

9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

La Universidad Pontificia Comillas cuenta con un sistema integrado de garantía de calidad, único para toda la Universidad, homogéneo para todas sus titulaciones de grado y máster y en el que están incluidos todos los órganos de gestión de la Universidad, tanto académicos como administrativos.

Así, el sistema de garantía de calidad tiene como objetivos:

- Facilitar la toma de decisiones en el conjunto de la Universidad.
- Garantizar el aseguramiento de la calidad en torno a la integración de los sistemas de información.
- Desarrollar, analizar y controlar los procesos principales de la Universidad

El sistema de Garantía de Calidad pretende la integración de toda la información existente, tanto cualitativa como cuantitativa, en un único sistema informático que ayuda a la docencia y a la toma de decisiones en cualquier estrato de la Universidad.

9.1. Responsables del sistema de garantía de la calidad del plan de estudios

9.1.1. Comité de Calidad

El Rector de la Universidad Pontificia Comillas creó, oída la Junta de Gobierno, un *Comité de Calidad* (Resolución 22/1996) integrado por todos los miembros del Equipo de Gobierno y asistido por una *Unidad de Calidad*, con las siguientes funciones:

- Diseñar, organizar y decidir las acciones y experiencias que conduzcan a la elaboración de un sistema de garantía de calidad.
- Impulsar y coordinar las distintas experiencias que se realicen, así como establecer los criterios para su evaluación.
- Elaborar un sistema de indicadores que facilite el seguimiento y control del sistema de garantía de calidad.

9.1.2. Unidad de Calidad y Prospectiva

La Universidad Pontificia Comillas cuenta con una *Unidad de Calidad y Prospectiva*, con dependencia directa del Rector y del Comité de Calidad, y que tiene como responsabilidades (art. 58 del Reglamento General de la Universidad):

- Someter a evaluación de manera sistemática y continua la calidad:

- De la actividad investigadora y sus resultados
- De la docencia impartida por todos y cada uno de sus profesores
- Del conjunto de las enseñanzas en relación con los objetivos de la Universidad
- De la gestión de los distintos órganos y servicios
- Diseñar, organizar y decidir acciones y experiencias que conduzcan a la elaboración de planes de mejora de la calidad de los servicios de la Universidad.
- Elaborar sistemas de indicadores propios que faciliten el seguimiento y control de las políticas de mejora de la calidad de la Universidad.
- Análisis de satisfacción del usuario de los distintos servicios.
- Realización de Estudios de prospectiva o de análisis de la Universidad que impliquen mejoras de la calidad.

9.1.3. Comisión de seguimiento del Plan de Estudios

Existe una Comisión de seguimiento y control del Plan de Estudios, nombrada por el vicerrector de Investigación, auténtica responsable del Sistema de Garantía de Calidad del título, formada por una delegación de la Junta de Facultad¹ y del máster:

- Decano de la Facultad que organiza el máster o director del Instituto de Postgrado.
- Director y coordinador del máster.
- Dos profesores representantes en la Junta de Facultad, que impartan clase en el máster. O, en el caso de que no haya, dos profesores del máster elegidos democráticamente y por un período de dos cursos académicos.
- Dos delegados de alumnos del máster, elegidos democráticamente entre sus compañeros y por un período de un curso académico.
- Un miembro del PAS relacionado con el máster, elegido democráticamente entre sus compañeros y por un período de dos cursos académicos.
- Se unen como invitados, el Director del Servicio de Tecnologías de la Información y el Director de la Unidad de Calidad y Prospectiva, en

¹ Según los Estatutos Generales, artículo 29, son funciones de la Junta de Facultad o Escuela las siguientes:

- a. Elaborar los Estatutos y Reglamentos particulares de la Facultad o Escuela y sus modificaciones, cuando proceda.
- b. Aprobar las directrices generales de la vida académica de la Facultad o Escuela, y el plan de actividades de cada curso.
- c. Elaborar los planes de estudio y cuidar de su actualización y reforma.
- d. Aprobar los sistemas de evaluación del alumnado, propios de cada Facultad o Escuela, de conformidad con las disposiciones de los Estatutos y Reglamentos
- e. Dictaminar las propuestas de nombramientos que los Estatutos y Reglamentos atribuyan a su competencia.

aquellos puntos referentes a los datos estadísticos del máster y a los indicadores de seguimiento del máster, respectivamente.

- También se unirán, invitados por el decano o director, aquellos miembros de la comunidad científica y profesionales del sector o empleadores, que puedan ayudar en la mejora del plan de estudios.

Esta Comisión, que se reúne bimestralmente, es la responsable de la Gestión del Sistema de Garantía de Calidad del título y tiene como funciones fundamentales las siguientes:

- Definición de los indicadores más importantes para el seguimiento y control del programa formativo
- Análisis de los resultados de esos indicadores, cuatrimestralmente.
- Presentación de propuestas de mejora sobre la titulación a la Junta de Facultad, para su conveniencia e implantación.
- Elevar informes a la Junta de Facultad o al Rectorado para la toma de decisiones que afecten a la titulación.
- Proporcionar cuanta información resulte pertinente sobre el desarrollo y los resultados del título al Decanato o Dirección, como última unidad académica responsable, y al tutor o coordinador del Máster, como órganos coordinadores de las enseñanzas.

9.2. Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado

9.2.1. Calidad de enseñanza

Además de los procedimientos de evaluación externos que el Ministerio y la ANECA determinen, la Universidad cuenta con un procedimiento interno de seguimiento sistemático del desarrollo de cada plan de estudio y revisará todo su contenido y los resultados obtenidos, utilizando toda la información disponible. En este seguimiento interno se pondrá especial atención en comprobar que el plan de estudio se está llevando a cabo de acuerdo con el proyecto inicial, para lo que se tendrá en cuenta la memoria presentada para la verificación del máster y los criterios y directrices contenidos en este documento.

El Seguimiento interno será realizado anualmente y estará dirigido por el director del máster, apoyado por la Comisión de Seguimiento del Plan de estudios. El director informará a la Junta de Facultad de los resultados del análisis y presentará, en su caso, propuestas de mejora para su aprobación. En todo caso, las propuestas que impliquen cambios en los planes de estudio deberán ser aprobadas por la Junta de

Facultad. Posteriormente, la Comisión de Seguimiento será la encargada de analizar los resultados y realizar el seguimiento de las acciones de mejora propuestas. Tras el análisis de esta información, se podrán proponer modificaciones al plan de estudios. Esta propuesta de modificaciones será aprobada por la Junta de Gobierno antes de su envío al Consejo de Universidades para su tramitación ante ANECA.

Se deben considerar, al menos las siguientes fuentes de información:

1. Datos generales:
 - a. Matrícula (nuevo ingreso, demanda satisfecha/insatisfecha, bajas...)
 - b. Estructura del máster (tamaño de los grupos, calidad de prácticas, número de programas de movilidad)
 - c. Plantilla del profesorado (actividad docente, investigadora y profesional)
 - d. Reclamaciones y sugerencias recibidas
2. Resultados de las encuestas:
 - a. Encuestas de satisfacción de estudiantes² y profesores
 - b. Encuestas de satisfacción de movilidad y prácticas
 - c. Encuestas de satisfacción de empleadores y PAS.
3. Acciones del máster:
 - a. Valoración de las acciones de captación y acogida de nuevos estudiantes
 - b. Valoración de apoyo al aprendizaje del estudiante y tutorías
 - c. Valoración de la orientación profesional de los estudiantes
 - d. Número de ofertas de trabajo

9.2.2. Resultados de aprendizaje

Como se ha dicho anteriormente, el Sistema de Garantía de Calidad pretende integrar toda la información en una única aplicación desde donde los órganos directivos de la Universidad puedan analizar los resultados de su gestión, entre ellos, los resultados de aprendizaje de los alumnos.

² Actualmente se ha diseñado una nueva encuesta, adaptada a las nuevas necesidades metodológicas de los másteres, en la que se incluyen preguntas, no sólo sobre el profesorado sino también sobre objetivos, competencias, carga de trabajo del alumno, etc, y preguntas relacionadas más ampliamente con la calidad de la enseñanza, como son la coordinación de los profesores, técnicas de trabajo dirigido entre varios profesores, sistemas de tutorías, sistema de evaluación, etc.

En este sentido, y ya desde el Plan Nacional de Evaluación de la Calidad, se ha venido elaborando una aplicación (DATA WAREHOUSE) donde los indicadores más importantes en el control de resultados de aprendizaje están incluidos y tiene acceso a él el equipo directivo de la Universidad y de la titulación. Resultados como Tasas de abandono, tasas de eficiencia y éxito, duración media de los estudios, evolución de matrícula y solicitudes, y otros indicadores que se determinen, se contemplan en esta aplicación.

El coordinador o director del máster puede solicitar al órgano responsable de calcular este tipo de tasas o resultados (Servicio de Tecnologías de la Información y de la comunicación, STIC), la personalización de los mismos atendiendo a las diferencias de cada máster o a la necesidad puntual ante un determinado problema. El resto de los indicadores que se utilizan para el análisis de los resultados de aprendizaje será anual o cuatrimestral y se les dará a los directores y coordinadores de máster de forma automática.

La Comisión de Seguimiento del Título analiza estos resultados, tal y como se expone en el capítulo anterior, y se encarga de proponer mejoras a la Junta de Facultad o Escuela o a la dirección del máster para su ejecución o consideración. La Comisión de Seguimiento se encargará asimismo del seguimiento específico de las mejoras propuestas e implementadas.

9.2.3. Calidad del profesorado

1. Encuestas de alumnos sobre el profesor

La Unidad de Calidad y Prospectiva se encarga de realizar una evaluación de la **actividad docente de todo el profesorado** de la Universidad. Este tipo de evaluación se realiza de forma sistemática desde hace más de treinta años y se revisa anualmente tanto en contenido como en aspectos metodológicos, atendiendo a un procedimiento aprobado por Junta de Gobierno. La encuesta actual consta de quince preguntas sobre la percepción que los alumnos tienen de los conocimientos de los profesores, de sus habilidades docentes (claridad, metodología docente, metodología de evaluación, normas, fomenta la participación) y de sus relaciones personales (trato con el alumno, disponibilidad para resolver dudas, etc).

El procedimiento exige que la puesta en marcha de esta evaluación provenga del rectorado y se lleve a cabo por la Unidad de Calidad y Prospectiva en colaboración con la coordinación del máster.

Es una encuesta que se realiza de manera obligatoria a todo el profesorado que imparte docencia en el título y a medida que vayan acabando los módulos de

docencia. El alumno rellena la encuesta, en papel o vía informática y la Unidad de Calidad se encarga de la elaboración de los resultados. Los resultados individuales de las encuestas llegan a cada profesor y a los órganos de dirección, desde el rector a los directores de departamento, y a los directores y coordinadores del máster, quienes tienen la obligación de comentarlos con los profesores concretos. La promoción y renovación del profesorado se basan, aunque no exclusivamente, en los resultados de estas encuestas.

Anualmente se realiza un informe con datos generales del profesorado de la Universidad, que se publica parcialmente en la Memoria de la Universidad. Este informe se envía a todos los órganos directivos, con gráficos y puntuaciones de cada facultad, mostrando la evolución en los distintos cursos y las puntuaciones comparadas entre las distintas titulaciones, tanto de grado como de postgrado.

Este informe, de datos agregados, junto con el correspondiente con los datos particulares, es uno de los aspectos que debe recoger la Comisión de Seguimiento y la Dirección del máster para establecer propuestas de mejora sobre el profesorado. Las propuestas de mejora deben ser aprobadas por Junta de Facultad.

2. Valoración del profesor

No sólo las encuestas que contesta el alumnado, y que se describen anteriormente, sirven para determinar la calidad del profesorado. Otros elementos son de igual importancia a la hora de establecer el seguimiento del profesorado.

Según los Estatutos de la Universidad y su Reglamento General, en el Capítulo sobre Régimen jurídico del Personal Docente e Investigador, los profesores deben pasar para su promoción un sistema de evaluación más complejo y bien procedimentado en estas normas generales. El procedimiento³ versa sobre la actividad docente, investigadora y de gestión del profesor, que es analizada por una Comisión designada por el Rector. Para ello se tienen que aportar todas las documentaciones necesarias, como son un informe de autoevaluación o memoria de la actividad docente e investigadora desarrollada por el profesor, informes de la dirección de departamento, informes de alumnos, más resultados en encuestas del alumnado.

Atendiendo a todos estos documentos e informes, la Junta de Gobierno de la Universidad, previa propuesta de la Junta de Facultad, decide sobre la incorporación o promoción del profesor.

³ Reglamento de Incorporación y Promoción de Profesores Propios, aprobado y modificado por Junta de Gobierno en sesión de 27 de junio de 2005.

9.3. Procedimientos para garantizar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad.

9.3.1. Prácticas externas

Uno de los rasgos distintivos de los estudios en la Universidad Pontificia Comillas es la realización de prácticas durante los años de formación. Desde sus orígenes, destaca el empeño en formar profesionales preparados para afrontar con éxito los requerimientos de su ejercicio profesional otorgando por ello a las prácticas un papel destacado. Este planteamiento es coincidente con los actuales requerimientos del Espacio Europeo de Educación Superior.

Las prácticas externas en el Máster tienen los siguientes rasgos diferenciales:

- Existencia de Convenios de cooperación educativa para la realización de prácticas con entidades seleccionadas.
- Asesoramiento de profesionales expertos.
- Seguimiento personalizado en la universidad con profesorado especializado.
- Sesiones formativas y de tutoría complementarias en la facultad en grupos reducidos de estudiantes y también de carácter individual

Procedimientos de Evaluación: desde la Universidad.

Una vez iniciada la asistencia de los estudiantes a los centros se lleva a cabo una evaluación del proceso a través de la valoración de los tutores de prácticas de la Universidad y de la Coordinación de Prácticas. Esta valoración se produce a lo largo de todo el curso, pero se concreta al final del mismo en una Sesión de Evaluación de Centros, en la que se evalúa la idoneidad del aprendizaje posibilitado por los centros de prácticas y por los profesores-tutores de los alumnos, teniendo en consideración los siguientes indicadores:

- Adecuación de las actividades desarrolladas a las competencias pretendidas para cada nivel del Prácticum
- Atención prestada por los profesores-tutores a los estudiantes, ya que la calidad e idoneidad de la misma es la base fundamental del aprendizaje del alumno.
- Disposición del resto de estructuras del centro y su alineamiento para posibilitar el enriquecimiento de la experiencia de las prácticas

Se pasa también una encuesta a los profesores-tutores de valoración de los indicadores anteriores. De esta sesión de evaluación, formada por los profesores tutores, el coordinador del máster realiza un informe cualitativo y cuantitativo de evaluación de los diferentes centros de prácticas, que será objeto de propuestas de mejora sobre las que decidirá la Junta de Facultad o Escuela.

de los estudiantes

Además de las valoraciones que los estudiantes pueden hacer llegar en cualquier momento del curso a sus supervisores o a la persona responsable de la Coordinación de las Prácticas Externas, al final del curso los alumnos manifiestan su grado de satisfacción con el centro al que han acudido a realizar sus prácticas.

Para ello cumplimentan un breve cuestionario en el que valoran los siguientes aspectos relevantes de las prácticas:

- Atención recibida por el/los profesional/es de referencia. Puesta de manifiesto en los siguientes aspectos: acogida, atención, disponibilidad y claridad en las explicaciones.
- Actividad desarrollada. Puesta de manifiesto en los siguientes aspectos: participación en actividades del centro, tareas encomendadas, autonomía, posibilidad de observación de entrevistas, posibilidad de interacción con los usuarios.
- Grado de satisfacción global con las prácticas: Tanto con el Centro como con el profesional de referencia
- Observaciones. Consideraciones particulares que el alumno desee expresar.

de los centros de prácticas

Desde la Coordinación de Prácticas y el tutor del máster se establecen los mecanismos para recoger las valoraciones y propuestas de mejora que se puedan plantear desde los centros de prácticas a través de los propios profesores-tutores como desde los órganos directivos de cada centro. Para ello, el coordinador del máster mantendrá, al menos cuatrimestralmente, un contacto continuo con los centros de prácticas y se establecerán, en ese mismo período, momentos de encuentro para realizar valoraciones generales de carácter cualitativo del proceso seguido y de sus resultados. Además se aplicarán cuestionarios de valoración cuantitativa al finalizar cada curso para que sean contestados por los responsables de cada centro donde los alumnos hayan realizado las prácticas. En estos cuestionarios se analizan los siguientes aspectos:

- a. Definición del perfil de alumno que debe acudir al centro de prácticas
- b. Descripción de tareas que se tienen que desarrollar: habilidades y competencias específicas.

- c. Comunicación empresa-universidad.
- d. Valoración general de la práctica.

Todas estas informaciones, de la Universidad, de los estudiantes y de la empresa, pasan a la Comisión de Seguimiento del Título y a la dirección del máster, quienes se encargarán de la redacción de un informe obligatorio anual sobre prácticas que derivará en una lista de propuesta de mejoras. En todo caso, la aprobación de las mejoras dependerá de la decisión de la Junta de Facultad o Escuela y el seguimiento y evaluación de estas mejoras será responsabilidad de la Comisión de Seguimiento.

9.3.2. Programas de movilidad

De cara a afrontar las exigencias del Espacio Europeo de Educación Superior, la Universidad Pontificia Comillas ha llevado a cabo un análisis de las *Relaciones Internacionales*, dentro de un proyecto piloto con la ANECA para desarrollar una *Guía de Evaluación de la Calidad de los Servicios de Relaciones Internacionales de las Universidades*⁴. A raíz de esta evaluación, se ha desarrollado un Plan Estratégico que está en fase de implantación y despliegue. Y, como consecuencia de todo ello, se ha conseguido un Sello de Calidad del Club Excelencia en Gestión según el modelo EFQM a las Relaciones Internacionales.

En la actualidad, la Universidad Pontificia Comillas posee una *Normativa de Reconocimiento Académico para estudiantes en intercambio internacional* (aprobada por la Junta de Gobierno de la Universidad en sesión de 7 de mayo de 2007). Basada en la normativa general de la Universidad, las Facultades han desarrollado su normativa específica para los estudiantes en intercambio y elaborado un documento informativo para el profesorado con la finalidad de clarificar, coordinar y mejorar la atención a los alumnos de intercambio con el fin de motivar y promover la movilidad.

Además, el equipo de gobierno de la Facultad cuenta con un *Vicedecanato* responsable de Relaciones Internacionales y un *Coordinador de Relaciones Internacionales* cuya responsabilidad es velar por el mantenimiento del nivel de calidad y revisar y actualizar los convenios de intercambio y colaboración con Universidades a nivel internacional.

En estas normas se refleja el procedimiento que los alumnos tienen que seguir para realizar los intercambios, requisitos previos, condiciones, documentación y pasos que tienen que aportar.

Se realizará un procedimiento para la recogida de información de los programas de movilidad en su conjunto que incluye:

⁴ http://www.aneca.es/active/active_serv_rrii.asp

1. seguimiento de los convenios establecidos, por el que se suprimen los convenios que no superan los mínimos de calidad establecidos o se solicitan nuevos convenios para dar mejor servicio a nuestros estudiantes y profesores. La responsabilidad de este seguimiento corresponde al Servicio de Relaciones Internacionales de la Universidad, así como en el establecimiento de indicadores de calidad de las universidades con las que se firman los convenios. Actualmente estos indicadores se realizan atendiendo a ranking existente, facilidades con el alumno, prestigio internacional de la universidad, resultados de satisfacción de nuestros alumnos, etc. Este seguimiento se realiza anualmente por parte de este Servicio.
2. evaluaciones sobre la satisfacción de los estudiantes de intercambio en nuestra universidad, dirigidas por la Unidad de Calidad y Prospectiva y cuyos informes forman parte de la documentación necesaria para la toma de decisiones en el ámbito de las Relaciones Internacionales. Estas encuestas se realizan semestralmente, vía web a todos los estudiantes extranjeros existentes en ese momento, y que trata sobre su motivación para venir a nuestra universidad, satisfacción con la información y apoyo que ha tenido, información académica previa, alojamiento e infraestructura, preparación lingüística y experiencia personal.
3. evaluaciones sobre satisfacción de estudiantes de nuestra universidad con los procedimientos de intercambio y universidades de destino, anualmente y siguiendo la metodología ERASMUS.
4. evaluaciones sobre satisfacción de PDI y PAS que hayan realizado intercambios, también de forma anual y siguiendo la metodología propuesta por la Agencia Erasmus

Toda esa información constituye un informe anual de las Relaciones Internacionales que realiza el Vicedecano responsable de Relaciones Internacionales junto con el Coordinador del máster y que será elevado a la Comisión de Seguimiento y a la Junta de Facultad para establecer las mejoras que en él se proponen.

9.4. Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida

9.4.1. Estudios de Inserción laboral

La Unidad de Calidad y Prospectiva lleva realizando estudios anualmente sobre Inserción Laboral desde la promoción 2002/03 con el fin de conocer y analizar el historial laboral y formativo de todos los titulados de Comillas. Para ello ha elaborado

un cuestionario dirigido a los egresados para obtener información sobre (1) la formación recibida y la experiencia obtenida en la Universidad, (2) la situación laboral actual, y (3) la relación entre la formación que recibieron y las demandas de los puestos de trabajo que ocupan.

El cuestionario se creó teniendo en cuenta la experiencia del proyecto CHEERS de la Unión Europea (2001), el estudio de la ANECA (2003), e investigaciones realizadas por otras instituciones universitarias como son la Universidad de León⁵, Universidad de Castilla-La Mancha⁶ y Wharton School of the University of Pennsylvania⁷.

Esta encuesta se hace mediante correo electrónico a todos los graduados de la Universidad dos años después del término de su carrera. La encuesta trata sobre cuál ha sido su formación universitaria, la situación laboral actual (distinguiéndose entre su situación profesional, motivación, tipo de contrato, de empresa, departamento en el que trabaja, las dificultades para encontrar trabajo, características de los desempleados, etc) y la relación entre la formación universitaria recibida y la situación laboral (utilidad de la formación, adecuación de la formación a la vida laboral, competencias, etc).

El informe anual sobre inserción laboral que elabora la Unidad de Calidad y Prospectiva, se remite al Comité de Calidad y a la Comisión de Seguimiento del Plan de Estudios para la revisión y mejora del mismo, y a todos los órganos directivos para la toma de decisiones oportuna.

9.4.2. Oficina de Prácticas y Empleo.

Este Servicio de la Universidad Pontificia Comillas se dedica a ayudar a los alumnos y antiguos alumnos en la incorporación al mercado laboral mediante la realización de prácticas y empleo, así como en su desarrollo profesional posterior. Esta Oficina ofrece anualmente datos a todos los órganos directivos, basados en la herramienta informática que gestiona las prácticas, del número de ofertas de prácticas, de empleo y de prácticas realizadas por los alumnos.

La Oficina de Prácticas y Empleo asesora a las instituciones y empresas, en sus procesos de captación de candidatos, tanto para la realización de prácticas como para su contratación laboral. Asimismo facilita a las empresas la firma de convenios de cooperación educativa con la universidad.

⁵ Vidal, J., López, R. y Pérez, C. Formación y empleo de los Titulados en la Universidad de León. Universidad de León, 2004.

⁶ En http://www.uclm.es/organos/vic_docencia/calidad/oec/documentos/publicaciones/Libro%203.EIL-OEC.pdf

⁷ En <http://mycareer.wharton.upenn.edu/mbacareers/report/cr07.pdf>

Todos estos indicadores, numéricos y cualitativos, constituyen la información reflejada en un informe anual que desde la Oficina se envía a la Comisión de Seguimiento y a todos los órganos directivos. Este informe recoge también los indicadores de calidad del Foro de empleo que se celebra anualmente.

9.4.3. Satisfacción con la formación recibida.

La relación entre la satisfacción con la formación recibida y las demandas en los puestos de trabajo que ocupan los graduados, es uno de los puntos importantes que se analiza en las encuestas que denominamos de inserción laboral y que están anteriormente descritas. Se pretende medir allí, las diferencias entre el nivel de formación que han conseguido en la Universidad y las necesidades formativas que han tenido en la empresa

Para conocer el grado de satisfacción con la formación recibida, la Unidad de Calidad y Prospectiva realiza una encuesta a todos los alumnos de último curso en todas las titulaciones. Es una encuesta global que abarca la valoración de la Universidad en su generalidad, coordinación y funcionamiento del programa formativo, servicios y recursos en un total de 35 preguntas.

Esta encuesta se pasa anualmente y a final de curso. Desde la Unidad de Calidad y Prospectiva se elabora un informe anual que se envía para su posterior análisis a todo el Equipo de Gobierno de la Universidad y a todas las Facultades, para la toma de medidas correctoras futuras.

Una de las funciones de la Comisión de Seguimiento será analizar pormenorizadamente los resultados de esta encuesta, solicitando si hubiere lugar, nuevos procedimientos de búsqueda de información en aquellos apartados que puedan constituir acciones de mejora.

9.5. Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados y de atención a sugerencias o reclamaciones. Criterios específicos en el caso de extinción del título

9.5.1. Satisfacción de los distintos colectivos.

La satisfacción con estudiantes se ha tratado en el punto anterior ya que la encuesta no sólo analiza la satisfacción con la formación recibida sino también con la Universidad en su conjunto, si bien somos conscientes de que sólo son los alumnos de último curso los que pueden expresar su opinión al respecto. Esto tiene su lógica ya que son los alumnos que mejor conocen el funcionamiento de la Universidad.

Existe un procedimiento para analizar la satisfacción del PDI y del PAS con el programa formativo y con el conjunto de la Universidad. Será el rectorado el que decida la realización de las mismas y se encargará la Unidad de Calidad y Prospectiva de su desarrollo y aplicación, junto con el Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado y el Servicio de Recursos Humanos.

Las encuestas se realizarán bianualmente y en formato electrónico. Los contenidos previstos tratan sobre el título (programa, tiempos previstos, facilidades para la docencia, coordinación entre asignaturas, tutorías, etc.) y sobre el funcionamiento de la propia Universidad (servicios, accesibilidad de la Dirección, instalaciones, motivación...)

Se ha desarrollado de manera formal un procedimiento para analizar la opinión de los empleadores de nuestros alumnos que se dirige desde la propia dirección de la titulación y que se analiza estadísticamente en la Unidad de Calidad y Prospectiva. Es una encuesta dirigida a directores de Recursos Humanos o el equivalente en las empresas e instituciones donde tenemos constancia que hay alumnos nuestros trabajando. Los ítems son diversos y difieren según la titulación, pero van encaminados a conocer su percepción de cómo ven a la Universidad a través de sus empleados.

Todas las encuestas relacionadas con la titulación son coordinadas por la Comisión de Seguimiento, a quien se le envía el informe de resultados finales para su consideración y propuestas de mejora.

9.5.2. Sugerencias o reclamaciones de estudiantes.

En el caso de que un alumno desee realizar una reclamación, sugerencia o interponer una queja, ha de seguir las vías de comunicación ya descritas en la sección correspondiente de este informe: a través de los coordinadores o directores del máster, ya sea mediante impresos oficiales de la Secretaría de la Facultad, ya sea mediante correo electrónico.

Si es preciso puede, utilizando los procedimientos establecidos en el Reglamento General, que están a disposición de todos los alumnos, presentar un escrito en el Decanato o Dirección, que estudiará y valorará su sugerencia queja o reclamación, y podrá elevarla a autoridad superior.

A partir del presente curso, se publicita a todos los alumnos la posibilidad de expresar quejas y sugerencias a través de un enlace en la página web y que se atenderá directamente en el decanato de la Facultad.

En todos los casos, se dará contestación por escrito al alumno de la recepción de su escrito o correo y, posteriormente, del estado de su tramitación y decisión final.

En caso de *disconformidad con la calificación* hay un procedimiento muy detallado en el artículo 96 del Reglamento General⁸.

Se elaborará un informe estadístico y de información cualitativa, con el análisis de las sugerencias y reclamaciones que servirá para que la Comisión de Seguimiento del Título elabore las propuestas de mejora necesarias y que deberán ser aprobadas por la Junta de Facultad o por los vicerrectorados implicados.

9.5.3. Mecanismos para publicar la información.

La Universidad lleva a cabo diversas actividades de comunicación y marketing sobre los diferentes planes de estudio y la oferta académica correspondiente (jornadas de puertas abiertas, visitas a colegios e institutos, reuniones con directores de centros de secundaria y Formación profesional, Foros de empleo, recepción de alumnos de secundaria, reuniones con egresados, días del antiguo alumno, reuniones con directores de Recursos Humanos de distintas empresas nacionales e internacionales, etc). En todas estas actividades se informa sobre la oferta académica, los diferentes planes de estudio, la situación de la universidad española y la situación de la Universidad Pontificia Comillas.

En la página web de la Universidad hay enlaces claros que ofrecen información detallada de cada programa, los servicios que se ofrecen y la documentación normativa y de procedimientos que necesita tanto el alumno como el profesor.

Se habilitará un espacio web en cada una de las Facultades para incluir los resultados de la titulación, los datos más relevantes donde se incluirán los informes de calidad que se vayan realizando relacionados con la titulación, como son las tasas de los resultados de aprendizaje, duración media del máster, indicadores de inserción laboral, indicadores de satisfacción con los estudios recibidos, etc.

Será la Unidad de Calidad y prospectiva la que se responsabilizará de que la información se publique atendiendo a los requerimientos de los directores.

⁸ En caso de disconformidad con la calificación, una vez recibida la información personalizada a que hace referencia el punto 3 de este artículo, el alumno podrá impugnarla en escrito personal y razonado dirigido al Decano o Director. Éste, oído el profesor, podrá nombrar una comisión revisora formada por tres profesores de la asignatura o materias afines de la que no formará parte el profesor o desestimar la impugnación. En el primer caso la Comisión deberá revisar el examen si éste hubiera sido realizado por escrito y resolver definitivamente. Si el examen hubiera sido oral, el Decano o Director, a la vista de las alegaciones del alumno y oído el profesor, resolverá si procede la repetición del examen ante un tribunal por él nombrado, del cual formará parte el profesor de la asignatura, señalando al mismo tiempo fecha, hora y lugar para el mismo.

9.5.4. Criterios y procedimiento para la extinción del título.

Los criterios básicos definidos por la Universidad para interrumpir temporal o definitivamente la impartición del título son:

- Criterios de demanda de acceso. En función de la demanda de acceso al título y el número total de matriculados.
- Criterios de rendimiento académico. Atendiendo a los resultados académicos conseguidos por la titulación, como las tasas de éxito, abandono, graduación, eficiencia, y otros que se definan como fundamentales para la Universidad.
- Criterios de inserción laboral. En el caso de dificultades extraordinarias para conseguir que los alumnos graduados encuentren trabajo.

Ante estos criterios, el procedimiento es similar al de creación del título, es decir, el Rector tomará la decisión de interrumpir temporal o definitivamente la impartición del título, oída la Junta de Gobierno, y oída la Junta de Facultad o Escuela previamente. (Artículo 9 c y d del Reglamento General de la Universidad)

En cualquier caso, se garantizará la posibilidad de finalizar el presente plan de estudios a los alumnos que hayan sido matriculados en el mismo.