

## SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO

### 1. Responsables del sistema de garantía de calidad del plan de estudios.

El máximo órgano encargado de la planificación y control de la calidad es el Comité de Calidad de ESERP, centro adscrito. Este comité 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 del plan de estudios.

1. **Comité de Calidad (CC) de ESERP**, que es la Comisión de Grados con la finalidad de preparar las nuevas titulaciones en el marco del EEES, incluyendo la implantación de un sistema de garantía interno que asegure la calidad de los planes de estudios presentados a verificación y posterior acreditación, así como la puesta en marcha de un sistema de garantía de calidad para ESERP los miembros del CC es la siguiente

- a. Director General
- b. Sub-Director
- c. Coordinadores de Grados
- d. Coordinador de Calidad
- e. Jefe de Administración
- f. Representantes de Alumnos
- g. Dos expertos externos

**Funciones del Comité de Calidad:**

Última actualización: 23 de marzo de 2012

- a) Fijar la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad de ESERP. La Política de Calidad y los Objetivos de Calidad están recogidos en el Plan Estratégico de la ESERP.
- b) Realizar el seguimiento y control de la ejecución de la Política de Calidad y de los Objetivos de Calidad, velando por la disponibilidad de recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de calidad.
- c) Adoptar las medidas necesarias para que la Política de Calidad de la ESERP y sus Objetivos y acciones sean conocidos por todos los miembros de la comunidad universitaria, así como adoptar medidas para estimular y formar a la comunidad universitaria en la cultura de la calidad.
- d) Establecer y aprobar el plan general de recogida de información, especialmente la planificación de la realización de encuestas y el establecimiento de un catálogo de indicadores de calidad acorde con los criterios ANECA.
- e) Evaluar los resultados y las propuestas de mejora incluidas en los informes anuales realizados por la Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación y, en consecuencia, adoptar las medidas necesarias para llevar a cabo aquellas propuestas de mejora que se consideren oportunas.

**2. La Comisión de Garantía de Calidad de ESERP** es una comisión técnica creada por ESERP encargada de la implantación del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) a nivel de ESERP, 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, garantizando el cumplimiento de los requisitos de garantía de calidad a la que deben obedecer los nuevos estudios. 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 de ESERP está compuesta por miembros que representan a todos los grupos de interés de la ESERP. Presidida por el Director General, forman parte de ella el

Última actualización: 23 de marzo de 2012

Sub-Director de Calidad de ESERP, los Coordinadores de las titulaciones, el delegado de alumnos, representando a los estudiantes y dos expertos externos.

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

- a. Planificar las actuaciones a desarrollar, de acuerdo con los Estatutos 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. Proponer a ESERP modificaciones en la Política y Objetivos de Calidad.
- d. Proponer a ESERP la aprobación de planes de mejora (PM) y el nombramiento de Grupos de Mejora, 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 de la ESERP, 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 las Titulaciones o de las sugerencias, quejas y reclamaciones recibidas.
- f. Planificar y supervisar la realización de las acciones formativas que en materia de garantía de calidad procedan en cada momento orientadas a todos los miembros del Centro.

**3. Coordinador de Calidad de ESERP** será el Sub-Director de Calidad, para ayudar en las tareas de diseño implantación del Sistema de Garantía de Calidad de ESERP. Entre sus **responsabilidades** están:

- a. Asegurarse de que se crea una Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación (CGCT) para cada Nueva Titulación verificada y acreditada por ANECA y puesta en marcha por el Centro. Deberá crearse en un plazo máximo de 3 meses desde la fecha de aprobación de implantación.

- b. Asegurarse que la Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación define unos objetivos de calidad acordes con los definidos por el Comité de Calidad de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro.
- c. Dar apoyo a la CGCC para dar a conocer el Sistema de Garantía de Calidad del Centro a los distintos miembros de la comunidad universitaria.
- d. Como presidente de la Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación, reunirá al menos dos veces al año a dicha Comisión, coincidiendo con la finalización del curso y antes del comienzo del siguiente curso. Anualmente, esta Comisión realizará un informe (mes de julio) con los resultados de la titulación y las propuestas de mejora, que será entregado al Coordinador de Calidad del Centro.
- e. Realizará un informe anual (mes de julio) 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.
- f. Asimismo, deberá asegurarse de que la CGCT realiza los planes de mejora en las titulaciones, una vez hayan sido aprobados por ESERP, y enviadas y aprobadas por el Comité de Calidad de ESERP.
- g. Asegurarse de que la información actualizada de cada titulación está publicada en la página web del centro antes del comienzo del curso académico.

4. **Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación (CGCT):** será nombrada por ESERP y su **composición** es la siguiente:

- Coordinador de Calidad de la ESERP, que actúa como presidente.
- El Coordinador de la Titulación, actúa como secretario.
- Tres representantes de los profesores de la Titulación de los departamentos con docencia en la Titulación. Se elegirán conforme a los criterios establecidos por ESERP.

-  
-

Última actualización: 23 de marzo de 2012

- Un representante de los alumnos de la Titulación: será elegido entre los delegados de curso de la Titulación.
- Un PAS: será elegido entre el/la secretario/a y los técnicos de laboratorio de uno de los departamentos que impartan docencia en la titulación, elegidos conforme a los criterios establecidos por ESERP.
- Dos expertos, personas externas a la Universidad, uno de ellos será elegido del conjunto de empresas participantes en las prácticas externas, propuestos por el coordinador de 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. Aprobar las guías docentes de las asignaturas del plan de estudios antes del comienzo de cada curso, exigiendo que dichas guías aseguren la adquisición de competencias propuestas por la asignatura en el plan de estudios.
- d. Comprobar que las guías docentes de las asignaturas están publicadas antes de que comience el curso académico.
- e. Decidir, del catálogo de indicadores de calidad propuestos por el Comité de Calidad de la Universidad, cuáles van a ser utilizados para asegurar la calidad de la titulación, incluyendo como mínimo, aquellos requeridos por ANECA en el proceso de verificación de la titulación.
- f. Analizar la información derivada de los indicadores de calidad establecidos para la titulación y realizar al menos un informe, coincidiendo con el final del curso académico (junio), que incluya planes de mejora si así lo indican los resultados, que serán elevados al Comité de Calidad.
- g. Supervisar las acciones de mejora propuestas, una vez que hayan sido aceptadas por Consejo de Gobierno, en relación al plan de estudios.
- h. Proponer, si fuese necesario, reformas en los planes de estudios, para su consideración por ESERP y Consejo de Gobierno.

El **coordinador de Titulación**, nombrado por el Director de Centro actúa como secretario de la CGCT y será responsable de informar sobre todas las cuestiones de su

competencia y de someter a consideración propuestas en relación con cualesquiera que sean las decisiones a adoptar. El coordinador de Titulación también es el coordinador de Tutorías Integrales en las nuevas titulaciones (Anexo: Protocolo del Coordinador de Grado).

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

La Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación se reúne, al menos, dos veces al año, tras ser convocada por su Presidente.

El orden del día de las reuniones será establecido por su Presidente y se adjuntará la convocatoria que envíe el Secretario. El Presidente deberá admitir para su inclusión en el orden del día toda propuesta realizada por un mínimo del 20 por ciento de los miembros de la Comisión, formuladas por escrito con la suficiente antelación respecto a la fecha de la reunión.

De las sesiones, el Secretario levantará acta que 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 Presidente en caso de empate.

Para que la Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación pueda constituirse y adoptar resoluciones válidamente se requerirá la presencia de al menos 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.

Los miembros de la Comisión observarán la debida reserva con respecto a todas las informaciones y debates que no deban hacerse públicos en aplicación de la normativa vigente o por acuerdo, tomado al efecto, por la propia Comisión. Para todo lo no previsto en estas normas, se aplicará con carácter supletorio el Reglamento de ESERP.

## **Recursos**

Para que se pueda alcanzar un buen funcionamiento del sistema de garantía de calidad del centro, la ESERP pone a disposición del centro. El Gabinete de Planificación de ESERP que actúa como órgano asesor de la Comisión de Garantía de la Calidad. En el Anexo se encuentra información detallada sobre las distintas encuestas realizadas durante los últimos años.

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

Respecto a la calidad de las enseñanzas y del profesorado, hay que destacar que la Universidad desde el año 1999 ha estado implicada en el Proceso de Evaluación Institucional de sus Titulaciones, habiendo participado en los Planes convocados inicialmente por el Consejo de Universidades y posteriormente por la ANECA.

Esta trayectoria ha propiciado la creación y consolidación de una cultura de calidad y mejora continua en toda la Universidad. Prueba de ello es que se está trabajando en la evaluación y certificación de los servicios de la Universidad, en particular de aquellos que están más relacionados con el proceso de aprendizaje, por ejemplo la Biblioteca de la Universidad ya cuenta con la mención de calidad de la ANECA (2004-2007).

### 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, la CGCC y el CC, según se ha establecido en las funciones de cada uno.

**Indicadores, control y evaluación:** se tendrán en cuenta 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, pruebas de nivel y causas de abandono.
- b. Indicador de adquisición de competencias.
- c. 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 (Anexo )

**Descripción:** La CGCT elabora una propuesta de indicadores para la titulación, dentro de los mínimos especificados por la CGCC y el CC y que cubran al menos los tres tipos de indicadores especificados (resultados de los estudiantes, adquisición de competencias y satisfacción de los estudiantes respecto a la titulación). Una vez aprobada por la CGCC y ESEERP la propuesta de los indicadores, establece el plan de recogida de información.



La CGCT finalizará el curso académico con un informe de resultados y con propuestas de mejora, si la hubiera, para el siguiente curso. Este informe será recopilado por el coordinador de calidad del centro para que sea aprobado por la CGCC y posteriormente por ESERP. Se enviará además, al CC y al Consejo de Gobierno para que se aprueben las propuestas de mejora y se creen los grupos de mejora que harán el seguimiento de la puesta en marcha de las mismas para el curso siguiente. El Centro hará público los resultados a través de su página web.

## 2. 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, la CGCC y el CC, según se ha establecido en las funciones de cada uno. Además, el Consejo de Gobierno es el responsable de aprobar la normativa de contratación, reconocimiento, evaluación y promoción del profesorado.

**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 al profesorado (valoración docente). La información detallada de esta Encuesta se encuentra en el Plan General de Recogida de Información (Anexo )
- b. Informe de participación en el Programa de Calidad de ESERP: profesores participantes, % participantes en relación a los profesores potenciales participantes, valoración media de los participantes, % de profesores con una valoración superior a la media.
- c. Informe de resultados de participación en el Programa Propio de Formación.
- d. Informe de resultados de participación en el Programa de Ayudas de Innovación Educativa.

Los informes b), c) y d) dependen del Director General.

**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 entre los meses de mayo-junio de cada curso académico. En la CGCT se analizarán los resultados y, si fuese necesario, se plantearían planes de mejora en relación a la enseñanza y el profesorado de la titulación, que se plasmará en un Informe. Este informe será entregado al Coordinador de Calidad del Centro, que lo elevará a la Junta de ESERP. En el caso de que existan planes de mejora, deberán enviarse al Comité de Calidad de ESERP para que sea tenido en cuenta para la modificación y revisión de sus objetivos de calidad. La CGCT deberá asegurarse de que se llevan a cabo los planes de mejora en el siguiente curso académico.

El Subdirector hará público los resultados de los programas Docencia, Plan de Formación y Ayudas a la Innovación Educativa. Estos informes serán enviados a los Coordinadores de Calidad de los Centros y a las distintas CGCT, para que sean revisados y, si consideran adecuado, planteen planes de mejora. Será el Comité de Calidad de ESERP quien deberá aprobar estos planes de mejora y su puesta en marcha, con el visto bueno del Consejo de Gobierno. El Subdirector será el que revise que los planes de mejora se inician y desarrollan de la forma correcta en el siguiente curso académico.

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. La información correspondiente al desarrollo de las diferentes titulaciones (horarios, aulas, profesores, guías docentes de las diferentes asignaturas, fechas de exámenes, etc.) es accesible desde la página web del Centro o Facultad o ESERP en el que se imparte el título. Finalmente, la información relativa a los resultados globales de la Planificación Docente está disponible en la página web del Gabinete de Planificación y Programación de ESERP, órgano responsable de recopilar y procesar todos los datos referidos a los resultados.

ESERP dispone también de un Campus 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 Campus Virtual el profesor puede poner a disposición de los alumnos matriculados apuntes, materiales, ejercicios propuestos

Última actualización: 23 de marzo de 2012

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 alumnos 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.

#### 1. Calidad de 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 alumnos 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, la CGCC y el CC, según se ha establecido en las funciones de cada uno. El coordinador de grado, como coordinador de tutores integrales tiene un papel fundamental en la recogida de información directa del funcionamiento de las prácticas.

#### 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. Los tutores académicos de la Universidad, son los tutores integrales (ver Anexo con Reglamento del Tutor Integral).
- b. La evaluación de las prácticas se describe en el Reglamento del Tutor Integral, 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 las mismas y el informe sobre el resultado y rendimiento del trabajo realizado por cada alumno, de forma individualizada.
- c. El Plan General de Recogida de Información incluye una encuesta sobre la satisfacción con las prácticas externas por parte de alumnos y tutores de la empresa. Para aplicar esta información recogida a la mejora de las prácticas, los resultados de las encuestas y el informe de la empresa serán analizados por el tutor integral, que presentará un informe al coordinador de titulación, que a la vez el coordinador de tutores integrales. El coordinador de titulación, con los informes de todos los tutores de la titulación, realizará su propio informe sobre el desarrollo de las prácticas externas en el curso académico, y

lo llevará a la CGCT, y si fuera necesario, propondrá las acciones de mejora que estima pertinentes.

**Descripción:**

La realización de prácticas externas al ámbito físico de ESERP, donde los alumnos del programa desarrollen las posibles actividades asociadas a la consecución de los objetivos específicos de aprendizaje, se articula mediante un instrumento concreto, como es la concertación de CONVENIOS PARA EL DESARROLLO DE PROGRAMAS DE COOPERACIÓN EDUCATIVA, y las demás normas de general aplicación. El objetivo de dichos Convenios no es otro que completar y desarrollar, de manera práctica y aplicada, la formación adquirida por los alumnos de las diferentes titulaciones.

El Coordinador de Titulación será el encargado de tener disponible y revisado los convenios para las prácticas externas al comienzo de las matriculaciones de cada curso académico (mes de mayo). Se tendrá que asegurar de que exista una oferta de plazas superior al número de potenciales alumnos en la matriculación del curso siguiente y que las plazas se adecuen al objetivo formativo de la titulación.

Esa oferta de plazas estará disponible, de forma que el alumno cuando se esté matriculando pueda elegir entre tres opciones del total de las plazas ofertadas.

Las condiciones específicas de cada práctica en concreto, se desarrollan en un Anexo, que debe estar firmado por el alumno, el tutor por parte de la empresa y el tutor designado por parte de la universidad. El tutor de las prácticas por parte de la Universidad será el tutor integral de cada alumno. (Programa de tutorías integrales).

Con el fin de conseguir una alta calidad en la realización de las prácticas la Universidad realiza un seguimiento continuo del alumno durante el periodo que duren las prácticas.

La CGCT examinará el informe del coordinador de titulación, y junto con los indicadores definidos por esta comisión para las prácticas externas, evaluarán el funcionamiento de las prácticas y propondrán planes de mejora tanto para el desarrollo como la evaluación y el seguimiento de las prácticas en el futuro.

Última actualización: 23 de marzo de 2012

La CGCT establecerá el procedimiento para la evaluación y revisión de las prácticas externas de la titulación y se llevarán a cabo las siguientes acciones:

1. Elaboración anual de una Memoria que incluya aspectos relativos al desarrollo de las prácticas, a los resultados de las evaluaciones de satisfacción y otros indicadores, y propuesta de planes de mejora.
2. Revisión del catálogo de indicadores de calidad de las prácticas y, en el caso de que se considere adecuado cambio o ampliación de indicadores, se propondrán nuevas encuestas o sistemas de recogida de información.
3. La Memoria se entregará al Coordinador de Calidad del Centro con las nuevas propuestas y planes de mejora. Se presentarán a ESERP, que una vez aprobadas serán enviadas al Comité de Calidad de ESERP para que sean incluidas en la Política de Calidad de ESERP. Los órganos de apoyo pasarán la información a los órganos y personas implicadas en los planes de mejora, que deberán ser seguidos por el coordinador de titulación.

## **2. Calidad en 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 alumnos como para trabajadores de la Universidad (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, la CGCC y el CC, según se ha establecido en las funciones de cada uno.

### **Indicadores, control y evaluación:**

El Servicio de Relaciones Internacionales de ESERP realiza un exhaustivo seguimiento de todas las acciones de movilidad, mediante la realización de encuestas a los alumnos tanto de acogida como propios (están incluidos los cuestionarios en el Anexo de Relaciones Internacionales). Además, también desde el Servicio de Relaciones Internacionales, se organizan visitas a las universidades con las que se tiene convenio con el fin de garantizar y evaluar la calidad de las mismas.

Además algunos programas tienen sus propios sistemas de evaluación. Por ejemplo, el Programa Erasmus de la Unión Europea posee su propio mecanismo de evaluación, mediante el análisis y control de algunos destinatarios del programa elegidos a partir de un

muestreo aleatorio realizado por el Organismo Autónomo de Programas Europeos (externo a la Universidad).

Las encuestas sobre movilidad son analizadas por el Subdirector y anualmente se elabora un informe con los resultados y las propuestas de mejora.

Los indicadores que se tienen en cuenta relativos a los estudiantes, entre otros, son los siguientes: Nº de estudiantes enviados en programas de movilidad, Nº de créditos matriculados en destino, Nº de créditos convalidados, Proporción de créditos superados a través de programas de movilidad con respecto al total de créditos superados en la titulación. Estos mismos indicadores son utilizados en relación a los estudiantes extranjeros recibidos en la titulación.

Entre los indicadores relativos a los distintos programas de movilidad y su gestión se encuentran: Nº de convenios de movilidad vigentes, Satisfacción de los estudiantes de movilidad, Satisfacción de los gestores docentes de intercambio académico, Satisfacción de los profesores que han participado en programas de movilidad, Satisfacción de PAS que ha participado en programas de movilidad.

**Descripción:**

ESERP cuenta con distintos programas tanto para alumnos como para trabajadores de la Universidad (PDI y PAS) sobre movilidad:

1. El Programa Propio de Fomento y Desarrollo de la Investigación está destinado a fomentar la ampliación del conocimiento a través de la investigación en todas las ramas de la cultura, la ciencia y la técnica. A través de este Programa, convoca Ayudas de movilidad para facilitar la realización de estancias predoctorales en centros de investigación extranjeros (más información en la página web de la Universidad, en el enlace de Relaciones Internacionales).
2. Programas ERASMUS, SICUE-SENECA y MUNDE (más información en la página web de la Universidad Rey Juan Carlos, en el enlace de Relaciones Internacionales).

El informe anual del Subdirector se pone a disposición de los Coordinadores de Calidad de cada Centro y de las CGCT, donde será analizado y sometido a debate las propuestas de mejora. Una vez aprobado, pasará a Junta de Centro y si es aprobado, se informará al Comité de Calidad de ESERP, para que acepten o rechacen las propuestas de mejora.

Los planes de mejora serán puestos en marcha por el Subdirector.

Los Coordinadores de Calidad velarán porque los planes de mejora se desarrollen correctamente, y si las mejoras son específicas de la titulación, deberá pasarlas a la Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación, para que se implique en el seguimiento de los planes de mejora.



#### 4. Procedimiento análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida

En este apartado el título cuenta con dos procedimientos diferenciados dirigidos a garantizar la calidad de: 1) la inserción laboral de los graduados; y 2) la satisfacción con la formación recibida de los de los graduados. 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.

##### 1. Análisis de la inserción laboral de los graduados

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

**Responsables:** Observatorio Laboral se encarga de los aspectos operativos de realización y análisis de las encuestas y la CGCT, el coordinador de calidad del centro, la CGCC y el CC, del análisis, evaluación y planes de mejora, según se ha establecido en las funciones de cada uno.

##### Indicadores, control y evaluación:

Dentro de las encuestas realizadas por el Observatorio Laboral que analizan la inserción laboral, se distinguen encuestas dirigidas a:

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

La descripción de las encuestas se encuentra en el PGRI.

##### Descripción:

Para llevar a cabo los procesos de garantía de la calidad en relación a la inserción laboral de los graduados y la satisfacción con la formación recibida, ESEERP cuenta con un procedimiento de recogida y análisis sistemático de información recibida a través de un **Observatorio Laboral**.

A través de encuestas y entrevistas a alumnos de ESEERP, empleadores y trabajadores, se trata de crear un panel que se siga lo largo del tiempo, con la finalidad de analizar cómo ha sido el proceso de inserción laboral de los estudiantes de ESEERP, y se evalúe la

calidad de los estudios cursados una vez finalizados y la satisfacción con la formación recibida, tanto por parte del alumno como por parte del empleador.

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 que será entregado al Coordinador de Calidad del Centro. Éste, deberá informar a ESERP para que apruebe el informe y los planes de mejora.

El coordinador de titulación deberá ser el encargado de realizar el seguimiento de los planes de mejora una vez hayan sido aprobados por ESERP y haya sido informado el Comité de Calidad y el Consejo de Gobierno.

## **2. 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 a este aspecto de la titulación.

**Responsables:** Si, el coordinador de calidad del centro, del análisis, evaluación y planes de mejora, según se ha establecido en las funciones de cada uno.

### **Indicadores, control y evaluación:**

En el Plan General de Recogida de Información están detalladas las encuestas relativas a la satisfacción con la formación recibida. Actualmente se realizan cuatro encuestas dirigidas a:

- a. futuros titulados (alumnos que están en el último curso de la titulación);
- b. recién egresados;
- c. antiguos egresados (hace más de un año);
- d. empleadores.

### **Descripción:**

En relación a la **satisfacción con la formación recibida**, la propia encuesta de inserción laboral dirigida a futuros titulados profundiza en la satisfacción con la formación recibida y en las habilidades, competencias y contenidos alcanzados por el alumno.

Última actualización: 23 de marzo de 2012

En el Plan General de Recogida de Información están detalladas las encuestas relativas a la inserción laboral.

Actualmente se realizan cuatro encuestas dirigidas a:

- a. futuros titulados (alumnos que están en el último curso de la titulación);
- b. recién egresados;
- c. antiguos egresados (hace más de un año);
- d. empleadores.

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 que será entregado al Coordinador de Calidad del Centro. Éste, deberá informar a ESERP para que apruebe el informe y los planes de mejora.

El coordinador de grado deberá ser el encargado de realizar el seguimiento de los planes de mejora una vez hayan sido aprobados por ESERP y haya sido informado el Comité de Calidad y el Consejo de Gobierno.

## 5. 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. Criterios específicos en el caso de extinción del título.

### 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 a este aspecto de la titulación.

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

#### **Indicadores, control y evaluación:**

En el Plan General de Recogida de Información están detalladas las encuestas relativas a la satisfacción de los distintos colectivos implicados. Están dirigidas a recoger información sobre la opinión de los usuarios sobre el servicio recibido de todos y cada uno de los servicios tanto internos como externos en cada uno de los Campus

#### **Descripción:**

ESERP, realiza anualmente una Encuesta sobre la Calidad de los Servicios que está dirigida a toda la comunidad universitaria:

A través de esta encuesta se recoge información sobre la opinión de los usuarios sobre el servicio recibido de todos y cada uno de los servicios tanto internos como externos en cada uno de los Campus (véase Plan General de Recogida de Información).

Además, ESERP tiene previsto iniciar estudios de satisfacción laboral cuyo objetivo sería medir el grado de satisfacción en el trabajo, y que iría destinada tanto al personal académico como al de administración y servicios.

El Comité de Calidad de ESERP recibirá los resultados de las encuestas sobre satisfacción en los colectivos implicados y realizará un informe incluyendo planes de mejora a futuro. El Comité informará a todas las Comisiones de calidad de ESERP sobre los resultados y solicitará a los responsables de las acciones de mejora que las pongan en marcha, una vez haya sido aprobado.

## 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 a este aspecto de la titulación.

**Responsables:** el principal responsable de la recogida de información de las sugerencias y reclamaciones sobre el desarrollo de la titulación es el coordinador de grado.

### **Indicadores, control y evaluación:**

Se utilizarán los indicadores siguientes:

Nº total de reclamaciones/sugerencias

Nº total de reclamaciones/sugerencias solucionadas satisfactoriamente

% de reclamaciones/unidad

% de sugerencias/unidad

Tiempo de respuesta a las reclamaciones recibidas

### **Descripción:**

En relación a la recogida de **sugerencias y reclamaciones** sobre la titulación, ESERP dispone de un Buzón de Sugerencias virtual en las páginas web de todos los centros de la Universidad, en el que cualquier miembro de la comunidad universitaria podrá exponer quejas, sugerencias y comentarios sobre cualquier aspecto relacionado con el funcionamiento del título, o de la Universidad en general. 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 la Universidad para sugerencias y reclamaciones.

Las sugerencias que tengan relación con la titulación serán enviadas a la CGCT para que se tengan en cuenta en la mejora de la misma. El coordinador de titulación recibirá las reclamaciones y las derivará a las unidades responsables. Tendrán un plazo máximo de 15 días para informar al reclamante en qué unidad se encuentra su reclamación. A partir de esta fecha, cada unidad responsable tendrá un máximo de 3 meses para contestar al reclamante.

La CGCT recibirá información sobre las sugerencias y reclamaciones recibidas, al menos semestralmente, haciendo un seguimiento de las mismas.

Anualmente, la CGCT deberá realizar un Informe anual de quejas y reclamaciones, recogidas desde los buzones virtuales, y propondrá planes de mejora sobre los mismos. Este informe se pasará al Coordinador de Calidad del Centro y una vez analizado, se pasará a aprobación a ESERP.

El coordinador de la titulación será el responsable en el seguimiento de los planes de mejora.

### **3. Criterios de extinción del título**

**Objeto:** especificar los criterios y procedimientos específicos para una posible extinción del título.

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

**Indicadores, control y evaluación:**

En relación a los **criterios de extinción del título**, ESERP podrá considerar la posibilidad de extinción del mismo cuando la demanda de la titulación sea baja, menor de 10 alumnos, y no se prevea un cambio de tendencia en este dato (durante tres años consecutivos haya tenido una demanda inferior a 10 alumnos).

**Descripción:**

La extinción del título se realizaría de forma gradual, curso a curso, suspendiendo las clases pero no el apoyo a los estudiantes a través de tutorías y los exámenes. Asimismo se habilitarán mecanismos para facilitar que el estudiante que lo desea pueda trasladar su expediente a otra titulación de ESERP. En cualquier caso se garantizarán los derechos adquiridos de los alumnos que ya estén cursando el título.

## **PUBLICACIÓN DE RESULTADOS**

Para mantener informados a los grupos de interés sobre la titulación, la CGCT decidirá al finalizar el curso qué información, a qué grupos de interés va a ir dirigida y el modo de hacerla pública. La propuesta será enviada al Coordinador de Calidad del Centro, para que sea elevada a ESERP y aprobada.

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 alumnos.
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 del Informe Anual 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 será el responsable de comprobar la actualización de la información publicada por el centro sobre cada titulación, una vez haya sido aprobada en ESERP. La información será publicada en la página web del Centro, en la titulación