

Escuela de Enfermería Fundación Jiménez Díaz Grado en Enfermería

9. Sistema de Garantía Interna de Calidad

9.5. 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 las sugerencias y reclamaciones. Criterios específicos en el caso de extinción del título

Escuela de Enfermería Fundación Jiménez Díaz Grado en Enfermería

9. Sistema de Garantía Interna de Calidad

9.5. 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 las sugerencias y reclamaciones. Criterios específicos en el caso de extinción del título

E5-F4

Especificación del modo en el cual se utilizará la información sobre las sugerencias o reclamaciones en la revisión y mejora del plan de estudios

Especificación del modo en el cual se utilizará la información sobre las sugerencias o reclamaciones en la revisión y mejora del plan de estudios

1. Objeto
2. Alcance
3. Responsabilidades
4. Glosario
5. Descripción del procedimiento
6. Flujograma
7. Indicadores de seguimiento, control y evaluación
8. Normativa aplicable
9. Documentación de referencia, formatos y registros

Resumen de cambios		
Número: 00	Fecha: AAAA-MM-DD	
Cambios Introducidos	Motivo modificación	

Elaborado por Fecha	Equipo de trabajo "Proyecto SGIC-UAM" 2008-07-03
Revisado por Fecha	Equipo Directivo Escuela de Enfermería 2009-05-18
Aprobado por Fecha	Comisión de Garantía de Calidad 2009-06-08

Especificación del modo en el cual se utilizará la información sobre las sugerencias o reclamaciones en la revisión y mejora del plan de estudios

1. Objeto

Especificación del modo en el cual se utilizará la información sobre las sugerencias o reclamaciones de los estudiantes en la revisión y mejora del plan de estudios.

2. Alcance

Contempla la especificación del modo en el cual se utilizará la información sobre las sugerencias o reclamaciones de los estudiantes en la revisión y mejora del plan de estudios.

Su ámbito de aplicación corresponde al Plan de estudios del título de Grado en Enfermería, impartido por la Escuela de Enfermería Fundación Jiménez Díaz, y a todo el personal docente vinculado al mismo.

3. Responsabilidades

3.1. El Director/a: se responsabiliza del cumplimiento de este procedimiento.

3.2. El Coordinador/a del Título: se responsabiliza de solicitar al Director la información sobre sugerencias y reclamaciones relativas al Título y el informe sobre la resolución de las reclamaciones.

3.3. La Comisión Docente del Título: se responsabiliza de analizar la información recibida y proponer a la Comisión de Calidad e Innovación Docente las correspondientes mejoras.

3.4. La Comisión de Garantía de Calidad: se responsabiliza de valorar y proponer las correspondientes modificaciones o revisiones al plan de acciones de mejora sobre sugerencias y reclamaciones, así como de elevar el citado plan a Junta de Escuela.

3.5. La Junta de Escuela: se responsabiliza de evaluar (junto con y/o derivar a las comisiones u órganos competentes) y aprobar, en su caso, las propuestas que le eleve la Comisión de Calidad e Innovación Docente y de promover la creación de grupos de mejora en los casos que estime oportuno.

E5-F4

Especificación del modo en el cual se utilizará la información sobre las sugerencias o reclamaciones en la revisión y mejora del plan de estudios

4. Glosario

No procede incluir ninguna entrada.

5. Descripción del Procedimiento

5.1. El Coordinador/a del Título solicita al Director/a la información relativa a sugerencias y reclamaciones relacionadas con el título.

5.2. El Responsable de la Comisión Docente del Título recibe y analiza la información relativa a sugerencias y reclamaciones y elabora el informe o informes de resultados pertinentes sobre los mismos (con sus correspondientes propuestas de actuación o planes de mejora), que remite a la Comisión de Garantía de Calidad para su consideración.

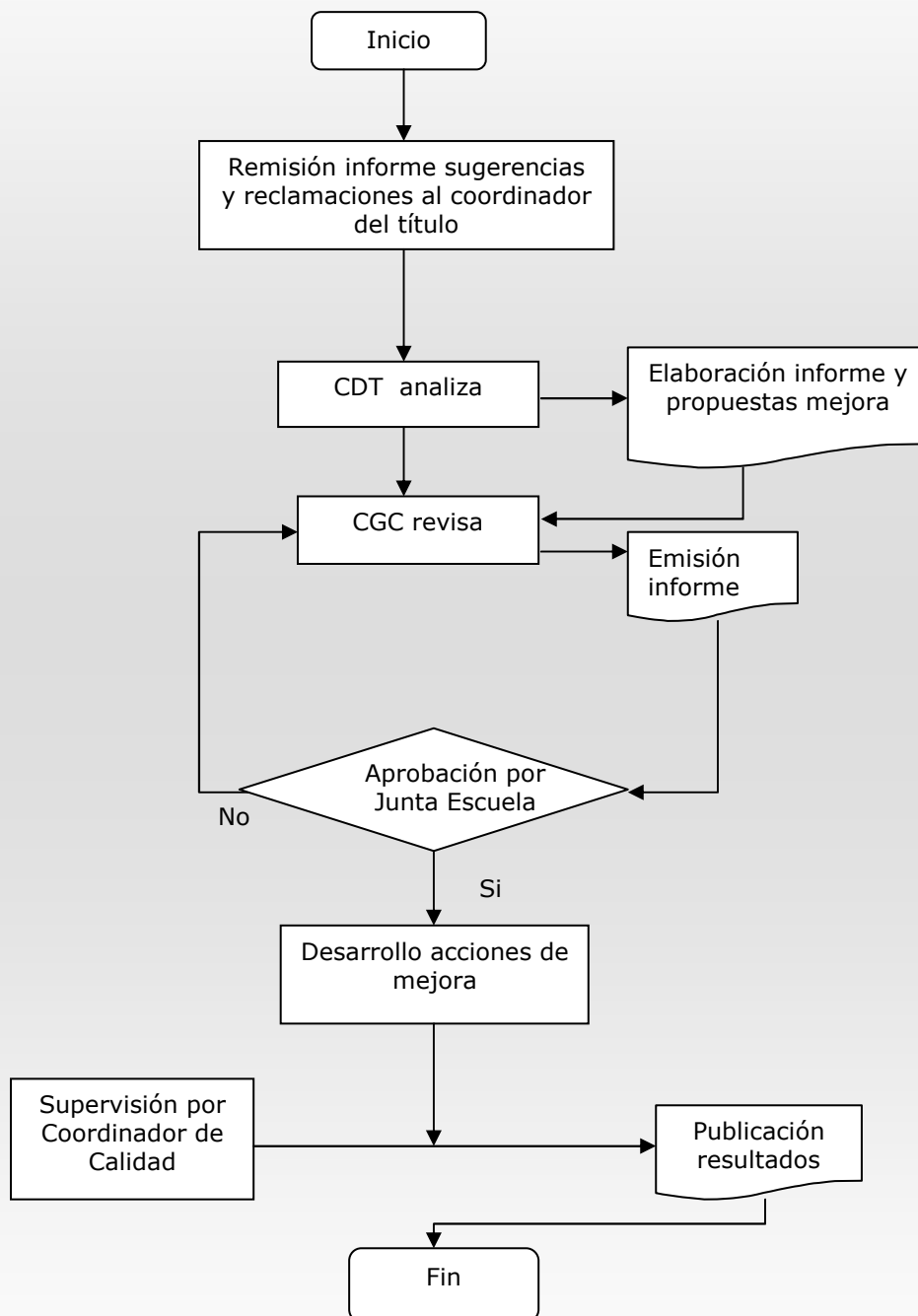
5.3. La Comisión de Garantía de Calidad recibe, analiza y valora los informes elaborados por la Comisión Docente del Título y propone las revisiones de los informes que considere oportunas. Una vez realizadas las revisiones o matizaciones, por parte de la CDT y de la propia CGC, ésta emite un informe sobre sugerencias y reclamaciones y lo eleva a la Junta de Escuela para su consideración y/o aprobación.

5.4. La Junta de Escuela valora el informe remitido por la Comisión de Garantía de Calidad y decide sobre las eventuales acciones de mejora relativas a las sugerencias y reclamaciones relacionadas con el título; y en caso que lo estime oportuno, promueve o propone la creación de grupos de mejora encargados de llevar a cabo las propuestas de mejora aprobadas.

5.5. El Coordinador/a de Calidad, una vez aprobado las propuestas de mejora, coordina y supervisa la ejecución de las acciones allí contenidas.

Especificación del modo en el cual se utilizará la información sobre las sugerencias o reclamaciones en la revisión y mejora del plan de estudios

6. Flujograma



E5-F4

Especificación del modo en el cual se utilizará la información sobre las sugerencias o reclamaciones en la revisión y mejora del plan de estudios

7. Indicadores de seguimiento, control y evaluación

- 7.1. Modelo de informe de sugerencias y reclamaciones.
- 7.2. Informe anual de la CDT en el que se identifican deficiencia, se proponen acciones de mejora y se presenta un plan de trabajo para la consecución de los objetivos fijados.
- 7.3. Informe anual de la CGC en el que se propone un plan conjunto de acciones de mejora para la titulación del centro y se presenta un plan de trabajo para la consecución de los objetivos fijados.
- 7.4. Memoria anual del coordinador de Calidad del seguimiento del SGIC de la Escuela.
- 7.5. Actas de la CDT.
- 7.6. Actas de la CGC.
- 7.7. Actas de la Junta de Escuela en que se traten temas relacionados con el SGIC

8. Normativa aplicable

La normativa aplicable al presente procedimiento es la siguiente:

- Real Decreto 1393/2007, de 29 octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, disponible el 2009-05-18 en URL: <http://www.boe.es/boe/dias/2007/10/30/pdfs/A44037-44048.pdf>
- Decreto 214/2003, de 16 de octubre, del Consejo de Gobierno [de la Comunidad de Madrid] por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad Autónoma de Madrid, disponible el 2008-05-18 en URL: <http://www.boe.es/boe/dias/2004/01/14/pdfs/A01461-01486.pdf>

9. Documentación de referencia, formatos y registros

- E5-F4-D1:** Modelo de Informes anuales de quejas y reclamaciones.
- E5-F4-D2:** Modelo de informe anual, propuestas de mejora y plan de trabajo de la CDT
- E5-F4-D3:** Modelo de informe anual, propuestas de mejora y plan de trabajo de la CGC
- E5-F4-D4:** Modelo de memoria anual del Coordinador/a de calidad
- E5-F4-D5:** Modelo de actas de la CDT.
- E5-F4-D6:** Modelo de actas de la CGC.