

# **Sistema Interno de garantía de calidad**

## Responsables del sistema de garantía de calidad de los planes de estudios

El máximo órgano encargado de la planificación y control de la calidad es la Comisión de Garantía de Calidad del Centro. Esta comisión se apoya en los órganos de calidad establecidos por el centro.

A continuación, se muestran los responsables del Sistema de Garantía de Calidad, su composición, funciones y normas de funcionamiento. Es destacable que todos los grupos de interés de **eserp** tienen su representación en cada uno de los órganos con responsabilidad en el sistema de garantía de calidad de los títulos.

- 1. La Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC)** es una comisión técnica creada por **eserp**, encargada de la implantación del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) a nivel del centro, así como de la viabilidad y coherencia de las propuestas de mejora desarrolladas por las diferentes Comisiones de Garantía de Calidad de las Titulaciones que se imparten en el mismo. Participa en las tareas de planificación y seguimiento de los Sistemas de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de las Titulaciones oficiales de Grado y Postgrado, garantizando el cumplimiento de los requisitos de garantía de calidad que deben cumplir los títulos. Además, la Comisión actúa como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema de calidad.

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro está compuesta por miembros que representan a todos sus grupos de interés:

- a. Director/-a General, que actúa como presidente.
- b. Subdirector/-a de Calidad, que actúa como secretario.
- c. Coordinadores de las Titulaciones.
- d. Coordinador de Calidad.
- e. Un representante del Profesorado.
- f. Un representante del PAS.
- g. Un representante de los estudiantes.
- h. Un experto externo, representando a los empleadores y la sociedad.

Las **funciones** de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro son:

- a. Planificar las actuaciones a desarrollar, de acuerdo con las Normas de Organización y Funcionamiento de **eserp** y dentro del marco de la Política y Objetivos de Calidad del Centro, dirigidas hacia la implantación y seguimiento

de un SGIC en el Centro. Asegurar la implantación de las actuaciones acordadas y establecer las medidas necesarias para su control.

- b.** Adoptar las medidas necesarias para comunicar a todos los grupos de interés del Centro la Política, Objetivos y actuaciones de Calidad acordadas.
- c.** Revisar y aprobar modificaciones en la Política y Objetivos de Calidad del Centro.
- d.** Revisar y aprobar los planes de mejora (PM) sobre la base de las propuestas que reciba de la Comisión de Garantía de Calidad de las Titulaciones impartidas del Centro, de las sugerencias, quejas o reclamaciones recibidas de cualquier miembro del Centro, así como de las encuestas realizadas y de los indicadores de calidad.
- e.** Aprobar acciones correctivas y/o preventivas sobre la base, en su caso, de los informes que reciba de la Comisión de Garantía de Calidad de las Titulaciones o de las sugerencias, quejas y reclamaciones recibidas.

### **Normas de funcionamiento de la CGCC**

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro se reúne, al menos, dos veces en el curso académico, tras ser convocada por el director general.

El orden del día de las reuniones será previamente establecido y se adjuntará a la convocatoria.

De las sesiones, se levantará acta que se enviará a todos los componentes de la Comisión, que dispondrán de una semana para proponer correcciones. En caso contrario se considerará aprobada y se comunicará a todos los grupos de interés de **eserp**.

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro adoptará sus decisiones por voto mayoritario de sus miembros, decidiendo el voto de calidad del director general en caso de empate.

Para que la Comisión de Garantía de Calidad del Centro pueda constituirse y adoptar resoluciones se requerirá la presencia de la mayoría absoluta de sus miembros en primera convocatoria, y de al menos un tercio de ellos en segunda. Entre ambas convocatorias deberá transcurrir un plazo mínimo de una media hora.

- 2. El Coordinador/-a de Calidad** de **eserp** será el subdirector de Calidad. Ayuda en las tareas de diseño e implantación del Sistema de Garantía Interna de Calidad del Centro. Entre sus **responsabilidades** están:

- a) Asegurarse de que se crea una Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación (CGCT) para cada titulación verificada por la agencia evaluadora y puesta en marcha por el Centro.
- b) Asegurarse que la Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación define unos objetivos de calidad acordes con los definidos por la Comisión de Garantía de Calidad del Centro.
- c) Dar apoyo a la CGCC para dar a conocer el Sistema de Garantía Interna de Calidad del Centro a los distintos miembros de la comunidad universitaria.
- d) Realizará un informe anual que recoja de forma resumida los informes anuales de las distintas CGCT, que incluya los resultados obtenidos en los indicadores de calidad y las propuestas de planes de mejora.
- e) Asimismo, deberá asegurarse de que la CGCT realiza los planes de mejora en las titulaciones, una vez hayan sido aprobados por la CGCC.
- f) Asegurarse de que la información actualizada de cada titulación está publicada en la página web del centro antes del comienzo del curso académico.

**3. La Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación (CGCT)** es una comisión técnica encargada de la implantación del Sistema Interno de Garantía de Calidad a nivel de titulación, así como de la viabilidad y coherencia de las propuestas de mejora desarrolladas por la misma. La Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación está compuesta por miembros que representan a todos sus grupos de interés.

Para los **títulos de grado**, la Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación, su composición será la siguiente:

- a. Coordinador/-a de Calidad de **eserp**, que actuará como presidente.
- b. Coordinador/-a de la Titulación, que actuará como secretario.
- c. Dos representantes de los profesores de la Titulación.
- d. Un representante de los estudiantes de la Titulación.
- e. Un representante del PAS.
- f. Un experto, persona externa a **eserp**, propuesto por el coordinador de la titulación.

Para los **títulos de máster**, la Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación su composición será la siguiente:

- a. Coordinador/-a del máster, que actuará como presidente.
- b. Un representante de los profesores que imparten docencia en el título, que actuará como secretario.
- c. Un representante de los estudiantes de la Titulación.
- d. Un representante del PAS.

- e. Coordinador/-a de Calidad de **eserp**.
- f. Un experto externo relacionado con la Titulación.

La CGCT, como responsable de la garantía de la calidad de la titulación, tiene asignadas, entre otras, las siguientes **funciones**:

- a) Supervisar la aplicación de los planes de estudio, en particular la impartición de los contenidos, la realización de las distintas acciones formativas propuestas y la evaluación de contenidos y competencias.
- b) Apoyar en la organización de la ordenación académica de cada curso.
- c) Comprobar que las guías docentes de las asignaturas están publicadas antes de que comience el curso académico.
- d) Decidir, del catálogo de indicadores de calidad propuestos, cuáles van a ser utilizados para asegurar la calidad de la titulación, incluyendo como mínimo, aquellos requeridos por la agencia evaluadora en el proceso de verificación y posterior acreditación de la titulación.
- e) Analizar la información derivada de los indicadores de calidad establecidos para la titulación y realizar al menos un informe que incluya planes de mejora si así lo indicasen los resultados, que serán elevados a la Comisión de Garantía de Calidad de Centro.
- f) Supervisar las acciones de mejora propuestas, una vez que hayan sido aceptadas por CGCC, en relación con el plan de estudios.
- g) Proponer, si fuese necesario, reformas en los planes de estudios, para su consideración.

### **Normas de funcionamiento de la CGCT**

La Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación se reúne, al menos, dos veces en el curso académico, tras ser convocada por el Coordinador de la Titulación.

El orden del día de las reuniones será previamente establecido y se adjuntará a la convocatoria que se envíe.

De las sesiones, se levantará acta que se enviará a todos los componentes de la Comisión, que dispondrán de una semana para proponer correcciones. En caso contrario se considerará aprobada y se comunicará a todos los grupos de interés del Centro.

La Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación adoptará sus decisiones por voto mayoritario de sus miembros, decidiendo el voto de calidad del Coordinador de la Titulación en caso de empate.

Para que la Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación pueda constituirse y adoptar resoluciones se requerirá la presencia de la mayoría absoluta de sus miembros

en primera convocatoria, y de al menos un tercio de ellos en segunda. Entre ambas convocatorias deberá transcurrir un plazo mínimo de una media hora.

## 1. Recursos

Para que se pueda alcanzar un buen funcionamiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad de los Títulos, **eserp** pondrá al servicio de las distintas comisiones de calidad los recursos necesarios que le permitan realizar una correcta planificación y seguimiento de las Titulaciones puestas en marcha. Proporcionará a la Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación los indicadores de resultados necesarios para analizar los resultados previstos en el título y los principales resultados e indicadores obtenidos del Plan General de Recogida de la Información (PGRI).

## 2. Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado.

Respecto a la calidad de las enseñanzas y de los títulos, hay que destacar que la Universidad a la que está adscrita **eserp**, desde el año 1999, ha estado implicada en el Proceso de Evaluación Institucional de sus Titulaciones, habiendo participado en los planes de evaluación convocados inicialmente por el Consejo de Universidades y posteriormente por la agencia evaluadora.

Esta trayectoria ha propiciado la creación y consolidación de una cultura de calidad y mejora continua en toda la Universidad, que se ha divulgado a todos los centros adscritos. Prueba de ello es que se ha estado trabajando en la evaluación y certificación de los servicios de la Universidad, especialmente en aquellos que están más relacionados con el proceso de aprendizaje:

- El modelo Docencia implantado en la Universidad Rey Juan Carlos ha conseguido la certificación.
- El diseño del Programa Audit ha sido evaluado positivamente por las agencias evaluadoras competentes.

Además, se ha puesto en marcha programas destinados a evaluar y mejorar el servicio ofrecido a nuestros estudiantes como el Programa de Mentoring o los Programas de Formación para PAS y profesorado.

### 2.1 Calidad de los planes de estudio y los resultados de aprendizaje

**Objeto:** Establecer los procedimientos para la recogida y análisis de la información relevante referida a la calidad del plan de estudios y de los resultados del aprendizaje, de acuerdo con los requisitos genéricos y específicos establecidos, así como indicar el

modo en que se utilizará la información para la revisión y mejora continua de la enseñanza.

**Responsables:** la CGCT, el coordinador de calidad del centro y la CGCC, según se ha establecido en las funciones de cada uno.

**Indicadores, control y evaluación:** se tendrán en cuenta, entre otros, los siguientes indicadores:

- a. *Resultados de los estudiantes:* créditos matriculados y créditos superados por asignatura y titulación, tasa de eficiencia, graduación y abandono, duración media de los estudios, perfil de ingreso y causas de abandono.
- b. *Encuesta de satisfacción* de los estudiantes respecto de la titulación.

La información detallada de estos indicadores se encuentra en el Plan General de Recogida de Información y en las Memorias Anuales de Seguimiento.

**Descripción:** A partir de los indicadores establecidos, la CGCT analizará con carácter anual la implantación de la titulación, comparando los resultados obtenidos con los esperados a priori (memoria de verificación del título y posteriores modificaciones), destacando los puntos fuertes y débiles del título, y proponiendo las mejoras oportunas. Dicho análisis quedará reflejado en el informe de seguimiento que incluirá las propuestas de mejora, si las hubiera, para el siguiente curso y un seguimiento de las acciones puestas en marcha en los cursos anteriores. Este informe será aprobado por la CGCT y posteriormente por la CGCC. Los resultados se harán públicos a través de la página web de **eserp**.

### 2.3 Calidad del profesorado.

**Objeto:** establecer los procedimientos para la recogida y análisis de la información sobre el profesorado que permitan contrastar las competencias del profesorado asociado al plan de estudios, tanto a nivel académico como científico, que tiene la formación adecuada para conseguir los objetivos del plan de estudios y que está implicado en las actividades de investigación y formación que repercuten en el plan de estudios.

**Responsables:** la CGCT, el coordinador de calidad del centro y la CGCC, según se ha establecido en las funciones de cada uno.

**Indicadores, control y evaluación:** los indicadores para el control de la calidad del profesorado serán los siguientes:

- a. *Encuesta de satisfacción* de los estudiantes en relación con el profesorado (valoración docente).
- b. *Estructura del profesorado* implicado en el título: categoría, grado de doctor, dedicación, sexenios y quinquenios.
- c. Informe de *resultados de participación en programas de formación* del profesorado.

**Descripción:** El coordinador de la titulación dispondrá de los indicadores relativos a la enseñanza y la valoración docente de los profesores implicados en su titulación. En la CGCT se analizarán los resultados y, si fuese necesario, se plantearían planes de mejora en relación con la enseñanza y el profesorado de la titulación, que se plasmarán en el informe de seguimiento de la titulación. Este informe será aprobado por la CGCT y posteriormente por la CGCC.

**Eserp** pone a disposición de la comunidad universitaria toda la información relativa a la planificación (planes de estudios, titulaciones que se ofrecen y en qué campus, etc.) a través de la página web del Centro, así como la información correspondiente al desarrollo de las diferentes titulaciones (horarios, aulas, profesores, guías docentes de las diferentes asignaturas, fechas de exámenes, etc.) y a los resultados globales.

**Eserp** dispone también de un Aula Virtual, éste supone un lugar de intercambio de información entre los estudiantes y el profesorado, por lo que sólo tienen acceso al mismo los agentes implicados. En dicho Aula Virtual el profesor puede poner a disposición de los estudiantes matriculados apuntes, materiales, ejercicios propuestos, así como las calificaciones obtenidas en los mismos. A través de este sistema, se cumple con la Ley de Protección de Datos, puesto que las calificaciones de los estudiantes sólo pueden ser consultadas por el propio interesado a través de una clave personal.

### **3 Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad.**

Se recogen a continuación los procedimientos para garantizar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad.

#### **3.1 Calidad de las prácticas externas**

**Objeto:** establecer los procedimientos para la recogida y análisis de la información sobre las prácticas externas, así como la forma en que se evalúa la información y se plantean las acciones de mejora. Las prácticas externas se configuran en el Plan de Estudios como una asignatura de carácter obligatorio que se imparte en el último curso. Estas prácticas están tuteladas y para los estudiantes son un complemento a la



formación y aplicación práctica de los conocimientos teóricos adquiridos durante la realización de sus estudios, sin olvidar la importancia que para ellos supone el contar con experiencia a la hora de incorporarse al mundo laboral.

**Responsables:** la CGCT, el coordinador de calidad del centro y la CGCC, según se ha establecido en las funciones de cada uno.

**Indicadores, control y evaluación:** la calidad de las prácticas externas se garantiza mediante:

- a. El nombramiento de Tutores, tanto en el organismo donde se vayan a realizar las prácticas, como en **eserp**.
- b. La evaluación de las prácticas, descrita en el Reglamento, donde se tendrá en cuenta, además del informe que realiza el alumno, el certificado que el tutor de la empresa acredita sobre la realización de estas y el informe sobre el resultado y el rendimiento del trabajo realizado por cada alumno, de forma individualizada.
- c. Indicadores relativos a la oferta de plazas, número de convenios suscritos y número de estudiantes realizando prácticas.
- d. Indicadores obtenidos en las encuestas de satisfacción con las prácticas externas.

Asimismo, el Plan General de Recogida de Información recoge cuestionarios relativos a la satisfacción del estudiante, tutor externo y empleadores con las prácticas externas.

**Descripción:** a partir de los indicadores establecidos, la CGCT analizará con carácter anual el funcionamiento de las prácticas y propondrán planes de mejora tanto para el desarrollo, como para la evaluación y el seguimiento de estas. Dicho análisis quedará reflejado en el informe de seguimiento que será aprobado por la CGCT y posteriormente por la CGCC. Los resultados se harán públicos a través de la página web de **eserp**.

### 3.2 Calidad de los programas de movilidad.

**Objeto:** establecer los procedimientos para la recogida y análisis de la información sobre los programas de movilidad, así como la forma en que se evalúa la información y se plantean las acciones de mejora. **Eserp** cuenta con distintos programas tanto para estudiantes como para trabajadores (PDI y PAS) sobre movilidad y que están disponibles para todos los participantes en la titulación.

**Responsables:** El subdirector es el principal responsable de los programas de movilidad, de su evaluación y proceso de mejora. Todas las actuaciones en estos programas son analizadas por parte de la CGCT, el coordinador de calidad del centro, y la CGCC, según se ha establecido en las funciones de cada uno.

**Indicadores, control y evaluación:** la calidad de los programas de movilidad se garantiza mediante:

- a. Indicadores relativos al número de plazas ofertadas y número de estudiantes que participan en programas de movilidad.
- b. Indicadores obtenidos en las encuestas de satisfacción con los programas de movilidad.

Además, el Plan General de Recogida de Información recoge cuestionarios relativos a la satisfacción de los estudiantes con los programas de movilidad.

**Descripción:** a partir de los indicadores establecidos, la CGCT analizará con carácter anual el funcionamiento de los programas de movilidad y propondrá los planes de mejora que consideren necesarios para el buen funcionamiento de las mismas. Dicho análisis quedará reflejado en el informe de seguimiento que será aprobado por la CGCT y posteriormente por la CGCC. Los resultados se harán públicos a través de la página web de la Universidad.

#### **4 Procedimiento para el análisis de la inserción laboral de los egresados y de la satisfacción con la formación recibida**

En este apartado el título cuenta con dos procedimientos diferenciados dirigidos a garantizar la calidad de la inserción laboral de los egresados y su satisfacción con la formación recibida. Ambos procedimientos cuentan con actuaciones orientadas, por un lado, a la recogida y análisis de la información, y, por otro lado, hacia la revisión y mejora del plan de estudios.

##### **4.1 Análisis de la inserción laboral de los egresados.**

**Objeto:** establecer los procedimientos para la recogida y análisis de la información relativa a la inserción laboral de los egresados, así como la forma en que se evalúa la información y se plantean acciones de mejora en relación con este aspecto de la titulación.

**Responsables:** El Coordinador de Calidad recoge, dentro del Plan General de Recogida de Información, encuestas dirigidas a analizar la inserción laboral de los egresados. La CGCT, el coordinador de calidad del centro y la CGCC, según se ha establecido en las funciones de cada uno.

**Indicadores, control y evaluación:** Entre las encuestas que analizan la inserción laboral, se distinguen encuestas dirigidas a:

- a. recién egresados;
- b. antiguos egresados (hace más de un año);
- c. empleadores.

**Descripción:** los resultados de las encuestas son entregados a la CGCT para que sean analizados y se planteen acciones de mejora para el futuro, tanto en temas relacionados con la inserción laboral como con la satisfacción con la formación recibida por el alumno. En la Comisión realizarán un informe de seguimiento que será entregado posteriormente por la CGCC. Los resultados se harán públicos a través de la página web de **eserp**.

## 5 Satisfacción con la formación recibida

**Objeto:** establecer los procedimientos para la recogida y análisis de la información relativa a la satisfacción con la formación recibida, así como la forma en que se evalúa la información y se plantean acciones de mejora en relación con este aspecto de la titulación.

**Responsables:** El Coordinador de Calidad recoge, dentro del Plan General de Recogida de Información, encuestas dirigidas a analizar la satisfacción de los estudiantes y egresados con la formación recibida. La CGCT, el coordinador de calidad del centro y la CGCC, según se ha establecido en las funciones de cada uno.

**Indicadores, control y evaluación:** Para disponer de información sobre la satisfacción con la formación recibida, se recogerá la opinión de los distintos grupos de interés:

- a. futuros titulados
- b. recién egresados
- c. antiguos egresados
- d. empleadores

**Descripción:** los resultados de las encuestas son entregados a la CGCT para que sean analizados y se planteen acciones de mejora para el futuro, tanto en temas relacionados con la inserción laboral como con la satisfacción con la formación recibida por el alumno. En la Comisión se realizará un informe de seguimiento que será entregado posteriormente por la CGCC. Los resultados se harán públicos a través de la página web de **eserp**.

**Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y servicios, etc.) y de atención a la sugerencias y reclamaciones.**

### 5.1. Análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados

**Objeto:** establecer los procedimientos para la recogida y análisis de la información relativa a la satisfacción de los distintos colectivos implicados en la titulación (estudiantes, personal académico, de administración y servicios, etc.), así como la forma en que se evalúa la información y se plantean acciones de mejora en relación con este aspecto de la titulación.

**Responsables:** El Coordinador de Calidad recoge, dentro del Plan General de Recogida de Información, encuestas dirigidas a analizar la satisfacción de los distintos colectivos implicados con los títulos, el centro. La CGCT, el coordinador de calidad del centro y la CGCC, según se ha establecido en las funciones de cada uno.

**Indicadores, control y evaluación:** los indicadores de satisfacción obtenidos de las encuestas dirigidas a los usuarios de los servicios que ofrece la Universidad, recogidas dentro del Plan General de Recogida de Información.

**Descripción:** la CGCT recibirá los resultados de las encuestas sobre satisfacción en los colectivos implicados y realizará un informe incluyendo planes de mejora a futuro. La CGCC valora el informe y aprueba las acciones de mejora necesarias.

### 5.2. Sugerencias y reclamaciones

**Objeto:** establecer los procedimientos para la recogida y análisis de la información relativa a las sugerencias y reclamaciones sobre la titulación, así como la forma en que se evalúa la información y se plantean acciones de mejora en relación con este aspecto de la titulación.

**Responsables:** El Coordinador de Calidad es el principal responsable de la recogida de información de las sugerencias y reclamaciones sobre el desarrollo de la titulación. La CGCT y la CGCC, según se ha establecido en las funciones de cada uno, analizarán, evaluarán y plantearán acciones de mejora.

**Indicadores, control y evaluación:** se utilizarán los indicadores siguientes:

- a. Nº total de reclamaciones/sugerencias
- b. Nº total de reclamaciones/sugerencias solucionadas satisfactoriamente
- c. Tiempo de respuesta a las reclamaciones recibidas

**Descripción:** en relación con la recogida de sugerencias y reclamaciones sobre la titulación, **eserp** dispone de un Buzón de Sugerencias virtual en la página web, en la que cualquier miembro de la comunidad universitaria podrá exponer sugerencias,

quejas y comentarios sobre cualquier aspecto relacionado con el funcionamiento del título. En el Buzón virtual se especificarán los datos imprescindibles que se deben incluir si se quiere que la reclamación o sugerencia sea atendida (nombre y apellidos, correo electrónico o dirección postal para futuros contactos) y titulación. Además, se puede utilizar el Registro de **eserp** para sugerencias y reclamaciones.

La CGCT recibirá las sugerencias y reclamaciones que analizará en el informe de seguimiento con el objeto de proponer acciones de mejora. El informe se enviará a la CGCC para que se aprueben las propuestas y se haga el seguimiento de la puesta en marcha de estas para el curso siguiente. Los resultados se harán públicos a través de la página web de la Universidad.

### **PUBLICACIÓN DE RESULTADOS**

El Plan de Información de la titulación incluirá los siguientes puntos:

- 1.** El plan de estudios y criterios de admisión, con los objetivos de la titulación, las asignaturas con los contenidos, las metodologías de enseñanza-aprendizaje y la evaluación, las pruebas de acceso (si procede), las prácticas externas, las posibilidades de movilidad, las políticas de orientación a los estudiantes.
- 2.** Los mecanismos para realizar reclamaciones y sugerencias.
- 3.** Los resultados de la enseñanza en cuanto al aprendizaje, las prácticas externas, la movilidad, la inserción laboral y satisfacción con la formación, y la satisfacción de los colectivos implicados en la titulación.
- 4.** Resumen de la Memoria Anual de Seguimiento de la CGCT.
- 5.** Planes de mejora.
- 6.** Estructura organizativa de la titulación, especificando el coordinador de titulación y la forma de contacto.

El coordinador de calidad del centro tiene la función de comprobar la actualización de la información publicada por el centro sobre cada titulación. La información será publicada en la página web de **eserp**.