

SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS TÍTULOS DE LA UNIVERSIDAD 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 Universidad es el **Comité de Calidad de la Universidad Rey Juan Carlos (CC)**. Este comité se apoya en los órganos de calidad establecidos por cada centro, encabezados por el Coordinador 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 Universidad tienen su representación en cada uno de los órganos con responsabilidad en el sistema de garantía de calidad de los títulos de la Universidad Rey Juan Carlos.

1. **Comité de Calidad de la Universidad Rey Juan Carlos (CC)**, creado el 18 de septiembre de 2007 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 la Universidad en su conjunto, y para sus centros. El CC está compuesto por los siguientes miembros:
 - a. El Rector de la Universidad Rey Juan Carlos, que actúa como presidente.
 - b. El Secretario General de la Universidad, que actúa como secretario.
 - c. La Vicerrectora de Docencia, Ordenación Académica y Títulos.
 - d. El Vicerrector de Profesorado e Investigación.
 - e. El Vicerrector de Estudiantes.
 - f. El Vicerrector de Títulos Propios, Formación Continua, Postgrado y Relaciones Internacionales.
 - g. Los Decanos y Directores de los Centros.
 - h. La Gerente General de la Universidad.
 - i. El representante de los alumnos en el Consejo Social.

- j. Un representante del Consejo Social.
- k. Un representante del Gabinete de Planificación y Programación.
- l. Un representante de la Unidad Técnica de Calidad.

Funciones del Comité de Calidad:

- a) Fijar la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad de la Universidad, y fijar las directrices que deberán cumplir las políticas de calidad de los centros pertenecientes a la Universidad.
- 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 Universidad 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 ANECA apoyado por el Centro Universitario de Estudios Sociales Aplicados (CUESA).
- 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.
- 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 la Universidad Rey Juan Carlos 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 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 veinte 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. Si no hubiera propuestas de corrección, se considerará aprobada y se comunicará a todos los grupos de interés de la Universidad.

El Comité de Calidad de la Universidad Rey Juan Carlos 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 la Universidad Rey Juan Carlos 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 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 la Junta de Escuela/Facultad, o por la Unidad de Postgrado, 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 él. 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 nuevos 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:

- a. Decano/-a o Director/-a, que actúa como presidente.
- b. Vicedecano/-a o Subdirector/-a de Calidad de la Facultad/Escuela, que actúa como secretario.
- c. Vicedecano/-a o Subdirector/-a de Ordenación Académica y Profesorado.
- d. Coordinadores de las titulaciones, como representantes del personal docente.
- e. Gerente de Campus, representando al PAS.
- f. Delegado de alumnos de la Escuela/Facultad, representando a los estudiantes.
- g. Experto externo, representando a los empleadores y a la sociedad.

La Comisión de Garantía de Calidad de la **Unidad de Posgrado** está compuesta por los siguientes miembros:

- a. El Vicerrector de Títulos Propios, Formación continua, Postgrado, y Relaciones Internacionales, que actúa como presidente.
- b. La Vicerrectora de Docencia, Ordenación Académica y Títulos, que actúa como secretaria.
- c. Un representante de la Unidad Técnica de Calidad.
- d. Un Director de Máster Universitario de la rama de conocimiento de Ciencias de la Salud.
- e. Un Director de Máster Universitario de la rama de conocimiento Ingeniería y Arquitectura.
- f. Un Director de Máster Universitario de la rama de conocimiento Ciencias Experimentales.
- g. Un Director de Máster Universitario de la rama de conocimiento Humanidades

- h. Dos Directores de Máster Universitario de la rama de conocimiento de Ciencias Jurídicas y Sociales.
- i. Un representante de los estudiantes elegido entre los delegados de los Másteres.
- j. Un representante del PAS implicado en el proceso de implantación de los másteres
- k. Un experto externo, representando a los empleadores y a la sociedad.

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

- a) Planificar las actuaciones a desarrollar, de acuerdo con los Estatutos de la URJC y dentro del marco de la Política y Objetivos de Calidad de la Universidad 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) Proponer a la Junta de Escuela/Facultad, o a la Unidad de Postgrado, modificaciones en la Política y Objetivos de Calidad.
- d) Proponer a la Junta de Escuela/Facultad, o a la Unidad de Posgrado, la aprobación de planes 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 Escuela/Facultad, así como de las encuestas realizadas y de los indicadores de calidad.
- e) Aprobar acciones correctivas o preventivas o ambas a vez, 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 al año 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 veinte por ciento de los miembros de la Comisión, formulada 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 de no recibir propuesta de corrección, se considerará aprobada y se comunicará a todos los grupos de interés de la Universidad.

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 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 **Coordinador de Calidad de la Escuela/Facultad** será el Sub-Director/Vicedecano de Calidad, para ayudar en las tareas de diseño e implantación del Sistema de Garantía de Calidad de la Escuela/Facultad. En el Centro de Estudios de Posgrado esta tarea será asumida por los distintos Directores de los másteres. 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 por ANECA y puesta en marcha por el Centro. Deberá crearse en un plazo máximo de tres meses desde la fecha de aprobación de implantación por la Comunidad de Madrid.

- b) Asegurarse de 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 Universidad y 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 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 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 Junta de Centro, y enviadas y aprobadas por el Comité de Calidad de la Universidad y Consejo de Gobierno en última instancia.
 - 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. 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 que desarrolla. La Comisión de Garantía de Calidad del Centro está compuesta por miembros que representan a todos sus grupos de interés.

La Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación será nombrada por el equipo de gobierno de la Facultad/Escuela en el caso de los **grados** y su **composición** será la siguiente:

- a. El Coordinador de Calidad de la Escuela/Facultad, que actuará como presidente.
- b. El Coordinador de la Titulación, que actuará como secretario.
- c. Tres representantes de los profesores de la Titulación de los departamentos con docencia en la Titulación. Los departamentos propondrán un profesor

doctor y un no doctor. Una vez designados por los departamentos, se elegirán conforme a los criterios establecidos por el equipo de gobierno de la Escuela/Facultad.

- d. Un representante de los alumnos de la Titulación: será elegido entre los delegados de curso de la Titulación.
- e. 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 la Junta de la Escuela/Facultad.
- f. Un experto externo a la Universidad, propuesto por el coordinador de la titulación.

Para los títulos de máster, la Comisión de Garantía de Calidad de la titulación será nombrada por el Director del **máster** y tendrá la siguiente **composición**:

- a. El responsable 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 alumnos de la Titulación
- d. Un representante del PAS
- e. 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 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.

- 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 Calidad.
- f) Supervisar las acciones de mejora propuestas, una vez que hayan sido aceptadas por Consejo de Gobierno, 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 al año, 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 veinte por ciento de los miembros de la Comisión, formulada 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 de que no haya propuesta de corrección alguna, 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 Universidad Rey Juan Carlos, por medio del Vicerrectorado de Docencia, Ordenación Académica y Títulos, 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, 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 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 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 de ACAP, y el diseño del Programa Audit ha sido evaluado positivamente por ANECA. Además, se ha puesto en marcha programas destinados a evaluar y mejorar el servicio ofrecido a nuestros estudiantes como el Programa de Tutorías Integrales, 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, 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.

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), 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 y se creen los grupos de mejora que harán el seguimiento de la puesta en marcha de dichas propuestas para el curso siguiente. Los resultados se harán públicos a través de la página web de la Universidad.

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 coordinador 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 en el Programa Docencia de la URJC.
- 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 CC 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.

La Universidad 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 Universidad, 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. Los programas relativos al profesorado se encuentran en la página www.urjc.es/ordenacion_docente.

La Universidad dispone también de un Campus Virtual que supone un lugar de intercambio de información entre los estudiantes y el profesorado, y que sólo tienen acceso los agentes implicados. En dicho Campus Virtual, el profesor puede poner a disposición de los alumnos matriculados apuntes, materiales, ejercicios propuestos así como las calificaciones obtenidas. 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.

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 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.

La Unidad de Prácticas Externas es el órgano encargado de gestionar las actividades formativas realizadas por los alumnos de Grado y Máster de la Universidad Rey Juan Carlos 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 Universidad 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 alumnos 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 a la CC 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 dichas propuestas para el curso siguiente. Los resultados se harán públicos a través de la página web de la Universidad.

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. La Universidad Rey Juan Carlos cuenta con distintos programas tanto para alumnos como para trabajadores de la Universidad (PDI y PAS) sobre movilidad, que están disponibles para todos los participantes en la titulación.

Responsables: El Vicerrectorado de Títulos Propios, Formación Continua, Postgrado y Relaciones Internacionales 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 coordinador 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 considere necesarios para el buen funcionamiento de estos. Dicho análisis quedará reflejado en el informe de seguimiento que será aprobado por la CGCT y posteriormente por la CGCC. Se enviará además a la CC para que se aprueben las propuestas de mejora y se creen los grupos de mejora que harán el seguimiento de la

puesta en marcha dichas propuestas para el curso siguiente. 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 a este aspecto de la titulación.

Responsables: El Vicerrectorado de Docencia, Ordenación Académica y Títulos 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, 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. 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. Se enviará además a la CC 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 dichas propuestas para el curso siguiente. Los resultados se harán públicos a través de la página web de la Universidad.

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: El Vicerrectorado de Docencia, Ordenación Académica y Títulos 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, 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 y se creen los grupos de mejora que harán el seguimiento de la puesta en marcha de dichas propuestas para el curso siguiente. Los resultados se harán públicos a través de la página web de la Universidad.

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: El Vicerrectorado de Docencia, Ordenación Académica y Títulos 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 universidad. 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: 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. El Comité informará a todas las comisiones de calidad de la universidad 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: El Vicerrectorado de Docencia, Ordenación Académica y Títulos 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 Universidad dispone de un Buzón de Sugerencias virtual en las páginas web de todas las titulaciones de la Universidad, 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 Universidad 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 de mejora y se creen los grupos de mejora que harán el seguimiento de la puesta en marcha de dichas propuestas 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 alumnos.
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 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. La información será publicada en la página web de la Universidad.