

SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS TÍTULOS DE LA ESCUELA REY JUAN CARLOS

1. Responsables del sistema de garantía de calidad de los planes de estudios

El máximo órgano encargado de la planificación y control de la calidad en la Escuela es el **Comité de Calidad de ESERP (CC)**. Este comité se apoya en los órganos de calidad establecidos por cada centro, encabezados por el responsable de Calidad del Centro que a su vez preside el Comité de Calidad de la Titulación.

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 la Escuela tienen su representación en cada uno de los órganos con responsabilidad en el sistema de garantía de calidad de los títulos de la Escuela Rey Juan Carlos.

1. **Comité de Calidad de ESERP (CC)**, tiene 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 la Escuela en su conjunto, y para sus centros. El CC está compuesto por los siguientes miembros:

- Director General
- Sub-Director
- Coordinadores de Grados
- Coordinador de Calidad
- Jefe de Administración
- Representantes de Alumnos

Funciones del Comité de Calidad:

- a) Fijar la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad de la Escuela, y fijar las directrices que deberán cumplir las políticas de calidad de los centros pertenecientes a la Escuela.
- 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 Escuela 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 de la agencia evaluadora.
- e) Evaluar los resultados y las propuestas de mejora incluidas en los informes anuales de seguimiento realizados por la Comisión de Garantía de Calidad de Centro y, en consecuencia, adoptar las medidas necesarias para llevar a cabo aquellas propuestas de mejora que se consideren oportunas.
- f) Evaluar los resultados y las propuestas de mejora incluidas en los informes anuales de seguimiento realizados por las agencias externas de evaluación y, en consecuencia, adoptar las medidas necesarias para llevar a cabo aquellas propuestas de mejora que se consideren oportunas.
- g) Realizar el seguimiento de las acciones de mejora propuestas en reuniones anteriores del Comité de Calidad.

Normas de funcionamiento del Comité de Calidad

El Comité de Calidad de ESERP se reúne, al menos, dos veces en el curso académico, tras ser convocado por su Presidente.

El orden del día de las reuniones será establecido por su Presidente y se adjuntará a 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 de la Escuela.

El Comité de Calidad de ESERP adoptará sus decisiones por voto mayoritario de sus miembros, decidiendo el voto de calidad del Presidente en caso de empate.

Para que el Comité de Calidad de ESERP 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 del Comité 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 el propio Comité. Para todo lo no previsto en estas normas, se aplicará con carácter supletorio la Ley 30 / 1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

2. **La Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC)** es una comisión técnica creada por el Comité de Dirección de cada uno de los centros, encargada de la implantación del Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC) a nivel de 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 Internos de Garantía de Calidad (SIGC) 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.

En el caso de las **Facultades y Escuelas** está compuesta por los siguientes miembros:

- Director General
- Sub-Director
- Coordinadores de Grados
- Coordinador de Calidad
- Jefe de Administración
- Representantes de Alumnos

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 de la Escuela y el Centro, dirigidas hacia la implantación y seguimiento de un SIGC 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 de la Escuela/Facultad, 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 su Presidente.

El orden del día de las reuniones será establecido por su Presidente y se adjuntará a 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 de la Escuela.

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro 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 del Centro 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 el propio Comité. Para todo lo no previsto en estas normas, se aplicará con carácter supletorio la Ley 30 / 1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

3. El **Responsable de Calidad de la Escuela/Facultad** será el Sub-Director/Vicedecano competente en materia de Calidad, para ayudar en las tareas de diseño e implantación del Sistema de Garantía de Calidad de la Escuela/Facultad.
4. 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 será nombrada por el equipo de gobierno de la Facultad/Escuela y su **composición** será la siguiente:

- a. Responsable de Calidad de la Escuela/Facultad, que actuará como presidente.
- b. Coordinador/-a de la Titulación, que actuará como secretario.
- c. Dos representantes de los profesores de la Titulación de los departamentos con docencia.
- d. Representante de los estudiantes de la Titulación: será elegido entre los delegados de curso de la Titulación.
- e. Representante del PAS: será elegido entre el/la secretario/-a y los técnicos de laboratorio de uno de los departamentos que impartan docencia en la titulación.
- f. Un experto, persona externa a la Escuela, propuesto 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) 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 por el Comité de Calidad de la Escuela, 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 al Comité de Garantía de Calidad de Centro.
- f) Supervisar las acciones de mejora propuestas, una vez que hayan sido aceptadas por CGCC, en relación al plan de estudios.
- g) Proponer, si fuese necesario, reformas en los planes de estudios, para su consideración por la Junta de Centro y Consejo de Gobierno.

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 su Presidente.

El orden del día de las reuniones será establecido por su Presidente y se adjuntará a 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 la Junta de Escuela/Facultad y la Ley 30 / 1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Recursos

Para que se pueda alcanzar un buen funcionamiento del Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos, la Escuela, por medio de Dirección competente en materia de Calidad, 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 Escuela, 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 Escuela es y posteriormente por la agencia evaluadora.

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 responsable 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, 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. Se enviará además al Comité de Calidad para que se aprueben las propuestas de mejora transversales y se realice el seguimiento de la puesta en marcha de las mismas para el curso siguiente. Los resultados se harán públicos a través de la página web de la Escuela.

2.2. 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 responsable de calidad del centro, la CGCC y el CC, 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 al profesorado (valoración docente).
- b. Estructura del profesorado implicado en el título: categoría, grado de doctor, dedicación, sexenios y quinquenios.
- c. Resultados obtenidos.
- d. 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 a 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. Se enviará además al Comité de Calidad para que se aprueben las propuestas de mejora transversales y se haga el seguimiento de la puesta

en marcha de las mismas para el curso siguiente.

La Escuela 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 de la Escuela, 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.

La Escuela 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 responsable de calidad del centro, la CGCC y el CC, según se ha establecido en las funciones de cada uno.

La Unidad de Prácticas Externas es el órgano encargado de gestionar las actividades formativas realizadas por los estudiantes de Grado de ESERP en empresas, instituciones u organismos de carácter público o privado. La realización de prácticas externas se rige por el Reglamento de Prácticas Externas, de obligatorio seguimiento por parte de estudiantes y entidades colaboradoras.

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

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 la propia Escuela Rey Juan Carlos.
- b. La evaluación de las prácticas, descrita en el Reglamento de Prácticas Externas.
- 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.

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 las mismas. Dicho análisis quedará reflejado en el informe de seguimiento que será aprobado por la CGCT y posteriormente por la CGCC. Se enviará además al Comité de Calidad para que se aprueben las propuestas de mejora transversales y se haga el seguimiento de la puesta en marcha de las mismas para el curso siguiente. Los resultados se harán públicos a través de la página web de la Escuela.

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 a través de la URJC con distintos programas tanto para estudiantes como para trabajadores de la Escuela (PDI y PAS) sobre movilidad y que están disponibles para todos los participantes en la titulación.

Responsables: El Vicerrectorado de la URJC competente en materia de Internacionalización es el principal responsable de los programas de movilidad, de su evaluación y proceso de mejora. Todas las actuaciones en estos programas son analizados por parte de la CGCT, el responsable de calidad del centro, la CGCC y el CC, según se ha establecido en las funciones de cada uno. Además, el Plan General de Recogida de Información recoge cuestionarios relativos a la satisfacción de los estudiantes con los programas de movilidad.

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.

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. Se enviará además al Comité de Calidad para que se aprueben las propuestas de mejora transversales y se haga el seguimiento de la puesta en marcha de las mismas para el curso siguiente. Los resultados se harán públicos a través de la página web de la Escuela.

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 a este aspecto de la titulación.

Responsables: La coordinación de ESERP, competente en materia de Calidad recoge, dentro del Plan General de Recogida de Información, encuestas dirigidas a analizar la inserción laboral de los egresados. La CGCT, el responsable de calidad del centro, la CGCC y el CC, 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. 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. Se enviará además a la CC para que se aprueben las propuestas de mejora transversales y se haga el seguimiento de la puesta en marcha de las mismas para el curso siguiente. Los resultados se harán públicos a través de la página web de la Escuela.

4.2. 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: Coordinación académica, competente en materia 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 responsable de calidad del centro, la CGCC y el CC, 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. Se enviará además al Comité de Calidad para que se aprueben las propuestas de mejora transversales y se haga el seguimiento de la puesta en marcha de las mismas para el curso siguiente. Los resultados se harán públicos a través de la página web de la Escuela.

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.

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 a este aspecto de la titulación.

Responsables: Coordinación académica, competente en materia 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 campus y la Escuela. La CGCT, el responsable de calidad del centro, la CGCC y el CC, 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 Escuela, 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. El Comité informará a todas las comisiones de calidad de la Escuela sobre los resultados para que sean aprobadas 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 a este aspecto de la titulación.

Responsables: Coordinación académica, competente en materia de Calidad es el principal responsable de la recogida de información de las sugerencias y reclamaciones sobre el desarrollo de la titulación. La CGCT, la CGCC y el CC, 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 a la recogida de **sugerencias y reclamaciones** sobre la titulación, la Escuela dispone de un Buzón de Sugerencias virtual en las páginas web de la Escuela, en el 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 la Escuela 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 además a la CGCC y al CC para que se aprueben las propuestas y se haga el seguimiento de la puesta en marcha de las mismas para el curso siguiente. Los resultados se harán públicos a través de la página web de la Escuela.

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 el 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 responsable 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 la Escuela.