal de la Universidad a través de los objetivos asignados y que quedan evidenciados en la correspondiente evaluación del desempeño. Para la implantación del plan estratégico de la Universidad se identifican las principales líneas de acción y la estrategia a seguir a nivel micro, que se traslada a las diferentes áreas funcionales para su desarrollo.

La ejecución de la estrategia está alineada con el diseño de la oferta formativa y la evaluación del rendimiento académico.

La evaluación de rendimiento académico se realiza periódicamente a partir del análisis de indicadores de rendimiento, de satisfacción y de investigación, así como a través de otros mecanismos mediante los cuales las unidades más pequeñas en las que se despliega el Plan pueden elevar propuestas de mejora. Estos mecanismos son:


- Consejo de Gobierno, constituido por los máximos representantes de los centros (Responsable de Centro) y otros responsables académicos como Rectora, Vicerrectores, y Secretaría General
- Comité de Dirección, constituido por los líderes de la organización
- Junta de Facultad/Escuela, que posibilita tratar temas transversales al centro, permitiendo alinear las temáticas que afectan a los programas formativos con las decisiones que se toman desde niveles superiores
- Comisión de Calidad de Título, reuniones cuyo objetivo es el análisis, revisión y mejora de cada título, formando parte de estas los grupos de interés de dicho programa. El funcionamiento de las CCT-CEAT se desarrolla en el procedimiento PGC 12.2 Medición, rendición de cuentas, análisis y mejora
- Comisión de Calidad de Centro, reuniones de coordinación del centro con las áreas transversales, de puesta en común y análisis de información relevante para la mejora continua de dicho centro (ver PGC 12.2 Medición, rendición de cuentas, análisis y mejora)
- Comité de Garantía de Calidad, órgano transversal igualmente destinado a garantizar la mejora continua del Sistema de gestión y sus resultados para el conjunto de la UEC, según lo descrito en el PGC 12.2 Medición, rendición de cuentas, análisis y mejora.

5.2 PLAN ESTRATÉGICO DE CENTRO

Los responsables de cada Centro de la UEC (Vicedecanos) elaboran un Plan estratégico específico para cada Facultad/Escuela y lo presentan a la Rectora para su aprobación, así como al conjunto del Consejo de Gobierno.

5.2.1 Diagnóstico para la elaboración del Plan estratégico del Centro

Los procesos de estrategia y planificación de la Facultad/Escuela se inician con la realización de un diagnóstico sobre oportunidades y tendencias del entorno aportados por Marketing (estudios de tendencias, análisis de mercado, etc.), así como sobre los resultados de procesos de evaluación externos, inputs aportados por los grupos de interés o los aspectos de mejora obtenidos a partir del

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 9
	PGC 1.1 DEFINICIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	EDICIÓN 04

análisis interno tanto del centro como de cada una de las titulaciones, conforme a lo establecido en el procedimiento PGC 12.2 Medición, rendición de cuentas, análisis y mejora.

A partir de esta información y en línea con la planificación estratégica de la Universidad, la Facultad/Escuela establece sus objetivos y los planes de acción asociados, que se recogen en el Plan del Centro. En concreto, la planificación estratégica de Centro se realizará teniendo en cuenta:

- Resultados del Centro facilitados por la Unidad de Calidad y Compliance Académico (indicadores académicos y de rendimiento y datos de satisfacción)
- Búsqueda de reconocimientos y acreditaciones institucionales y programáticas no prescriptivos, respondiendo a una estrategia orientada a dotar de elementos diferenciadores a nuestro modelo académico y a nuestro sistema de gestión institucional
- Planes de mejora del Centro y de sus títulos
- Resultados de procesos de evaluación externa o interna
- Objetivos estratégicos de la Universidad facilitados por el Responsable de Centro
- Análisis de tendencias de la educación universitaria y el mundo profesional
- Misión, Visión y Valores de la Universidad
- Posibles directrices marcadas por el Consejo Directivo. Plan estratégico de la Universidad
- Política de Calidad
- Consejos y directrices del EEES
- Opinión del órgano de dirección académico del centro que presentará la información que considere relevante para describir la situación actual de la oferta formativa, así como su visión del centro a medio y largo plazo
- Opinión de delegados de estudiantes y egresados
- Opinión del personal docente y no docente
- Opinión de empresas e instituciones que se consideren relevantes
- Modelo Académico de la Universidad
- Actividad investigadora de los docentes

5.2.2 Contenido del Plan Estratégico del Centro

El Plan estratégico del Centro contendrá, al menos:

- Diagnóstico/descripción de la situación actual
- Definición del escenario futuro deseado, como parte de una visión a más largo plazo.
- Ejes estratégicos: identificación de las grandes líneas de acción del plan.
- Objetivos y acciones: identificación de los objetivos específicos en los distintos ejes estratégicos, de las acciones necesarias para alcanzarlos y su planificación.
- Recursos humanos, financieros y materiales necesarios para desarrollar las acciones previstas.
- Indicadores que permitan realizar un seguimiento de las acciones y del grado de cumplimiento de los objetivos.
- Estrategia de validación del plan y reporte a los interesados relevantes.

Una vez elaborado, el borrador de Plan estratégico del Centro será comunicado a las partes interesadas, cuyas observaciones, si las hubiere, podrían dar lugar a la oportuna modificación de dicho borrador.

5.2.3 Aprobación y entrada en vigor del Plan Estratégico del Centro

El borrador del Plan estratégico del Centro será presentado al Consejo de Gobierno/Comité de Dirección para su aprobación, si procede, o para recabar los comentarios que permitan su mejora y nueva presentación, hasta que sea finalmente aprobado.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 9
	PGC 1.1 DEFINICIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	EDICIÓN 04

Cada vez que se realicen cambios al Plan estratégico del Centro como resultado de las indicaciones recibidas del Consejo de Gobierno/Comité de Dirección, el nuevo Plan será presentado de nuevo al Centro, como se indica en el apartado anterior. Una vez aprobado, el Plan entra automáticamente en vigor.

5.2.4 Seguimiento y actualización de los Planes Estratégicos de los Centros

Tras su entrada en vigor, se realiza un seguimiento y revisión continua del Plan por parte de los responsables académicos del centro, analizando su grado de cumplimiento y por si fuera necesaria su actualización. Las desviaciones observadas darán lugar a las necesarias acciones correctoras, inclusión de acciones en el Plan de mejora de centro u otras acciones (por ejemplo, propuesta de modificación del Plan).

El/la Vicedecano/a correspondiente, reporta a la Rectora sobre el grado de cumplimiento del Plan, haciendo especial mención a las desviaciones que se presenten y a las acciones correctivas adoptadas. Cualquier modificación sustancial que se proponga al Plan aprobado debe ser ratificada por el Consejo de Gobierno.

Asimismo, en las Comisiones de Calidad de Centro (CCC), reguladas en el procedimiento PGC 12.2, se tomará en consideración, ya sea expresa o indirectamente, el estado de consecución del Plan estratégico del centro en vigor, además de tenerse en cuenta cualquier información recopilada durante las mismas para el análisis y seguimiento del Plan realizado por el/la Vicedecano correspondiente. Cualquier modificación sustancial que se proponga al Plan aprobado (nuevos valores objetivos, acciones que requieran nuevos recursos, eliminación de objetivos, modificación de las responsabilidades, así como cualquier otro cambio no asociado exclusivamente a una corrección de erratas o documentación formal del contenido ya aprobado), deberá ser igualmente ratificada por el Consejo de Gobierno.

En las CCC se propondrán, cuando proceda (finalizado el periodo del plan anterior), nuevos objetivos y plan estratégico del centro para el periodo siguiente, siendo el proceso de documentación, aprobación y publicación/comunicación el mismo que el descrito anteriormente.

5.2.5 Implantación del Plan estratégico de Centro en cada título

Una vez aprobado un Plan estratégico de Centro, se aterrizan las principales líneas que afectan a cada uno de los títulos, a través de las diferentes reuniones y mecanismos de coordinación vertical y horizontal regulados en el PGC 12.2 Medición, rendición de cuentas, análisis y mejora, así como en el PGC 4.2. Desarrollo de la enseñanza.

5.3 COMUNICACIÓN Y ANÁLISIS DE OBJETIVOS DE CALIDAD

En cuanto al Plan de centro, cada Facultad/Escuela comunica su contenido a través de claustros, reuniones de área, página web, reuniones de delegados, etc. La comunicación del Plan, entre la Facultad/Escuela y otros departamentos, centros o grupos de interés se lleva a cabo por los Vicedecanos.

Además, como se establece en el procedimiento PGC 12.2 Medición, rendición de cuentas, análisis y mejora, en las reuniones del Comité de Garantía de Calidad (CGC) se tendrán en cuenta, según proceda y con el objeto de su revisión/ratificación o rendición de cuentas al respecto, tanto la política como los objetivos de calidad establecidos, de modo que los grupos de interés participen en su

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 7 de 9
	PGC 1.1 DEFINICIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	EDICIÓN 04

definición, implantación, revisión y mejora y se rinda cuentas sobre su grado de cumplimiento. Si existieran grupos de interés no representados en dicha reunión, se establecerían canales adicionales de información tanto sobre los objetivos como sus resultados (a través de resumen en la web, buzón, etc.).

Así, en las reuniones del CGC se revisará la consecución de los objetivos e implantación de acciones asociadas aprobados con anterioridad, pudiendo, en su caso, establecer propuestas de cambio. Cualquier modificación sustancial que se proponga al Plan aprobado deberá ser ratificada por el Consejo de Gobierno. De igual modo se podrán proponer (finalizado el periodo del plan anterior), nuevas acciones u objetivos para el establecimiento de los objetivos y plan estratégico del siguiente periodo, siendo los procesos de documentación, aprobación y publicación/comunicación el mismo que el descrito anteriormente.

5.4 PROGRAMA DE OBJETIVOS E INDICADORES DE CALIDAD DE LA UEC

Para traducir los planes estratégicos a Objetivos de calidad medibles, la Unidad de Calidad y Compliance académico desarrollará el **POBJ/Programa de Objetivos e Indicadores**, que integrará los retos de calidad aplicables a toda la organización, estableciendo las principales líneas de acción, los objetivos y los indicadores de seguimiento asociados, así como las acciones para alcanzarlos, sus responsables y plazos. Este plan de acción se revisará de forma anual para evaluar su nivel de cumplimiento y, en su caso, proceder a su adaptación.

6. ESPECIFICIDADES POR CENTRO

Escuela de Arquitectura

No aplica.

Facultad de Ciencias Sociales

No aplica.

Facultad de Ciencias de la Salud

No aplica.

7. RESPONSABILIDADES

- Propietario del proceso: Rectorado.

- Participantes en el proceso:

- Consejo de Gobierno:
 - ✓ Aprobar los Planes estratégicos de Universidad y de Centro
- Rectora:
 - ✓ Solicitar la elaboración de Planes estratégicos de Centro teniendo en cuenta el Plan estratégico de la Universidad

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 8 de 9
	PGC 1.1 DEFINICIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	EDICIÓN 04

- ✓ Aportar la información o requisitos necesarios a tener en cuenta en el establecimiento de dichos planes
- Vicedecanos/as:
 - ✓ Desarrollar el Plan estratégico del Centro
 - ✓ Asegurar la comunicación del Plan estratégico del Centro en los niveles y funciones pertinentes
- Dirección de Departamento:
 - ✓ Identificar y asegurar los recursos humanos, financieros y materiales necesarios para las acciones previstas
 - ✓ Trasladar el Plan Estratégico del Centro al personal de su departamento, a través de los objetivos asignados en la evaluación de su desempeño
- Unidad de Calidad y Compliance Académico:
 - ✓ Proporcionar los datos pertinentes para la definición de los Planes estratégicos de Universidad y/o de los Centros
 - ✓ Apoyar a los responsables en el seguimiento de acciones y objetivos en el marco de los planes estratégicos establecidos
 - ✓ Documentar el **POBJ**/Programa de objetivos e indicadores de calidad y llevar a cabo su revisión periódica

8. INDICADORES

No aplica.

9. REGISTROS

En la aplicación del presente procedimiento se generan los siguientes registros:

REGISTROS			
NOMBRE REGISTRO	QUIÉN ARCHIVA	SOPORTE	TIEMPO CONSERVACIÓN
Actas de reuniones del grupo elaborador del Plan Estratégico	Responsable de Centro	Digital	5 años
Planes Estratégicos de Centro	Responsable de Centro	Digital	5 años
Actas reuniones de Juntas de Facultad en que se trate el seguimiento y evaluación del Plan Estratégico	Responsable de Centro	Digital	5 años
Actas de reuniones de Departamento/ Claustros en las que se comunique el Plan Estratégico o acciones asociadas	Dirección de Departamento	Digital	5 años

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página 9 de 9
	PGC 1.1 DEFINICIÓN DE OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	EDICIÓN 04

Actas de reuniones de delegados en las que se comunique el Plan Estratégico o acciones asociadas	Responsable de Centro	Digital	5 años
Ficha de indicadores del centro, POBJ Programa de objetivos e indicadores de calidad	Unidad de Calidad y Compliance	Digital	5 años

10. ANEXOS

No aplica.