

## 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

<b>Resumen de cambios</b>	
<b>Número:</b> 01	<b>Fecha:</b> 2020-02-01
<b>Cambios Introducidos:</b> Se modifica “el Plan de estudios del título del Grado en Enfermería” por “Plan de estudios de los título oficiales de Grado y Postgrado”	<b>Motivo modificación</b> 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.

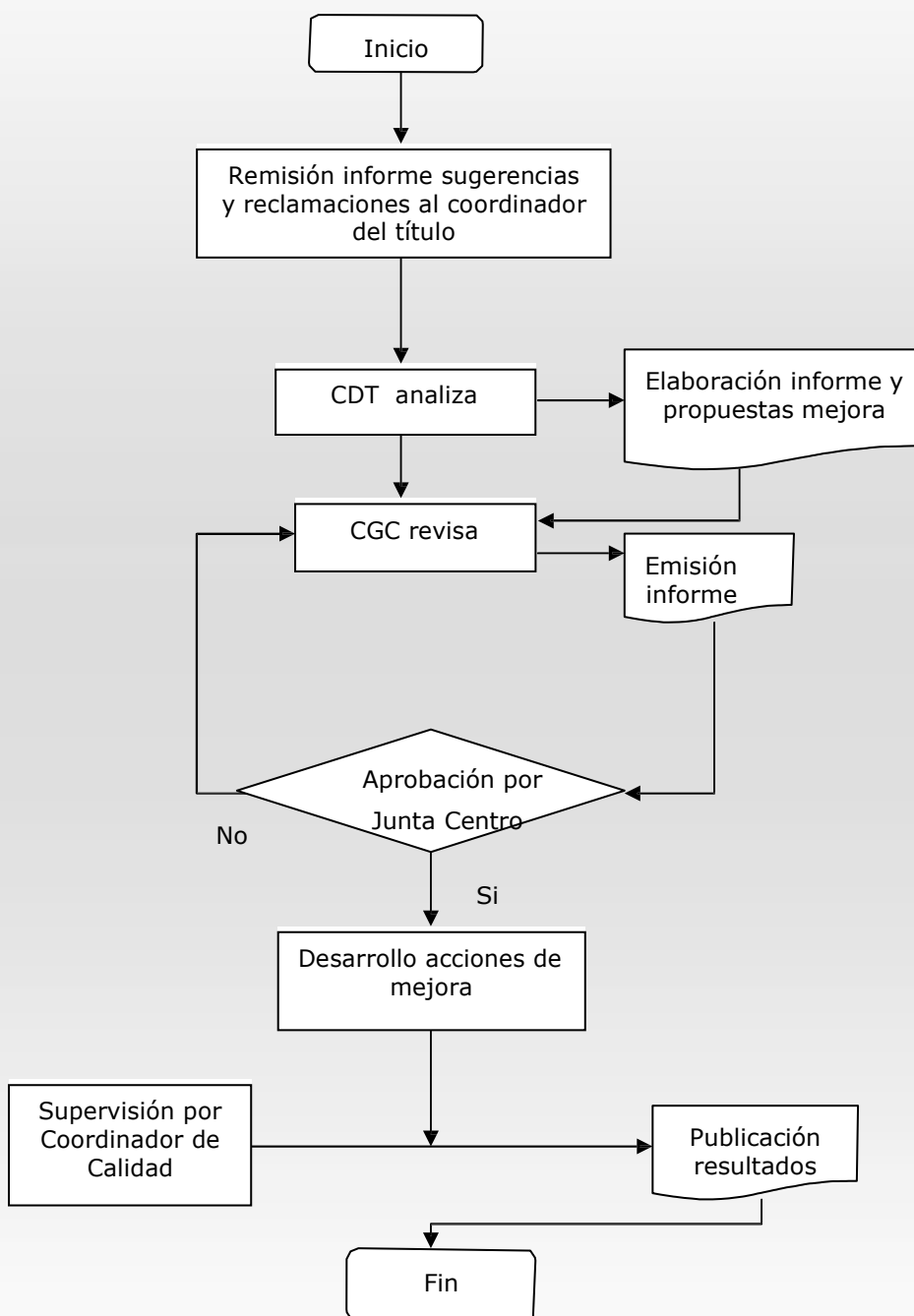
5.3. La Comisión de Garantía de Calidad recibe, analiza y valora los informes elaborados por la Comisión de Docencia y Seguimiento del Título y propone las revisiones de los informes que considere oportunas. Una vez realizadas las revisiones o matizaciones, por parte de la CDT y de la propia CGC, ésta 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.