

Escuela de Enfermería Fundación Jiménez Díaz

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-F1

Definición de los procedimientos para la recogida de la información y elaboración de informes sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título

Definición de los procedimientos para la recogida de la información y elaboración de informes sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título

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: 01 | Fecha: 2020-02-01 |
| Cambios Introducidos Se modifica el texto “la titulación de Grado” por “vinculados a las titulaciones de | Motivo modificación El cambio pretende dar cobertura del SGIC a las titulaciones de Postgrado. |

| | |
|---------------|--|
| Elaborado por | Equipo de trabajo “Proyecto SGIC-UAM” |
| Fecha | 2008-07-08 |
| Revisado por | Equipo Directivo Escuela de Enfermería |
| Fecha | 2009-05-18 |
| Aprobado por | Comisión de Garantía de Calidad |
| Fecha | 2020-02 |

Definición de los procedimientos para la recogida de la información y elaboración de informes sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título

1. Objeto

El objeto de este documento es describir el procedimiento para conocer y analizar la satisfacción de los diferentes colectivos vinculados a las titulaciones de Grado y Postgrado con respecto a los diferentes aspectos de las mismas. Asimismo, detalla el modo en que se elaboran y publican los resultados, de modo que sean fácilmente accesibles a los distintos grupos de interés (internos y externos).

2. Alcance

2.1. La realización de las siguientes encuestas de satisfacción a los grupos de interés internos:

2.1.1. Encuesta al PDI.

2.1.2. Encuesta al PAS.

2.1.3. Encuesta a estudiantes de último curso de la titulación con carácter anual.

2.2. La realización de las siguientes encuestas de satisfacción a los grupos de interés externos:

2.2.1. Empleadores.

2.2.2. La publicación de los datos sintéticos de tales encuestas.

Su ámbito de aplicación corresponde a los Planes de estudios de Grado y Postgrado, impartidos por la Escuela de Enfermería Fundación Jiménez Díaz, y a todo el personal docente vinculado al mismo.

3. Responsabilidades

3.1. La Universidad (Vicerrectorado de Planificación y Calidad a través del Gabinete de Estudios y Evaluación Institucional), se responsabiliza de poner a disposición de la comunidad universitaria los medios necesarios para que se lleve a cabo la evaluación de la satisfacción de los grupos de interés relacionados con la titulación (estudiantes; profesorado; personal de administración y servicios).

E5-F1

Definición de los procedimientos para la recogida de la información y elaboración de informes sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título

3.2. La Universidad (Vicerrectorado de Estudiantes y Extensión Universitaria a través del Observatorio de Empleo), se responsabiliza de poner a disposición de la comunidad universitaria los medios necesarios para que se lleve a cabo la recogida de información sobre satisfacción con el programa formativo de los grupos de interés externos a la institución (empleadores; asociaciones profesionales).

3.3. El Director/a se responsabiliza de fomentar la participación de los distintos grupos de interés del centro (estudiantes; profesorado y personal de administración y servicios) en la realización de las encuestas en su centro, así como del cumplimiento de este procedimiento.

4. Glosario

No procede incorporar ninguna entrada en este apartado.

5. Descripción del Procedimiento

5.1. Relativo a los grupos de interés internos:

5.1.1. El Gabinete de Estudios y Evaluación Institucional (GEEI) organizará conjuntamente con los centros la recogida de información sobre la satisfacción de los grupos de interés (PDI, PAS vinculados a la titulación y estudiantes del último curso), proponiendo instrumentos y metodologías para ello, que son consensuados por todos los centros. Una vez aprobado el modelo de encuesta definitivo, el GEEI lo envía a los Centros y lo publica en su página web.

5.1.2. Con una periodicidad anual, el GEEI habilita el periodo de recogida de información, mediante una plataforma de encuestas en la web.

5.1.2. El GEEI analizará los datos recogidos dándoles el debido tratamiento estadístico, y elaborará informes a distintos niveles, que se podrán consultar según perfiles de acceso, en la intranet de la web de la UAM.

Definición de los procedimientos para la recogida de la información y elaboración de informes sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título

5.2. Relativo a los grupos de interés externos:

5.2.1. Con una periodicidad de entre 3 y 4 años, el Observatorio de Empleo realiza una encuesta, que contempla los siguientes aspectos: datos generales de la empresa/organización; plantilla actual; futuras contrataciones, satisfacción con los titulados de la UAM. (E4-F1-D2: Encuesta a Empleadores de Egresados).

5.2.2. El Observatorio de Empleo elabora los siguientes informes (según modelo E4-F1-D3):

- Informes de cada titulación y del informe conjunto de los datos de la promoción estudiada.
- Informes comparativos con los datos disponibles por años, de forma individualizada de cada titulación.

5.2.3. Difusión de la información, que comprende:

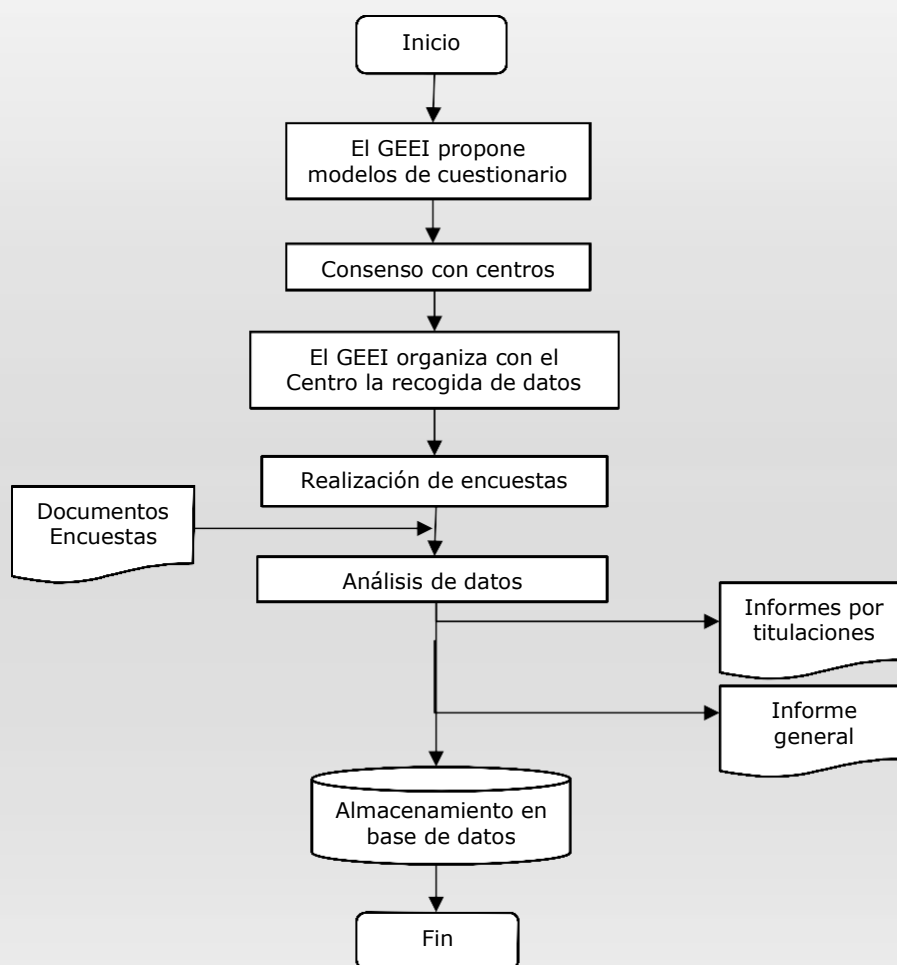
- Creación de un CD con toda la información recabada relativa a la inserción laboral de los titulados de la UAM de la promoción estudiada, presentada por titulaciones.
- Actualización e inclusión de la información en la página web del Observatorio de Empleo (<http://www.uam.es/otros/o.empleo/>)
- Entrega del CD a la comunidad universitaria (Consejo de Gobierno, Consejo Social, Centros, etc.), así como a empresas y organismos o instituciones implicados.
- Entrega vía e-mail a cada una de las Escuelas y Facultades los informes comparativos por años relativos a las titulaciones impartidas en dichos centros.

E5-F1

Definición de los procedimientos para la recogida de la información y elaboración de informes sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título

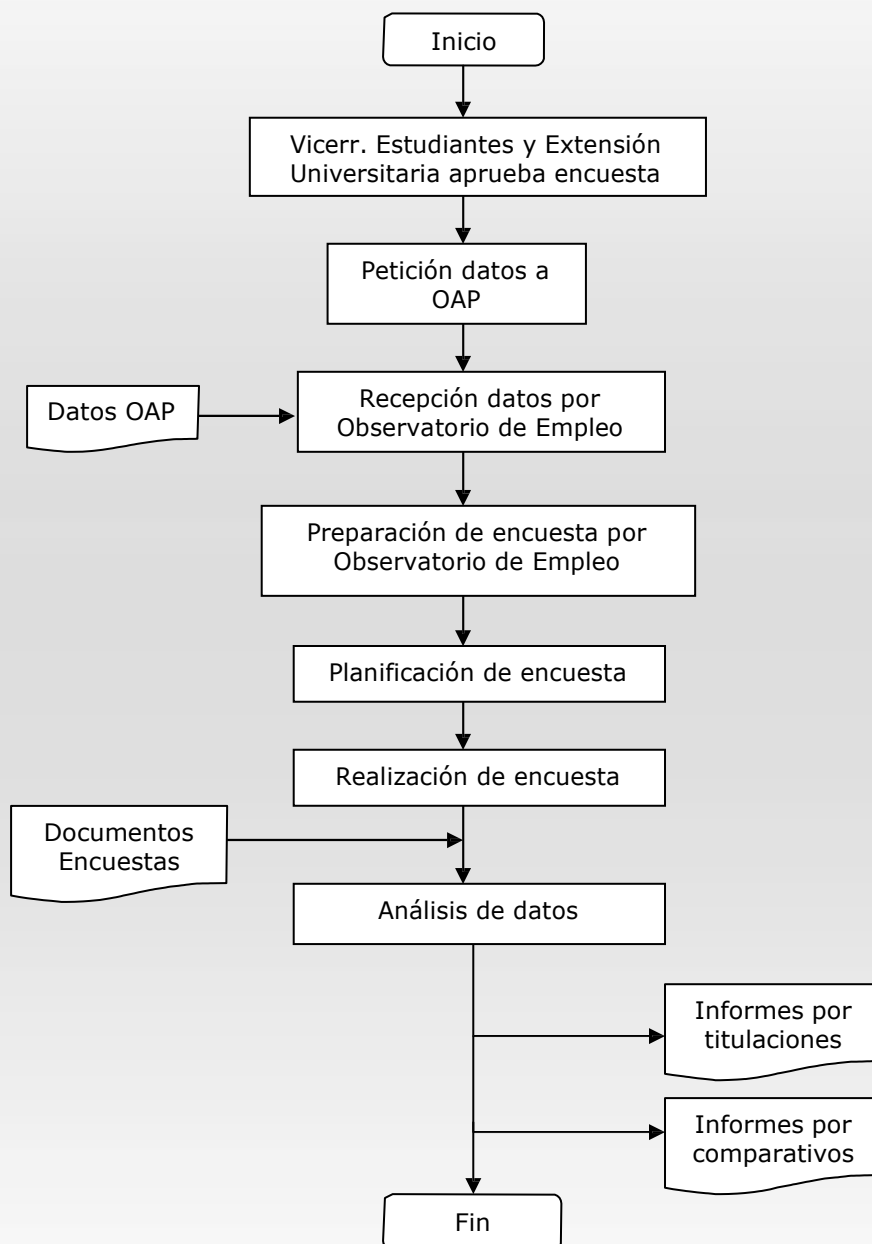
6. Flujograma:

6.1. Relativo a los grupos de interés internos:



Definición de los procedimientos para la recogida de la información y elaboración de informes sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título

6.2. Relativo a los grupos de interés externos:



E5-F1

Definición de los procedimientos para la recogida de la información y elaboración de informes sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título

7. Indicadores de seguimiento, control y evaluación

- 7.1. Nivel de satisfacción de los estudiantes con el título.
- 7.2. Nivel de satisfacción del PDI con el título.
- 7.3. Nivel de satisfacción del PAS con el título.
- 7.4. Nivel de satisfacción de los empleadores.

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 la 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 2009-05-18 en la URL: <http://www.boe.es/boe/dias/2004/01/14/pdfs/A01461-01486.pdf>

9. Documentación de referencia, formatos y registros

- E5-F1-D1:** Informe de resultados sobre satisfacción con la titulación (estudiantes).
- E5-F1-D2:** Informe de resultados sobre satisfacción con la titulación (PDI).
- E5-F1-D3:** Informe de resultados con la satisfacción de la titulación (PAS).
- E5-F1-D4:** Informe de resultados sobre la satisfacción con la titulación (empleadores).
- E5-F1-D5:** Modelos de encuestas de satisfacción (estudiantes, PDI, y PAS).

Escuela de Enfermería Fundación Jiménez Díaz

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-F2

Especificación del modo en el cual se utilizará la información sobre la satisfacción de los colectivos implicados en los títulos en la revisión y mejora del plan de estudios

Especificación del modo en el cual se utilizará la información sobre la satisfacción de los colectivos implicados en los Títulos en la revisión y mejora del plan de estudios

1. Objetivo
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: 01 | Fecha: 2020-02-01 |
| Cambios Introducidos Se cambia la palabra "Título" por "Títulos" | Motivo modificación Dar cobertura del SGIC a las titulaciones de postgrado. |

| | |
|---------------|--|
| Elaborado por | Equipo de trabajo Proyecto SGIC-UAM |
| Fecha | 2008-07-08 |
| Revisado por | Equipo Directivo Escuela de Enfermería |
| Fecha | 2009-05-18 |
| Aprobado por | Comisión de Garantía de Calidad |
| Fecha | 2020-02 |

Especificación del modo en el cual se utilizará la información sobre la satisfacción de los colectivos implicados en los títulos en la revisión y mejora del plan de estudios

1. Objeto

El objeto de este documento es detallar el uso que se dará a la información recogida en la ficha E5-F1 sobre el grado de satisfacción de los colectivos implicados en los Títulos para la revisión y mejora de los planes de estudios.

2. Alcance

Este documento detalla:

- El modo en el que se analizará la información recogida en la ficha E5-F1 sobre la satisfacción de los distintos grupos de interés.
- El modo en que se implantarán acciones de mejora derivadas del análisis anterior.

Su ámbito de aplicación corresponde al Plan de estudios oficiales de los títulos de Grado y Postgrado, impartidos 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 (responsable de la Comisión de Docencia y Seguimiento del Título solicita al Director/a la información necesaria para el análisis y valoración de los indicadores de satisfacción de los colectivos implicados en el título.

3.3. La Comisión de Docencia y Seguimiento del Título se responsabiliza de analizar la información relativa a la satisfacción de los colectivos implicados en el título y proponer a la Comisión de Garantía de Calidad las oportunas acciones de mejora, y en su caso, desarrollar las acciones de mejora que sean de su competencia.

3.4. La Comisión de Garantía de Calidad propone a la Junta de Centro el diseño y ejecución del plan de acciones de mejora relacionadas con la satisfacción de los colectivos implicados en el título.

3.5. La Junta de Centro: se responsabiliza de aprobar, si procede, o delegar en el órgano competente que proceda en su caso la aprobación o puesta en práctica de las acciones de mejora relacionadas con la satisfacción de los colectivos implicados en el título.

E5-F2

Especificación del modo en el cual se utilizará la información sobre la satisfacción de los colectivos implicados en los títulos en la revisión y mejora del plan de estudios

3.6. El Coordinador/a de Calidad: se responsabiliza de la coordinación y seguimiento del desarrollo de las acciones de mejora relacionadas con la satisfacción de los colectivos implicados en el título.

4. Glosario

No procede incluir ninguna entrada.

5. Descripción del Procedimiento

5.1. El Coordinador/a del Título solicita al Director/a o al Coordinador/a de Calidad la información de que disponga sobre satisfacción de los colectivos implicados en el título.

5.2. La Comisión de Docencia y Seguimiento del Título recibe y analiza la información relativa a la satisfacción de los colectivos implicados en el título y elabora el informe o informes de resultados pertinentes sobre el tema (con sus correspondientes propuestas de actuación o planes de mejora), que remite a la Comisión de Garantía de Calidad para su consideración.

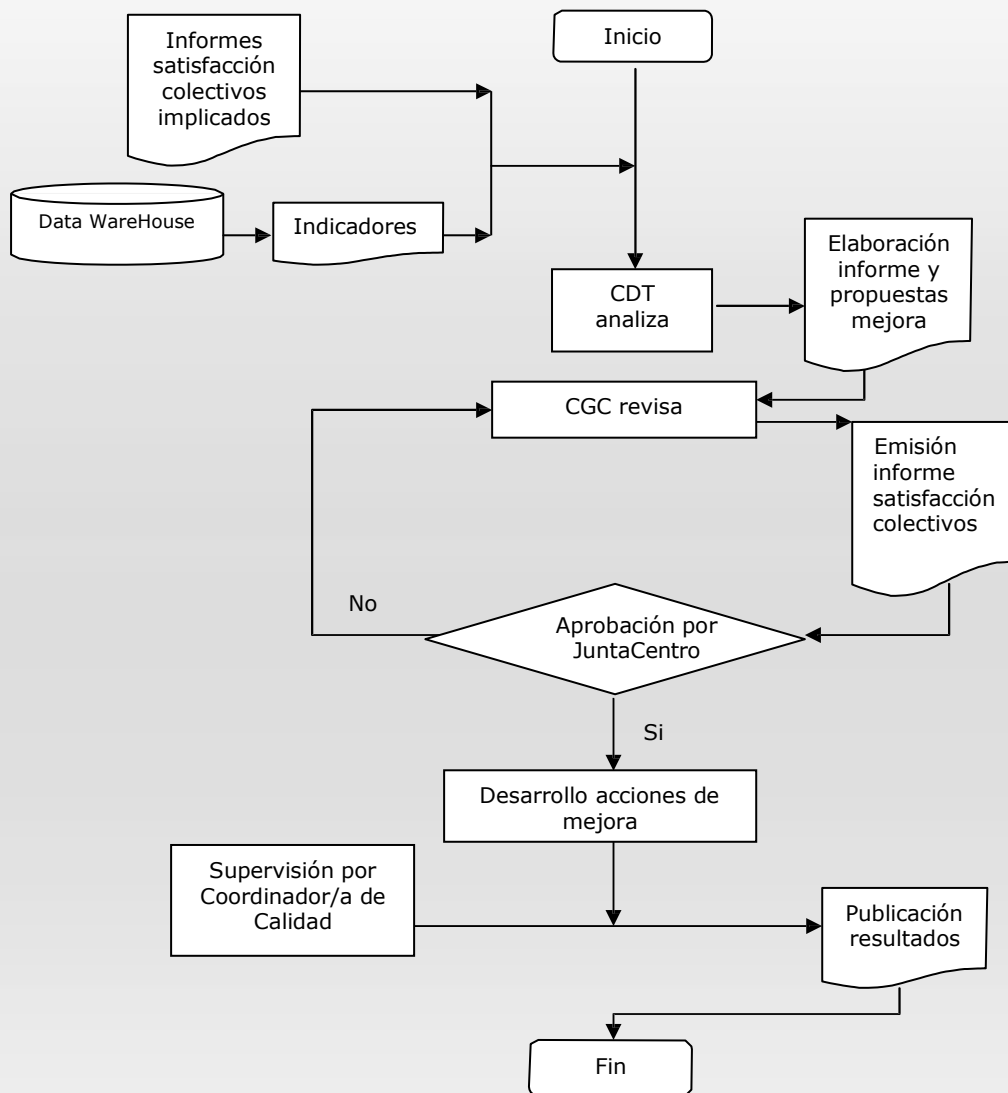
5.3. La Comisión de Garantía de Calidad analiza y valora los informes elaborados por la CDT y propone las revisiones de los informes que considere oportunas. Una vez realizadas las revisiones o matizaciones, por parte de la CDT y de la propia CGC, ésta emite un informe sobre satisfacción de los colectivos implicados en el título y lo eleva a la Junta de Centro 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 relacionadas con satisfacción de los colectivos implicados en el título; y en caso que lo estime oportuno, promueve 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 aprobadas 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 la satisfacción de los colectivos implicados en los títulos en la revisión y mejora del plan de estudios

6. Flujograma



E5-F2

Especificación del modo en el cual se utilizará la información sobre la satisfacción de los colectivos implicados en los títulos en la revisión y mejora del plan de estudios

7. Indicadores de seguimiento, control y evaluación

7.1. Resultados de satisfacción de los colectivos implicados en el título (E5-F1-D1 a D5-F1-D3).

7.2. Informe anual de la CDT en el que se identifican deficiencias, 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 2009-05-18 en URL: <http://www.boe.es/boe/dias/2004/01/14/pdfs/A01461-01486.pdf>

9. Documentación de referencia, formatos y registros

E5-F1-D1 a E5-F1-D3: Informe de resultados de satisfacción de colectivos implicados en el título.

E5-F2-D1: Modelo de informe anual, propuestas de mejora y plan de trabajo de la CDT

E5-F2-D2: Modelo de informe anual, propuestas de mejora y plan de trabajo de la CGC

E5-F2-D3: Modelo de memoria anual del Coordinador/a de calidad

E5-F2-D4: Modelo de actas de la CDT.

E5-F2-D5: Modelo de actas de la CGC.

Escuela de Enfermería Fundación Jiménez Díaz

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-F3

Sugerencias y reclamaciones de los estudiantes

Sugerencias y reclamaciones de los estudiantes

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: 01 | Fecha: 2020-02-01 | |
| Cambios Introducidos Introducir: "Su ámbito de aplicación corresponde a los Planes de estudios oficiales de los título de Grado y Postgrado" Se implementa en el texto: a través de la cuenta de correo electrónico euenfermeria.fjd@fjd.es o a algún miembro del equipo directive del Centro. | Motivo modificación Ampliar la cobertura del procedimiento a las titulaciones de Postgrado. La recepción de la reclamación también podrá ser realizada por cualquier miembro del equipo directive. | |

| | |
|---------------|--|
| Elaborado por | Equipo de trabajo "Proyecto SGIC-UAM" |
| Fecha | 2008-07-03 |
| Revisado por | Equipo Directivo Escuela de Enfermería |
| Fecha | 2009-05-18 |
| Aprobado por | Comisión de Garantía de Calidad |
| Fecha | 2020-02 |

Sugerencias y reclamaciones de los estudiantes

1. Objeto

El Objeto de este documento es definir los procedimientos reglados para recoger y tramitar las sugerencias de mejora y reclamaciones de los estudiantes de las titulaciones a fin de cumplir los niveles de calidad.

2. Alcance

Este procedimiento es de aplicación a la gestión de todas las reclamaciones o sugerencias de mejora presentadas a la Escuela y a la Universidad sobre cualquier actividad relacionada con los títulos oficiales en la institución.

Su ámbito de aplicación corresponde a los Planes de estudios oficiales de los títulos de Grado y Postgrado, impartidos por la Escuela de Enfermería Fundación Jiménez Díaz, y a todo el personal docente vinculado al mismo.

3. Responsables

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

3.2. La Secretaría Administrativa se responsabiliza a su vez de elevar la reclamación o sugerencia al órgano competente atendiendo a su naturaleza y contenido.

3.3. El Equipo directivo de la Escuela se responsabiliza del análisis y verificación de la queja o reclamación, de la contestación a la persona que la haya formulado, de definir las posibles actuaciones que, en su caso, se pudieran derivar para dar respuesta a las quejas y reclamaciones, de la comunicación y solicitud a las unidades afectadas del desarrollo de acciones de mejora o respuestas a los posibles puntos críticos recogidos en las mismas, así como de la elaboración de un informe anual de análisis de las quejas y reclamaciones formuladas.

3.4. El responsable de la unidad administrativa o del servicio afectado por la queja o reclamación será el encargado de adoptar las medidas necesarias para la solución del problema objeto de la reclamación planificando y poniendo en marcha todas las acciones que sean necesarias.

3.5. El Defensor del Universitario, si la unidad responsable no da respuesta en el plazo correspondiente, promueve la investigación que proceda y da cuenta inmediata de ello al interesado. Responde a las solicitudes en un periodo no superior a cuatro meses, bien resolviendo sobre la solicitud presentada, bien informando sobre la situación y estado del procedimiento en aquellos casos en los que no sea posible su resolución definitiva.

3.5. La Junta de Centro se responsabiliza de proponer, si procediese, las modificaciones en relación con el Plan de Estudios.

4. Glosario

No procede incorporar ninguna entrada en este apartado.

5. Descripción del Procedimiento

A. Presentación de la reclamación o sugerencia de mejora.

5.1. La reclamación o sugerencia podrá ser formulada por cualquier persona o colectivo. Se presentará siempre por escrito o electrónicamente. En ningún caso se admitirán reclamaciones o sugerencias anónimas.

5.2. Los usuarios podrán presentar las reclamaciones/sugerencias por los siguientes medios:

- Electrónicamente, a través de los diversos formularios que existen en la Página Web del Centro (Ver E5-F3-D1) o a través de la cuenta de correo electrónico euenfermeria.fjd@fjd.es o a algún miembro del equipo directivo del Centro.
- Cumplimentando el impreso normalizado disponible en las secretarías correspondientes, los Centros/ Unidades o servicios; podrá ser presentado en el Registro General de la UAM y otros registros auxiliares dependientes del registro general de la UAM.
- Mediante escrito en que se recoja el nombre y apellidos de la persona que formule la sugerencia o reclamación, su vinculación con la Universidad Autónoma de Madrid y el objeto de reclamación o sugerencia, o cumplimentando el registro normalizado disponible en la Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones, y serán enviados al Registro general o del Centro.
- Mediante escrito, presentado en los lugares a que se refiere el artículo 38.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

5.3. En el Registro General o en el del Centro se abrirá un registro informático con la sugerencia o reclamación presentada y lo remitirán a la unidad afectada.

5.4. En el supuesto de que la solicitud se presente ante una dependencia que no sea objeto de la reclamación, ésta deberá ser remitida al órgano pertinente atendiendo a su naturaleza.

5.5. La unidad afectada, una vez recibida la reclamación/sugerencia tras llevar a cabo las comprobaciones que estime necesarias, tratará de buscar una solución. Para ello, dispondrá de un plazo de máximo 15 días a contar desde la recepción de la solicitud, plazos que podrán ser acortados por la unidad.

Sugerencias y reclamaciones de los estudiantes

5.6. La unidad afectada remitirá el informe al reclamante dándole la oportunidad de solicitar una reclamación especial si no está conforme con la propuesta adoptada.

5.7. Con carácter anual, las unidades/ departamentos objeto de reclamación/ sugerencia deberán reunirse para analizar la entidad de las reclamaciones planteadas, así como las medidas a tomar para la mejora del servicio, y enviaran un informe al Coordinador del Título.

5.8. Por su parte, el Vicedecano de Estudiantes elaborará con carácter anual un informe-resumen que como mínimo contendrá los siguientes datos:

- Relación de reclamaciones/sugerencias presentadas
- Dependencia objeto de la reclamación/sugerencia
- Motivo de la reclamación/sugerencia
- Vinculación del interesado con la Universidad
- Medidas adoptadas en relación con la reclamación/sugerencia
- Estadística de las reclamación/sugerencias recibidas en el período citado - Plazo medio de contestación
- Relación de reclamaciones especiales presentadas durante el periodo objeto de análisis
- Otras incidencias que se considere oportuno formular a la vista de la información de que se dispone.

5.9. Dicho informe se remitirá al Coordinador/a del Título para que sea analizado como se describe en la ficha E5-F4.

B. Presentación de una reclamación al Defensor/a del Universitario

Formas de actuación

El Defensor del Universitario actúa de oficio o a instancia de parte.

Artículo 6

Presentación de solicitudes

1. Las solicitudes al Defensor del Universitario podrán ser presentadas por cualquier miembro de la comunidad universitaria, a título individual o colectivo, sea persona natural o jurídica.
2. Todas las solicitudes dirigidas al Defensor del Universitario serán presentadas en el Registro o en la Oficina del Defensor, mediante escrito razonado firmado por el interesado o interesados, en el que consten

Sugerencias y reclamaciones de los estudiantes

datos personales, así como el domicilio a efectos de notificación y, a ser posible, acompañado de aquellos documentos que puedan servir para esclarecer los hechos.

Artículo 7

Admisión de solicitudes

El Defensor del Universitario, recibidas las solicitudes que se le formulen, decidirá tramitarlas o rechazarlas en un plazo de quince días hábiles desde su presentación.

Artículo 8

Tramitación de las solicitudes

1. El Defensor no admitirá las solicitudes anónimas, las formuladas con insuficiente fundamentación o inexistencia de pretensión y todas aquellas cuya tramitación cause un perjuicio al derecho legítimo de una tercera persona. En todo caso, el Defensor del Universitario comunicará por escrito a la persona o personas interesadas los motivos de la no admisión.
2. El Defensor del Universitario rechazará aquellas solicitudes sobre las que no se hayan agotado todas las instancias previstas por la legislación universitaria aplicable, indicando los procedimientos adecuados. Sin embargo, podrá aceptarlas en aquellos casos en los que, sin haberse agotado las oportunas instancias universitarias, considere que puede aportar información relevante para la resolución del procedimiento o en que se requiera la urgencia de la resolución.
3. El Defensor no entrará en el examen individual de aquellas solicitudes sobre las que esté pendiente resolución judicial y suspenderá cualquier actuación si, una vez iniciada, se interpusiese demanda o recurso ante los Tribunales por persona interesada. Ello no impedirá, sin embargo, que el Defensor del Universitario actúe de oficio en el examen de los problemas generales derivados de dichas solicitudes.

Sugerencias y reclamaciones de los estudiantes

Artículo 9

Procedimiento

1. Admitida la solicitud, el Defensor del Universitario promoverá la oportuna investigación y dará cuenta inmediata de ello al interesado. Asimismo, solicitará por escrito a la dependencia o persona cuya actuación motiva el asunto que en el plazo de quince días hábiles le sean entregados los informes y alegaciones oportunos. Si las alegaciones o informes no fueran presentados en el plazo fijado, el Defensor informará por escrito de tal extremo a la autoridad universitaria que corresponda y proseguirá con el procedimiento de investigación
2. En la fase de comprobación e investigación, el Defensor o sus adjuntos, por indicación expresa del Defensor, podrán personarse en cualquier centro o dependencia de la Universidad para comprobar cuantos datos fueren menester, hacer las entrevistas personales que consideren pertinentes o proceder al estudio de los expedientes y documentación necesarios.
3. Todos los órganos y miembros de la comunidad universitaria están obligados a auxiliar, con la mayor celeridad, al Defensor del Universitario en el ejercicio de sus funciones. A estos efectos, no podrá negarse al Defensor el acceso a ningún expediente o documentación administrativa relacionado con la actividad o servicio objeto de la investigación.
4. Para el desarrollo de su investigación, el Defensor del Universitario podrá recabar la información complementaria que estime necesaria de cualquier miembro de la comunidad universitaria, quien deberá contestar por escrito si así se le pide. La intimidad de las personas será salvaguardada en todos los casos.
5. El Defensor podrá realizar actos de conciliación y de mediación conducentes a la solución pactada de conflictos y de arbitraje con aceptación expresa de las partes implicadas.

Sugerencias y reclamaciones de los estudiantes

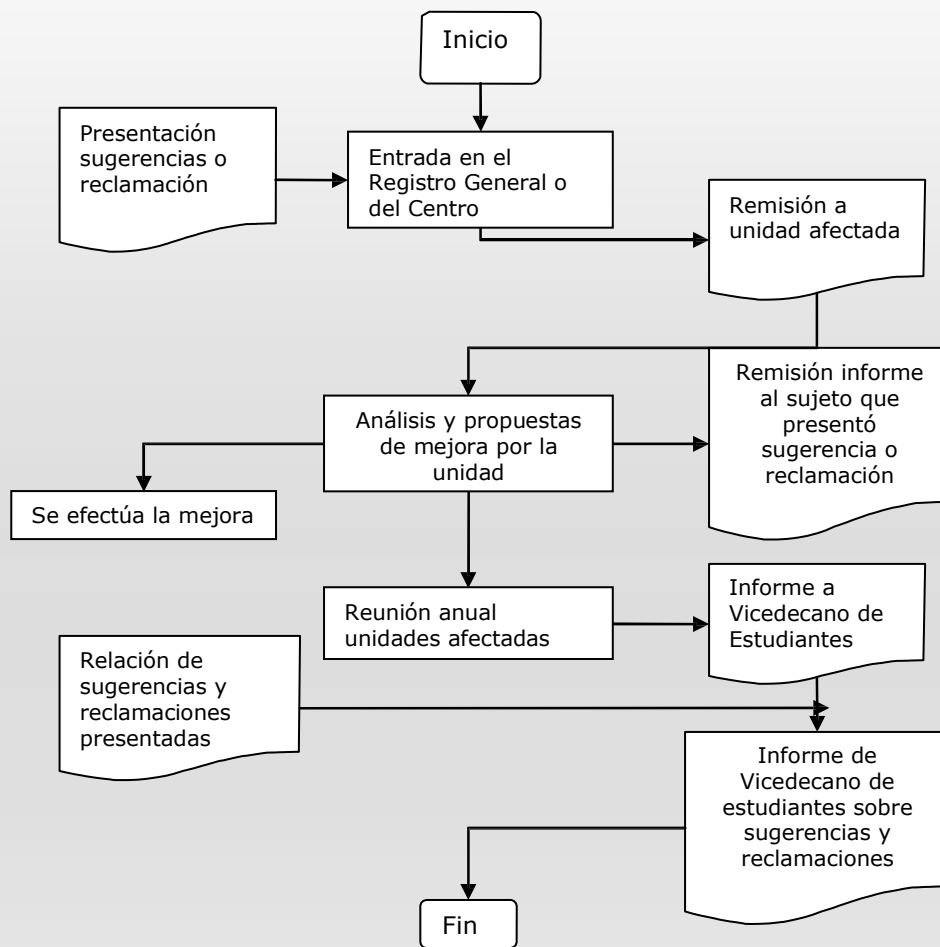
6. El Defensor dará respuesta a las solicitudes planteadas en un período no superior a cuatro meses a partir de su presentación, bien resolviendo motivadamente sobre la solicitud presentada, bien informando sobre la situación y estado del procedimiento en aquellos casos en los que no sea posible su resolución definitiva. En este último caso y hasta la finalización del procedimiento, el Defensor, además, informará por escrito de la situación del mismo, a instancia de parte interesada, en un plazo no superior a dos meses.

7. Cuando en los procedimientos iniciados a instancia de parte se produzca una paralización de las actuaciones por causa imputable al interesado, la Oficina del Defensor le advertirá que, transcurridos tres meses, se producirá la caducidad del mismo. Consumido ese plazo sin que el particular requerido realice las actividades necesarias para reanudar la tramitación, se acordará el archivo de las actuaciones, notificándose al interesado.

Sugerencias y reclamaciones de los estudiantes

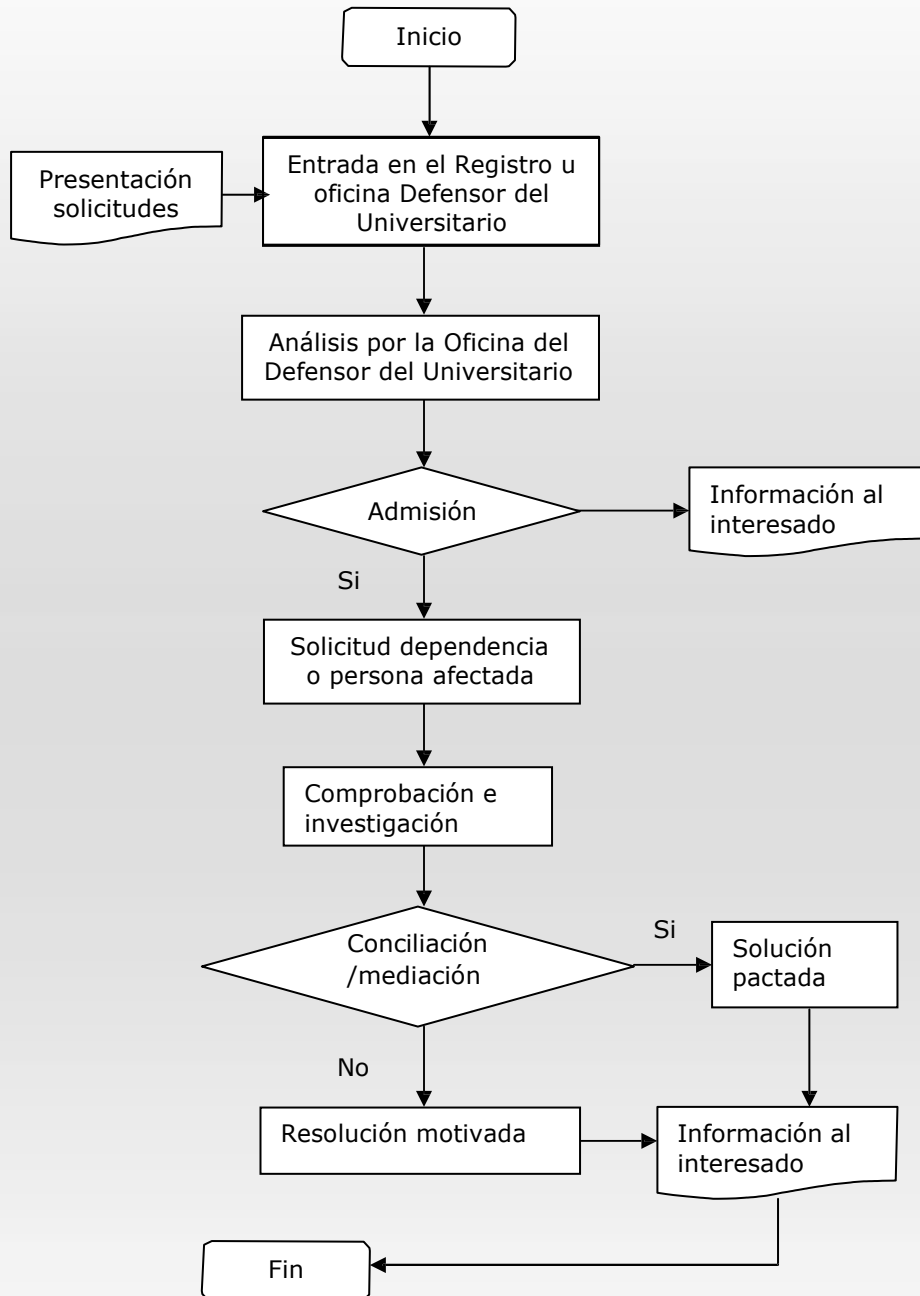
6. Flujograma

6.1. Presentación de la reclamación o sugerencia de mejora



Sugerencias y reclamaciones de los estudiantes

6.2. Presentación de una reclamación a la Defensora del Universitario



Sugerencias y reclamaciones de los estudiantes

7. Indicadores de seguimiento, control y evaluación

- 7.1. Nº total de reclamaciones/sugerencias.
- 7.2. Nº total de reclamaciones/sugerencias solucionadas satisfactoriamente.
- 7.3. Porcentaje de reclamaciones/unidad.
- 7.4. Porcentaje de sugerencias/unidad.
- 7.5. Tiempo de respuesta a las reclamaciones/sugerencias recibidas.
- 7.6. Informes anuales de quejas y reclamaciones.

8. Normativa aplicable

La normativa aplicable al presente procedimiento es la siguiente:

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, disponible el 2009-05-18 en URL: <http://www.boe.es/boe/dias/1992/11/27/pdfs/A40300-40319.pdf>
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de 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>

9. Documentación de referencia, formatos y registros

- **E5-F3-D1**: Modelo de Informes anuales de sugerencias y reclamaciones.
- **E5-F3-D2**: Modelo de instancia para la presentación de sugerencias y reclamaciones.

Escuela de Enfermería Fundación Jiménez Díaz

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: 01 | Fecha: 2020-02-01 |
| Cambios Introducidos: Se modifica “el Plan de estudios del título del Grado en Enfermería” por “Plan de estudios de los título oficiales de Grado y Postgrado” | Motivo modificación Se pretende dar cobertura desde el SGIC a las titulaciones de Postgrado. |

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 de los títulos oficiales de Grado y Postgrado, impartidos 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 de Docencia y Seguimiento del Título: se responsabiliza de analizar la información recibida y proponer a la Comisión de Calidad 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 Centro: 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 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 de Docencia y Seguimiento 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.

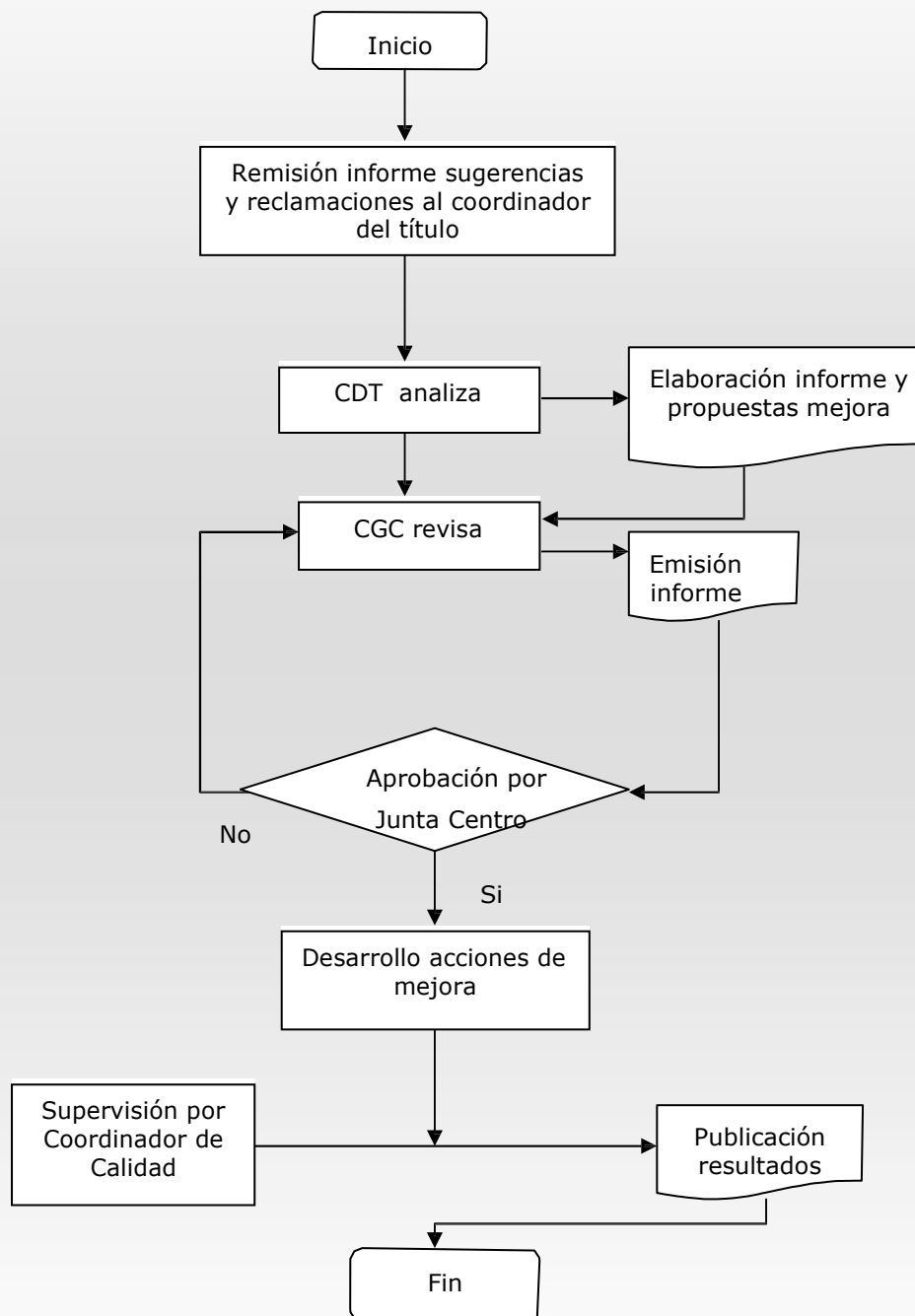
5.3. La Comisión de Garantía de Calidad recibe, analiza y valora los informes elaborados por la Comisión de Docencia y Seguimiento del Título y propone las revisiones de los informes que considere oportunas. Una vez realizadas las revisiones o matizaciones, por parte de la CDT y de la propia CGC, ésta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

Escuela de Enfermería Fundación Jiménez Díaz

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-F5

Establecimiento de mecanismos para publicar información sobre el plan de estudios, su desarrollo y resultados en la página web del centro interés

Establecimiento de mecanismos para publicar información sobre el plan de estudios, su desarrollo y resultados en la página web del centro

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: 01 | Fecha: 2020_02_01 |
| Cambios Introducidos: Se modifica "el Plan de estudios del título del Grado en Enfermería" por "Plan de estudios de los título oficiales de Grado y Postgrado" | Motivo modificación: Se pretende dar cobertura desde el SGIC a las titulaciones de Postgrado. |

| | |
|------------------------|--|
| 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 2020-02 |

Establecimiento de mecanismos para publicar información sobre el plan de estudios, su desarrollo y resultados en la página web del centro

1. Objeto

Especificar el modo en el cual la Escuela de Enfermería Fundación Jiménez Díaz de la UAM hace pública la información actualizada relativa a las titulaciones que imparte para el conocimiento de sus grupos de interés.

2. Alcance

Contempla el procedimiento desarrollado por la Escuela de Enfermería Fundación Jiménez Díaz para hacer pública la información relativa a la titulación ofertada.

Su ámbito de aplicación corresponde a los Planes de estudios oficiales de los títulos de Grado y Postgrado, impartido por la Escuela de Enfermería Fundación Jiménez Díaz, y a todos los grupos de interés vinculado al mismo.

3. Responsabilidades

3.1. La Universidad, a través del Servicio de Tecnologías de la Información, pone a disposición los mecanismos necesarios para la publicación de la información en la página web institucional.

3.2. El Director/a: nombra un administrador de cuenta y se responsabiliza del cumplimiento de aquellas tareas del procedimiento que dependen de la Escuela.

3.3. La Comisión de Docencia y Seguimiento del Título se responsabiliza de seleccionar y validar la información sobre la titulación que debe de ser publicada a través de la página web, así como de velar por su actualización.

3.4. El Coordinador/a de Calidad, asume la responsabilidad de comprobar la actualización de la información publicada por el Centro, haciendo llegar cualquier observación al respecto a la Comisión Docente del Título.

3.5. El administrador de la cuenta se responsabiliza de diseñar la estructura de la web de la titulación y de la información que a través de su cuenta, se publica en el servidor web de la UAM.

3.6. El webmaster se responsabiliza del mantenimiento de la página siguiendo las directrices del administrador de cuenta.

E5-F5

Establecimiento de mecanismos para publicar información sobre el plan de estudios, su desarrollo y resultados en la página web del centro

4. Glosario

ADMINISTRADOR O COORDINADOR DE CUENTA: persona encargada del diseño de la página web del título y que publica la información que le aporta la Comisión de Docencia y Seguimiento del Título en el servidor web de la UAM a través de su cuenta.

WEBMASTER: persona que físicamente da soporte a contenidos web de una unidad o título.

5. Descripción del Procedimiento

5.1. La Comisión de Docencia y Seguimiento del Título selecciona y decide la información sobre la titulación que debe ser publicada a través de la página web. Que incluirá al menos los siguientes apartados:

- La oferta formativa.
- Perfil de ingreso.
- Los objetivos y la planificación de la titulación.
- Las políticas de acceso y orientación de los estudiantes.
- Las metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación (incluidas las prácticas).
- Las posibilidades de movilidad.
- El profesorado implicado en la titulación y programas.
- Los indicadores relacionados con la calidad de la enseñanza, la inserción laboral y satisfacción de los distintos grupos de interés.
- Los mecanismos para realizar alegaciones, reclamaciones y sugerencias.

5.2. A partir de los datos facilitados por la Oficina de Análisis y Prospectiva al centro, la Comisión de Docencia y Seguimiento del Título procede a su validación.

5.3. La Comisión de Docencia y Seguimiento del Título encarga al administrador de la cuenta la incorporación y/o actualización relativa a la información del plan de estudios, así como su publicación en la web de la UAM, al tiempo que comunica dichas modificaciones al Coordinador/a de Calidad.

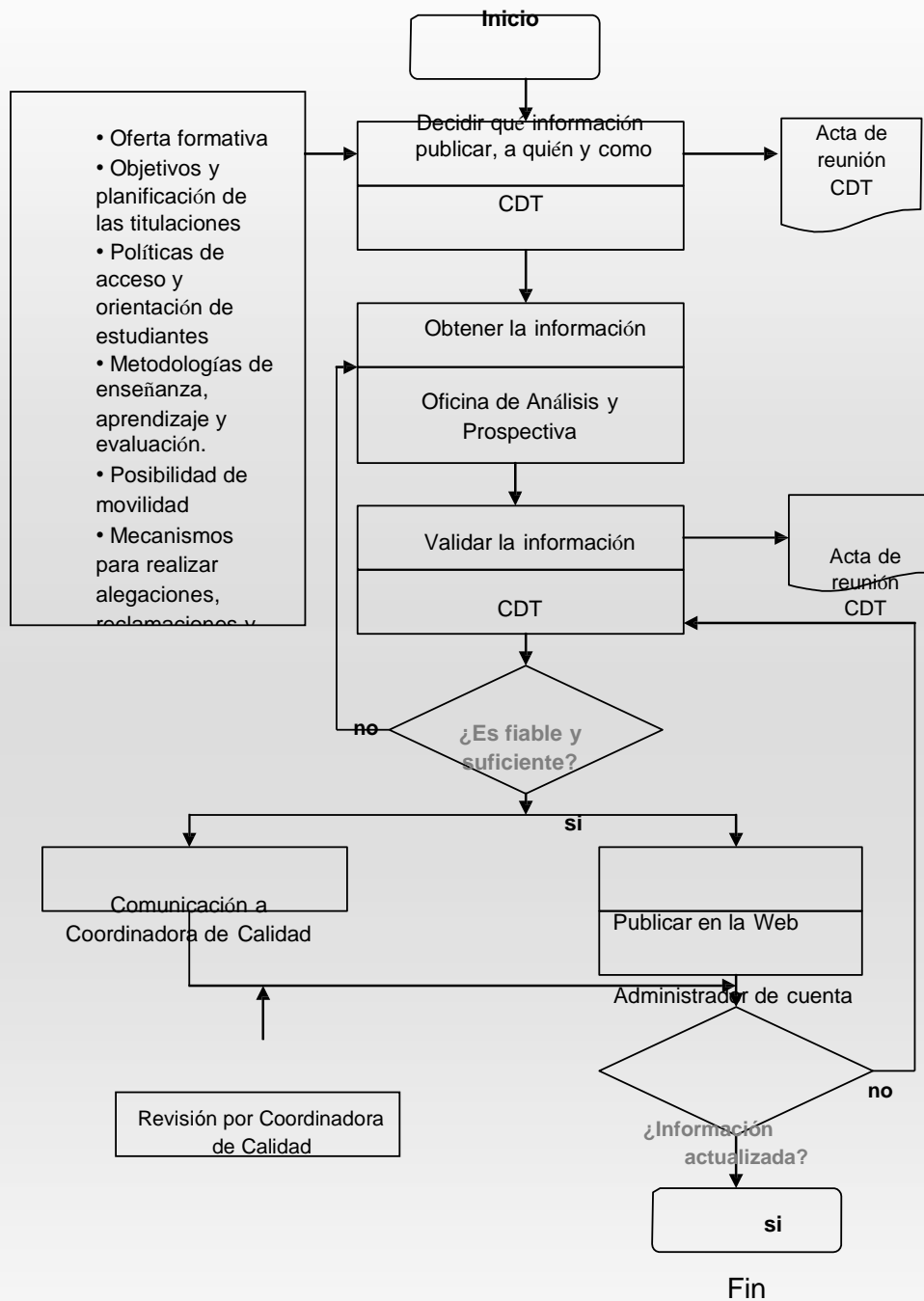
5.4. El webmaster mantiene la información siguiendo las directrices del coordinador de la cuenta.

5.5. El Coordinador/a de Calidad revisa esta información y comprueba su actualización, haciendo llegar cualquier observación al respecto a la CDT.

E5-F5

Establecimiento de mecanismos para publicar información sobre el plan de estudios, su desarrollo y resultados en la página web del centro

6. Flujograma



E5-F5

Establecimiento de mecanismos para publicar información sobre el plan de estudios, su desarrollo y resultados en la página web del centro

7. Indicadores de seguimiento, control y evaluación

- 7.1. Nivel de actualización de la página web.
- 7.2. Número de indicadores publicados.
- 7.3. Nivel de cobertura de los indicadores.
- 7.4. Número de visitas medias.

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 2009-05-18 en URL: <http://www.boe.es/boe/dias/2004/01/14/pdfs/A01461-01486.pdf>
- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), disponible el 2009-05-18 en URL: <http://www.boe.es/boe/dias/1999/12/14/pdfs/A43088-43099.pdf>

9. Documentación de referencia, formatos y registros

E5-F5-D1: Enlace al alojamiento web de la Escuela y la Titulación

Escuela de Enfermería Fundación Jiménez Díaz

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-F6

Definición de los criterios y procedimientos específicos para una posible extinción del título

Definición de los criterios y procedimientos específicos para una posible extinción del título

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: 01 | Fecha: 2020-02-01 |
| Cambios Introducidos: Se modifica "el Plan de estudios del título del Grado en Enfermería" por "Plan de estudios de los título oficiales de Grado y Postgrado" | Motivo modificación Se pretende dar cobertura desde el SGIC a las titulaciones de Postgrado. |

| | |
|------------------------|--|
| 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 |

Definición de los criterios y procedimientos específicos para una posible extinción del título

1. Objeto

Especificar los criterios y procedimientos específicos para una posible extinción del título.

2. Alcance

Contempla el procedimiento desarrollado por la Escuela y los órganos responsables del título para definición los criterios y desarrollar los procedimientos específicos para una posible extinción del título.

Su ámbito de aplicación corresponde al Plan de estudios de los título oficiales de Grado y Postgrado, impartidos 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. La Comisión Docente del Título: se responsabiliza de informar sobre la evolución de los indicadores relacionados con los criterios de extinción de la titulación.
- 3.3. La Comisión de Garantía de Calidad: se responsabiliza de, en su caso, elaborar un informe fundamentado con una propuesta de extinción de la titulación a elevar a la Junta de Escuela.
- 3.4. La Junta de Escuela se responsabiliza de evaluar y aprobar, si procede, el informe y recomendaciones emitidas por la Comisión Docente del Título y de elevarlas al Consejo de Gobierno de la UAM.
- 3.5 El Consejo de Gobierno de la UAM se responsabiliza de adoptar la decisión final de extinción del título.

4. Glosario

No se considera necesario establecer definiciones en este procedimiento.

5. Descripción del Procedimiento

5.1. Criterios de extinción del título: los criterios que, derivados de un análisis integral, ponderado y fundamentado pueden conducir a la toma de la decisión de extinción del título, podrían ser, entre otros, los siguientes:

- Análisis crítico de la evolución del número de estudiantes de nuevo ingreso durante cinco años consecutivos, en el caso de grados, y tres consecutivos en el caso de postgrados.
- Disponibilidad de recursos humanos y materiales insuficiente para poder proseguir con la impartición en las condiciones previstas en la definición del título.

E5-F6**Definición de los criterios y procedimientos específicos para una posible extinción del título**

- Evolución irreversible de los indicadores de calidad establecidos para la titulación (tasa de éxitos, tasa de abandono, eficiencia, etc.), durante 5 años consecutivos.

5.2. En caso de tomar la decisión de la extinción del título, ésta se hará curso a curso de modo que se garantice que los estudiantes que lo iniciaron puedan disponer de las convocatorias legalmente establecidas y el régimen de permanencia, para finalizar los estudios.

5.3. Procedimiento para el análisis y valoración de los criterios establecidos para la extinción de la titulación:

5.3.1. El Coordinador/a o responsable de la Comisión Docente del Título solicita al Director/a la información relativa a los criterios específicos para la posible extinción del título.

5.3.2. La Comisión Docente del Título recibe y analiza la información relativa a los criterios específicos para la posible extinción del título 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.

5.3.3. La Comisión de Garantía de Calidad recibe, analiza y valora los informes elaborados por la CDT 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 los criterios específicos para la posible extinción del título y lo eleva a la Junta de Escuela para su consideración y/o aprobación.

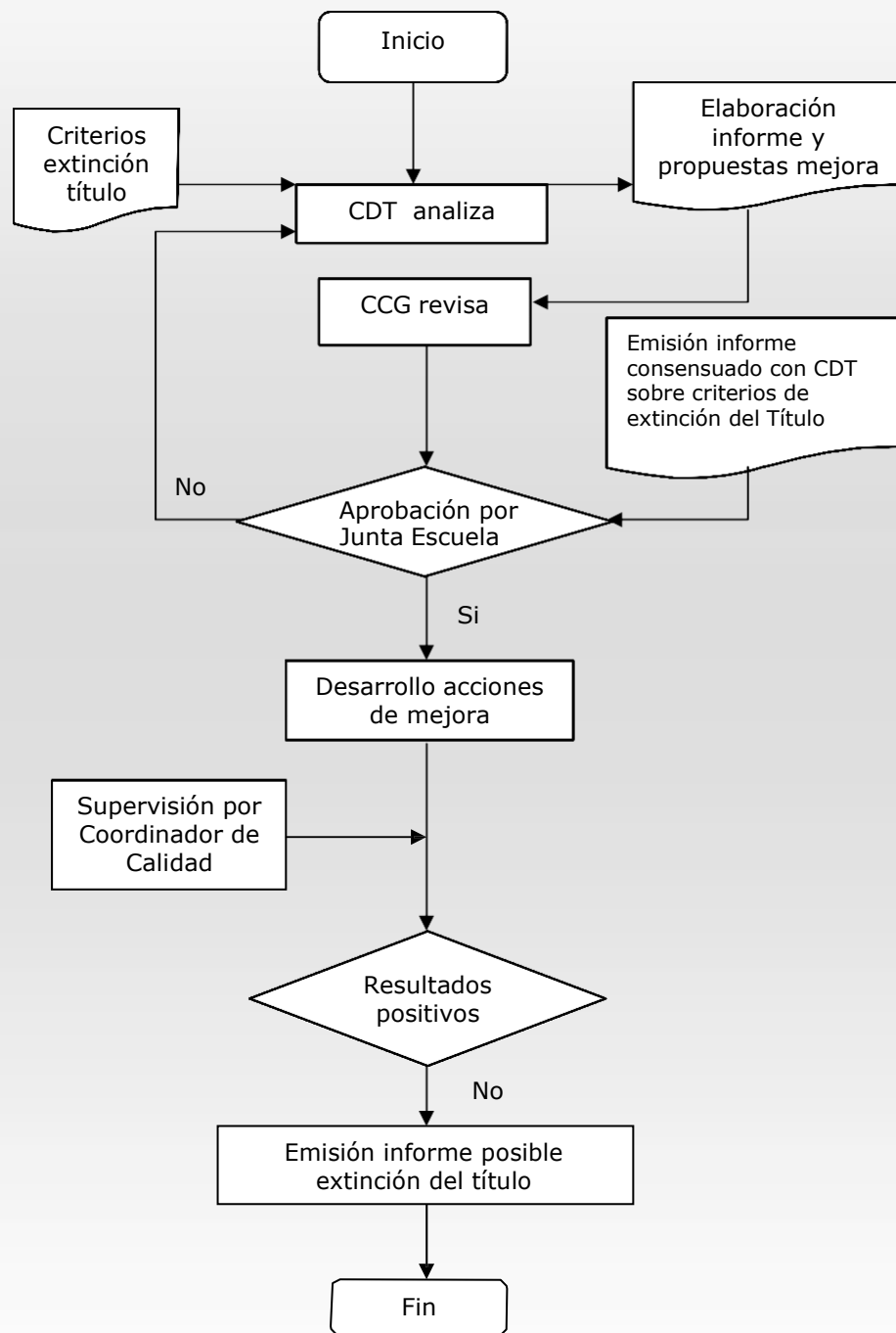
5.3.4. La Junta de Escuela valora el informe remitido por la Comisión de Garantía de Calidad y decide sobre las eventuales acciones de mejora dirigidas a resolver los problemas detectados relacionados con la posible extinción del título; y en caso que lo estime oportuno, promueve o propone la creación de grupos de mejora encargados de llevar a cabo las propuestas de mejora aprobadas.

5.3.5. En aquellos casos en que la implementación de los planes de mejora no haya dado los resultados esperados, la Junta de Escuela emitirá un informe sobre la posible extinción del título que será elevado al Consejo de Gobierno de la UAM.

5.3.6. El Consejo de Gobierno, si lo considera oportuno, adoptará la decisión final motivada de extinción del título.

Definición de los criterios y procedimientos específicos para una posible extinción del título

6. Flujograma



E5-F6

Definición de los criterios y procedimientos específicos para una posible extinción del título

7. Indicadores de seguimiento, control y evaluación

7.1. Evolución del criterio Número de estudiantes de nuevo ingreso inferior a un tercio de las plazas ofertadas durante tres años consecutivos.

7.2. Evolución del criterio disponibilidad de recursos humanos y materiales insuficiente para poder proseguir con la impartición en las condiciones previstas en la definición del título y adecuadas.

7.3. Evolución de los indicadores de calidad establecidos para la titulación (tasa de éxitos, tasa de abandono, eficiencia, etc.), durante 5 años consecutivos.

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 2009-05-18 en URL: <http://www.boe.es/boe/dias/2004/01/14/pdfs/A01461-01486.pdf>

9. Documentación de referencia, formatos y registros

- **E5-F6-D1:** Informe de análisis de los criterios de extinción del título.
- **E5-F6-D2:** Calendario de implantación del nuevo título: ver epígrafe 10.1 de la memoria de verificación del grado.