

SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD

Actualizado abril 2022 3ª edición

Los Sistemas de Garantía de la Calidad, son el fundamento para que la nueva organización de las enseñanzas funcione eficientemente y para crear la confianza sobre la que descansa el proceso de acreditación de títulos.

1. Responsables y miembros del Sistema de Garantía Interno de Calidad

Para llevar a cabo el procedimiento y seguimiento de Garantía Interna de Calidad (en adelante GIC) dentro de la Universidad Fernando Pessoa Canarias, se creará para cada titulación una Comisión de Garantía Interna de Calidad, presidida por el Decano de la Facultad y coordinada por el Departamento de Acreditación y Calidad de la Universidad. Una vez constituida la Comisión, será aprobada por el Consejo de Gobierno de La Universidad.

Este Sistema de Garantía Interna de Calidad está diseñado de acuerdo con la legislación universitaria vigente, con los criterios y directrices de la calidad establecidos en el Espacio Europeo de Educación Superior (ENQA) y apoyado en el programa AUDIT.

Además, estará provisto de una legislación interna del Centro con normas de funcionamiento y directrices a seguir, recogiendo en ella la participación de los diferentes grupos de interés y el modo en que se efectuará dicha participación y las funciones y objetivos de la Comisión de GIC.

La Comisión de Garantía Interna de la Calidad la componen los siguientes miembros:

- Decano
- Coordinador de la titulación/ miembro implicado en la elaboración del plan de estudios
- Dos representantes del PDI de la titulación
- El representante de alumnos de la Universidad
- Dos representantes de PAS
- Un suplente para cada miembro

Los representantes del PDI serán elegidos por los decanos de las facultades, el representante de alumnos por los alumnos y los representantes del PAS por el Secretario General.

Estos miembros tendrán reconocida representatividad entre el profesorado y alumnado y recibirán un periodo previo de formación en materia de evaluación, con el fin de conseguir una mayor eficacia y objetividad.

La Comisión de GIC del título se constituirá en su primera reunión mediante la firma de un Acta de Constitución. Una vez constituida la Comisión será aprobada por el Consejo de Gobierno de La Universidad.

2. Reglamento de la Comisión de Garantía Interna de la Calidad

- El mandato de cada miembro será de tres años, salvo que pierda la condición por la cual fue elegido. En el proceso de renovación se procurará que los cambios garanticen la continuidad de las tareas.
- Las reuniones ordinarias de la CGIC serán convocadas por el responsable del Departamento de Acreditación y Calidad de la Universidad, con al menos 48 horas de antelación mediante comunicación personalizada a todos sus componentes, en la que se especificará el orden del día y se remitirá la pertinente documentación.
- Las reuniones extraordinarias de la Comisión de GIC serán convocadas por el Presidente para tratar un único tema con una antelación mínima de 24 horas.
- La frecuencia de reuniones ordinarias será de al menos una por semestre.
- La iniciativa de convocatoria podrá ser por parte del Departamento de Acreditación y Calidad de la Universidad, el Presidente de la Comisión de GIC, por 1/3 de los miembros de la misma o por solicitud de las autoridades académicas y/o Comisión del Plan de Estudios.
- El Secretario levantará un acta por cada reunión, la cual llevará anexados los documentos manejados en la misma. Deberá hacer públicas las actas y custodiarlas.
- Las decisiones propuestas en la Comisión de GIC serán tomadas por mayoría de los asistentes a la reunión. El Presidente, tendrá un voto de calidad en el caso de igualdad de número de votos a favor o en contra de una decisión propuesta.
- Las decisiones de la Comisión de GIC tendrán carácter no ejecutivo. Serán remitidas a la Departamento de Acreditación y Calidad de la Universidad, para que se tomen las medidas pertinentes para la mejora continua del título.

3. Misión y objetivos

La misión del SGIC es la siguiente:

- Impulsar el desarrollo de las instituciones de educación superior de forma que se fomenten los logros intelectuales y educativos.
- Proporcionar una fuente de ayuda y orientación a las instituciones de educación superior y otros agentes importantes en el desarrollo de su propia cultura de garantía de calidad.
- Informar e incrementar las expectativas de las instituciones de educación superior, estudiantes, empleadores y otros agentes implicados en relación con los procesos y resultados de la educación superior.
- Contribuir a un marco de referencia común para el servicio de educación superior y de la garantía de calidad dentro del EEES.

Los objetivos del SIGC son los siguientes:

- Propiciar la mejora continua y sistemática del Plan de Estudios.
- Asegurar el desarrollo y la mejora de los Sistemas de Garantía Interna de la Calidad de la titulación.
- Constituir un servicio de apoyo a Decanos, Directores de Departamentos y responsables de las titulaciones en la toma de decisiones de mejora de las mismas.
- Velar para que la eficacia, eficiencia y transparencia sean los principios de gestión del título.
- Potenciar la participación de todos los colectivos implicados en la evaluación y mejora de la calidad de la titulación.
- Identificar las necesidades de los estudiantes, así como los de otros grupos de interés.
- Realizar una labor preventiva
- Disponerse de indicadores de calidad que la hagan cada vez más satisfactoria y atractiva para todas las partes interesadas y, en consecuencia, tenga una demanda creciente.

4. Funciones de la Comisión de Garantía Interna de la Calidad

La Comisión de GIC tendrá entre sus funciones:

1. Establecer la política de calidad del Centro
2. Establecer y modificar los objetivos de calidad de cada titulación
3. Realizar el seguimiento y coordinación del Sistema de Garantía Interna de Calidad del Centro.
4. Analizar la información relacionada con los procedimientos para garantizar la calidad de la titulación
5. Gestionar y coordinar todos los aspectos relativos a la Garantía Interna de la Calidad.
6. Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad de todos los títulos del Centro.
7. Definir propuestas de mejora, aplicarlas y hacer un seguimiento de las mismas.
8. Hacer públicas las propuestas de mejora
9. Elaborar anualmente una memoria de sus actuaciones, un plan de mejoras de las titulaciones y un informe de seguimiento.

5. Grupos de interés y alcance

El Sistema de Garantía de Calidad está orientado hacia un grupo de interés que interviene directa o indirectamente en los procesos que garantizan la formación universitaria. Este grupo lo conforman mayoritariamente:

- Estudiantes
- Personal de Docencia e Investigación (PDI)
- Personal Administrativo y de Servicio (PAS)
- Administraciones Educativas
- Empleadores
- Sociedad

Por ello son susceptibles de evaluación los siguientes componentes:

- Estudiantes
- PDI
- PAS
- Sistemas de información
- Recursos materiales y servicios

Alcance:

El alcance del SGIC incluye a todas las titulaciones ofertadas en la Universidad Fernando Pessoa Canarias. Se trata de un procedimiento común a todos los títulos oficiales de la Universidad con el fin de obtener una mejora continua que beneficie a los usuarios del Centro.

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

El Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, en su Anexo II, establece las directrices de elaboración de la memoria para la solicitud de verificación de los títulos oficiales, e indica que la Universidad identificará el Sistema Interno de Garantía de la Calidad (SIGC) aplicable al título, que deberá ser conforme a los criterios y directrices para el aseguramiento de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG).

El objetivo general de la evaluación es identificar, analizar y obtener información sobre diferentes aspectos de la enseñanza, así como de su estado y calidad de la actividad docente, de los resultados que se desprenden de ella y del grado de satisfacción global de los diferentes colectivos. Así, garantizar la creación de una estrategia eficaz de mejora partiendo de los resultados, sugerencias, incidencias y quejas.

Acciones antes de llevar a cabo los procedimientos de evaluación de la calidad de la enseñanza:

- Establecer los mecanismos para el análisis y recogida de información
- Definir el uso de la información para el seguimiento, la revisión y mejora.
- Definir un sistema de propuestas y mejoras y su temporalización

A continuación, se presentan los distintos procedimientos que se llevarán a cabo para la recogida de datos y el análisis de la información generada.

6.1 Procedimiento de evaluación y mejora de la calidad del profesorado.

El objetivo específico de este procedimiento es obtener información para la mejora y el

perfeccionamiento de las actuaciones realizadas por el profesorado, proporcionando resultados sobre la labor docente e indicadores sobre la calidad de sus actuaciones.

Se garantizará la correcta evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza, PDI y personal de apoyo que participan en la misma. Se recogerá información sobre indicadores de resultados por curso académico y por módulo/materia/asignatura. Para favorecer esta evaluación de la docencia la UFPC se acogerá al Programa de Apoyo a la Evaluación de la Actividad Docente del Profesorado Universitario (DOCENTIA) que ANECA, en colaboración con ACECAU, pone en marcha con el objeto de apoyar a las universidades en el diseño de mecanismos propios para gestionar la calidad de la actividad docente del profesorado universitario y favorecer su desarrollo y reconocimiento.

El desarrollo de este procedimiento se llevará a cabo en tres fases:

- **1ª Fase:** Recogida de información
- **2ª Fase:** Análisis de la información e informe de incidencias
- **3ª Fase:** Propuestas de mejora y temporalización

1ª Fase. Fase de recogida de información

La evaluación será realizada por un miembro de la Comisión de GIC, entregando unos cuestionarios, que serán distribuidas en dos partes, una a cumplimentar por el alumnado al finalizar el programa de la asignatura, y otra por el docente de la asignatura, con cuestiones referidas a la asignatura impartida. Estas hojas evaluarán diferentes dimensiones de la docencia y estructura de la enseñanza, tomando como referencia las siguientes variables:

- Guía docente
- Enseñanza y transmisión de la información
- Cumplimiento de la planificación
- Recursos
- Tutorías
- Sistemas de evaluación
- Actuación docente
- Fuentes de información:
- Estudiantes

- Docentes

2ª Fase. Fase de análisis de información e informe de incidencias

Una vez cumplimentados los cuestionarios de satisfacción de los estudiantes y docentes sobre la actividad docente, se dará paso a la siguiente fase del procedimiento.

En esta fase se analizará la información recabada procedente de los resultados de la evaluación por curso académico y asignatura y se elaborará un informe con los indicadores de actuación, destacando las incidencias, para la posterior propuesta de mejora, y los puntos fuertes.

Además, se solicitará de cada coordinador de la asignatura un informe reflejando las incidencias relacionadas con: los objetivos formativos, competencias, contenidos, desarrollo de la asignatura, planificación, metodología y diferentes sistemas de evaluación.

3ª Fase. Fase propuesta de mejora y temporalización

Para llevar a cabo esta fase, los implicados, deberán elaborar propuestas de mejora que serán recogidas y aprobadas por la Comisión de SGIC. Una vez aprobadas y detalladas se trasladará al responsable del Departamento de Acreditación y Calidad, y junto con la Comisión de GIC se establecerá un “Plan de mejora” con carácter anual.

Las recomendaciones presentadas deben permitir detectar las necesidades de mejora y obtener orientaciones básicas para el diseño de acciones encaminadas a subsanar las deficiencias detectadas. El responsable del Departamento de Acreditación y Calidad de la Universidad, trasladará las propuestas de mejora reflejadas en el Plan, a los Departamentos implicados en la docencia del título.

En caso de incidencias con respecto a la docencia de una asignatura en particular, será informado el docente implicado en la misma, de forma que se pongan en marcha las medidas oportunas para solventar tal situación.

Se realizarán valoraciones anuales de los avances producidos en la calidad de enseñanza y del profesorado siguiendo los indicadores de tendencia del procedimiento y tomando como referente los indicadores de seguimiento del Plan de Mejora.

El informe concluyente del seguimiento se hará llegar al Consejo de Gobierno de la Universidad y a la Comisión Docente de la Titulación. Los resultados deberán estar actualizados y ser publicados en la página Web de la Universidad, teniendo acceso a los mismos los estudiantes, PDI, PAS, y la sociedad en general, garantizando así la transparencia de información sobre el título.

6.2 Procedimiento para la evaluación y mejora del rendimiento académico

El objetivo específico este procedimiento es conocer y analizar los resultados previstos en el título en relación con su Tasa de graduación, Tasa de abandono y Tasa de eficiencia y otros indicadores relativos a la titulación. Teniendo en cuenta las siguientes definiciones:

- **Tasa de graduación:** Porcentaje de estudiantes que finalizan la enseñanza en el tiempo previsto en el plan de estudios o en un año académico más en relación a su cohorte de entrada.
- **Tasa de abandono:** Relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que debieron obtener el título el año académico anterior y que no se han matriculado ni en ese año ni en el anterior.
- **Tasa de eficiencia:** Relación porcentual entre el número total de créditos del plan de estudios a los que debieron haberse matriculado a lo largo de sus estudios el conjunto de graduados de un determinado año académico y el número total de créditos en los que realmente han tenido que matricularse.

El desarrollo de este procedimiento se llevará a cabo en dos fases:

1ª Fase: Fase de recogida y análisis de la información

2ª Fase: Propuestas de mejora y temporalización

1ª Fase. Fase de recogida y análisis de la información

Al final de cada curso académico, una vez la UFPCanarias tenga la primera promoción de egresados, la Comisión de GIC recabará información de los resultados de los indicadores académicos de Tasa de graduación, Tasa de abandono y Tasa de eficacia, en una tabla de estimación, así como de otros indicadores complementarios relativos a la titulación (Nota media de ingreso, tasa de éxito, tasa de rendimiento, duración media de estudios, etc.).

Para la recogida de datos de estos indicadores de resultados académicos se llevará a cabo por la Comisión de GIC, un análisis de los datos aportados por los coordinadores de cada asignatura y la coordinación de administración, registrados en la base de datos de la UFPCanarias.

En dicho análisis se comprobará el cumplimiento o no de los valores estimados y realizará un informe documentando las conclusiones, destacando los puntos débiles y los fuertes de cada titulación para facilitar las propuestas de mejora.

2ª Fase: Fase de propuestas de mejora y temporalización

Para llevar a cabo esta fase, los implicados deberán elaborar propuestas de mejora que serán recogidas y aprobadas por la Comisión de GIC. Una vez aprobadas y detalladas se trasladará al responsable del Departamento de Acreditación y Calidad de la Universidad y se firmará, junto con la Comisión de GIC un “Plan de mejora para el rendimiento académico” con carácter anual.

Las recomendaciones presentadas deben permitir detectar las necesidades de mejora y obtener orientaciones básicas para el diseño de acciones encaminadas a la mejora del rendimiento académico. El responsable del título trasladará las propuestas de mejora reflejadas en el Plan, a los Departamentos implicados en el título. Los resultados deberán estar actualizados y ser publicados en la página Web del mismo, teniendo acceso a los mismos los estudiantes, PDI, PAS, y la sociedad en general, garantizando así la transparencia de información sobre el título.

Transcurrido un año de la implantación del Plan de mejora, se realizarán valoraciones anuales de los avances producidos en el rendimiento académico siguiendo los indicadores de referencia del procedimiento y tomando como referente los indicadores de seguimiento del Plan de Mejora.

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

El objetivo general de los procedimientos de evaluación de la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad es identificar, analizar y obtener información sobre diferentes aspectos de las mismas, al mismo tiempo que garantizar su calidad mediante la creación de una estrategia eficaz.

7.1 Procedimiento de evaluación y mejora de las prácticas externas

El objetivo específico de esta evaluación es garantizar la calidad y el éxito de las prácticas externas vinculadas a la titulación.

El Acciones antes de llevar a cabo los procedimientos de evaluación de la calidad de la enseñanza:

- Establecer los mecanismos para el análisis y recogida de información
- Definir el uso de la información para el seguimiento, la revisión y mejora.
- Definir un sistema de propuestas y mejoras y su temporalización

El procedimiento de evaluación y mejora de las prácticas externas, consta de tres fases:

1ª Fase: Recogida de información

2ª Fase: Análisis de la información e informe de incidencias

3ª Fase: Propuestas de mejora y temporalización

1ª Fase. Fase de recogida de información

El Departamento de Coordinación de Prácticas Externas, realizará las tareas propias de establecimiento de convenios con empresas, difusión del programa, propuesta de tutores/as, asignación de plazas de prácticas externas al alumnado y seguimiento del desarrollo de las mismas. Por su parte, la Comisión GIC recabará de la Unidad responsable de Prácticas Externas, mediante los cuestionarios (a estudiantes, tutor de prácticas externas de la Universidad, tutor de prácticas externas de la entidad y coordinador de prácticas externas) y al final de cada curso académico, los resultados de la evaluación de los siguientes indicadores:

- Idoneidad de las entidades de prácticas
- Adecuación de los convenios de colaboración
- Sobre la gestión y organización de las prácticas externas
- Suficiencia y eficacia de los programas de formación y la docencia
- Satisfacción general de los colectivos implicados

Fuentes de información:

- Departamento de Coordinación de Prácticas Externas
- Tutores de prácticas
- Estudiantes

2ª Fase. Fase de análisis de la información e informe de incidencias

La Comisión de GIC analizará la información de los cuestionarios y elaborará un informe sobre la calidad del programa de prácticas externas, separándolos por los indicadores evaluados. En este informe, deben aparecer los puntos fuertes y débiles de las prácticas externas.

Este informe será entregado al Departamento de Coordinación de Prácticas Externas para comenzar a efectuar un “Plan de mejoras”.

3ª Fase. Fase de propuestas de mejora y temporalización

El Departamento de Coordinación de Prácticas Externas se encargará de realizar una serie de propuestas para el “Plan de mejora” que incluirá aquellas que considere adecuadas, relativas a

cualquiera de las etapas y participantes en el proceso y se recogerá en un informe donde aparecerán, a parte de las propuestas de mejora, todas las debilidades y puntos fuertes que sean detectadas.

Dicho Informe será considerado por la Comisión de GIC y por el órgano competente del Centro quién deberá remitirlo, con las enmiendas oportunas a la Dirección del Centro, que se encargará de tomar finalmente las decisiones que correspondan en la revisión y mejoradel desarrollo del plan de estudios y el cual firmará con la Comisión de Garantía de Calidad el“Plan de mejoras” final.

Una vez firmado dicho Plan, se estipularán los plazos de cumplimiento de las propuestas y será remitido a los órganos universitarios implicados en el desarrollo. Los resultados deberán estar actualizados y ser publicados en la página Web del mismo, teniendo acceso a los mismos los estudiantes, PDI, PAS, y la sociedad en general, garantizando así la transparencia de información sobre el título.

Transcurrido un año de la implantación del plan de mejora, se realizarán valoraciones anuales de los avances producidos en las prácticas externas, siguiendo los indicadores de referencia del procedimiento, y tomando como referente las propuestas de mejora recogidas en el Plan.

7.2 Procedimiento de evaluación y mejora de los programas de movilidad asociados al título

El objetivo específico de este procedimiento, es garantizar la calidad de los programas de movilidad mediante la evaluación, el seguimiento y la mejora de dichos programas. El procedimiento que se presenta se refiere a la movilidad reversible; es decir, es aplicable tanto a los estudiantes propios que se desplazan a otras universidades, como a los que acuden a la nuestra.

Este procedimiento se realizará una vez se pongan en marcha los programas de movilidad de la UFPCanarias.

Acciones antes de llevar a cabo los procedimientos de evaluación de la calidad de la enseñanza:

- Establecer los mecanismos para el análisis y recogida de información
- Definir el uso de la información para el seguimiento, la revisión y mejora.
- Definir un sistema de propuestas y mejoras y su temporalización

Como en los procedimientos anteriores, este consta de tres fases:

1ª Fase: Recogida de información

2ª Fase: Análisis de la información e informe de incidencias

3ª Fase: Propuestas de mejora y temporalización

1ª Fase: Fase de recogida de información

La Comisión de GIC, se encargará de realizar el análisis y extraer conclusiones sobre el seguimiento de los alumnos del título que participan en los programas de movilidad, tanto nacionales como internacionales, de cara a la mejora y perfeccionamiento de los mismos.

Con el fin de garantizar su calidad, la Comisión de GIC llevará a cabo una revisión anual de los programas de movilidad, analizando el nivel de alcance de los objetivos propuestos, las posibles deficiencias detectadas, y el nivel de satisfacción de los usuarios y otros agentes implicados.

Para ello se recogerá información sobre las siguientes variables e indicadores:

- Nº de estudiantes que participan en los programas de movilidad internacional.
- Nº de estudiantes que participan en los programas de movilidad nacional.
- Origen de la movilidad internacional.
- Origen de la movilidad nacional.
- Destino de la movilidad internacional.
- Destino de la movilidad nacional.
- Nº de quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas por los tutores académicos.
- Grado de satisfacción de estudiantes propios con los programas de movilidad.
- Grado de satisfacción de estudiantes visitantes con los programas de movilidad.
- Grado de satisfacción de los tutores académicos anual de los programas de movilidad, analizando el nivel de alcance de los objetivos.
- Idoneidad de las universidades conveniadas.
- Adecuación de los convenios de colaboración. Suficiencia de la coordinación académica y administrativa de los programas de movilidad.
- Difusión pública de los programas de movilidad.

Esta información se solicitará al Departamento de Coordinación de Movilidad, y se hará uso de

los cuestionarios pasados a los estudiantes que hayan hecho uso del programa, a los tutores académicos y a los propios responsables de dicho Departamento.

2ª Fase. Fase de análisis de información e informe de incidencias

La Comisión del GIC, llevará a cabo el análisis de la información recabada de los cuestionarios de satisfacción y la realización del informe de incidencias, destacando los puntos débiles y fuertes del programa.

Este informe será entregado al Departamento de Coordinación de Movilidad para comenzar a efectuar las propuestas para el “Plan de mejoras”.

Trascurridos 4 años de la implantación del título, se hará un estudio sobre la evolución de los indicadores de uso de los programas de movilidad, con el fin de revisar los convenios con otras universidades, de cara a establecer las posibles modificaciones en aras a la mejora.

3ª Fase. Fase de propuestas de mejora y temporalización

El Departamento de Coordinación de Movilidad será el encargado de realizar las propuestas de mejora para el Plan. Estas propuestas deberán contener todos los puntos reflejados en el informe de incidencias.

Las propuestas se recogerán en un nuevo informe que será considerado por la Comisión de GIC y por el órgano competente del Centro quién deberá remitirlo, con las modificaciones oportunas a la Dirección del Centro, que se encargará de tomar finalmente las decisiones que correspondan en la revisión y mejora del desarrollo del plan de estudios y el que firmará con la Comisión de Garantía de Calidad el “Plan de mejora”.

Una vez firmado dicho Plan, se estipularán los plazos de cumplimiento de las propuestas y será remitido a los órganos universitarios implicados en el desarrollo. Los resultados deberán estar actualizados y ser publicados en la página Web del mismo, teniendo acceso a los mismos los estudiantes, PDI, PAS, y la sociedad en general, garantizando así la transparencia de información sobre el título.

8. Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida y en su caso incidencia en la revisión y mejora del título

Trascurrido un año de la implantación del plan de mejora, se realizarán valoraciones anuales de los avances producidos en el programa de movilidad, siguiendo los indicadores de referencia del procedimiento y tomando como referente las propuestas de mejora recogidas en el Plan.

El objetivo de este procedimiento, es establecer un sistema que permita medir, analizar y utilizar

los resultados sobre la inserción laboral de los graduados, y sobre la satisfacción con la formación recibida, así como diseñar un plan, que permita la mejora continua de la titulación.

Acciones antes de llevar a cabo los procedimientos de evaluación de la calidad de la enseñanza:

- Establecer los mecanismos para el análisis y recogida de información
- Definir el uso de la información para el seguimiento, la revisión y mejora.
- Definir un sistema de propuestas y mejoras y su temporalización

Para llevar a cabo este procedimiento y posibilitar la mejora de la calidad, se creará en la UFPCanarias, una vez exista en la Universidad la primera promoción de egresados evaluados, un observatorio de empleo que analizará la situación y las tendencias del mercado de trabajo, las ocupaciones, los colectivos de interés y la satisfacción con la formación recibida de cara al desempeño del empleo.

Como en los procedimientos anteriores, este consta de tres fases:

1ª Fase: Recogida de información

2ª Fase: Análisis de la información e informe de incidencias

3ª Fase: Propuestas de mejora y temporalización

1ª Fase. Fase de recogida de información

A partir de la primera promoción de egresados y pasados al menos dos años de la misma, el Observatorio de Empleo comenzará el análisis de empleabilidad e inserción y del grado de satisfacción con la formación recibida con carácter bianual. Para ello, se realizarán unos cuestionarios que recabarán información sobre los siguientes indicadores:

- Grado de inserción laboral de los graduados
- Tiempo medio para la inserción
- Grado de satisfacción con la formación recibida en la Universidad

2ª Fase. Fase de análisis de la información e informe de incidencias

Para analizar la información recabada desde el Observatorio se llevará a cabo un tratamiento estadístico y análisis de los datos, creación de matrices y la elaboración de los informes del título analizado.

Una vez finalizado el análisis del Observatorio de Empleo, la Comisión de GIC se hará cargo de

los datos y realizará un análisis interpretativo elaborando un informe de la situación con los puntos fuertes y débiles detectados, para la posterior puesta en marcha del “Plan de mejora” basado en las propuestas.

3ª Fase. Fase de propuesta de mejora y temporalización

En el supuesto de que no se cumplieran las expectativas mínimas de empleabilidad, la Comisión GIC del título deberá elaborar un plan específico de mejora encaminado a subsanar las deficiencias detectadas en aras a alcanzar las cotas de empleabilidad previstas. No obstante, se realizarán desde los Departamentos implicados unas propuestas de mejora, con el fin de fortalecer los puntos débiles y fomentar los fuertes.

Las propuestas se recogerán en un nuevo informe que será considerado por la Comisión de GIC y por el órgano competente del Centro quién deberá remitirlo, con las modificaciones oportunas a la Dirección del Centro, que se encargará de tomar finalmente las decisiones que correspondan en la revisión y mejora del desarrollo del plan de estudios y el cual firmará con la Comisión de GIC el “Plan de mejora”.

Una vez firmado dicho plan, se estipularán los plazos de cumplimiento de las propuestas y será remitido a los órganos universitarios implicados en el desarrollo. Los resultados del análisis de inserción laboral y satisfacción con el título deberán estar actualizados y ser publicados en la página Web del mismo, teniendo acceso a los mismos los estudiantes, PDI, PAS, y la sociedad en general, garantizando así la transparencia de información sobre el título.

Trascurridos 2 años de la finalización de la primera promoción, se hará un estudio sobre la evolución de los indicadores analizados, resaltando el grado de mejora en la tendencia, tomando como referencia los indicadores del Plan de mejora.

9. Procedimiento para el análisis de satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y servicios, etc.) y de atención a las sugerencias o reclamaciones y, en su caso, su incidencia en la revisión y mejora del título.

El objetivo general de este procedimiento, es conocer el nivel de satisfacción global de los distintos colectivos activos implicados en el título (PDI, PAS y estudiantes).

Acciones antes de llevar a cabo los procedimientos de evaluación de la calidad de la enseñanza:

- Establecer los mecanismos para el análisis y recogida de información
- Definir el uso de la información para el seguimiento, la revisión y mejora.
- Definir un sistema de propuestas y mejoras y su temporalización.

9.1 Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados en la titulación.

Este procedimiento constará de tres fases:

1ª Fase: Recogida de información

2ª Fase: Análisis de la información e informe de incidencias

3ª Fase: Propuestas de mejora y temporalización

1ª Fase. Fase de recogida de información

Con el objeto de recabar información de la satisfacción de los colectivos, se dispondrá de un cuestionario de opinión para estudiantes, PAS y PDI. Este instrumento será cumplimentado en el último curso del nuevo título (4º curso), en el caso de estudiantes y cada año, en el caso de PAS y PDI.

Con esta herramienta se recoge información sobre las siguientes variables e indicadores:

1. Variables sociodemográficas (estudiantes)
2. Satisfacción con los sistemas de orientación y acogida a los estudiantes para facilitar su incorporación al título.
3. Satisfacción con la planificación y desarrollo de la enseñanza en la titulación.
4. Satisfacción general con la gestión administrativa y académica.
5. Satisfacción general con la universidad (incluyendo aspectos relacionados con el apoyo al alumnado, formación recibida, instalaciones y recursos, actividades para la formación integral, funcionamiento de departamentos y servicios, entre otros).
6. Satisfacción del personal docente y no docente de la UFPC. En todas estas encuestas se evalúan distintos criterios que, en función de los resultados anteriores y del estado del sistema, son considerados como prioritarios en cada uno de los grupos. En cada campaña de recogida de información, previa a la misma, la Unidad de Calidad determina si las preguntas del año anterior siguen considerándose clave en la evaluación de la satisfacción o es necesario actualizarlas. Para esta revisión se toma en consideración la opinión de los departamentos implicados y del Comité de Garantía de Calidad.

El procedimiento para la realización de los cuestionarios comienza con el envío de la herramienta de recogida de información por correo electrónico desde la Comisión de GIC a todo el PDI y PAS

implicado en el título, indicándoles una fecha máxima para su remisión. La encuesta podrá ser cumplimentada en formato electrónico y será reenviada a la Comisión de GIC.

En el caso de los estudiantes, el cuestionario se aplicará en el aula, en horario de clase, organizado para el segundo semestre y utilizando, a ser posible, el horario destinado a una materia en la que se encuentren matriculados el mayor número de estudiantes posibles.

2ª Fase. Fase de análisis de los información e informe de incidencias

Los datos se volcarán en un fichero informático y se analizará los datos sobre satisfacción de los distintos colectivos con el título en relación con cada una de las variables que conforman la encuesta. Los análisis de la información se harán de forma separada por grupos de implicados, presentando tanto datos descriptivos, como análisis comparativos en función de las distintas variables de agrupación.

A partir de dicha información, la Comisión de GIC elaborará un informe con los resultados, documentando los indicadores evaluados y destacando los puntos fuertes y débiles encontrados. Este informe se remitirá a los Departamentos implicados en la titulación para que se lleve a cabo la siguiente fase.

3ª Fase. Fase de propuestas de mejora y temporalización

La Comisión de GIC, según los resultados de las encuestas, será el encargado de realizar las propuestas de mejora para el Plan. Dichas propuestas, deben permitir detectar las necesidades de mejora y obtener orientaciones básicas para el diseño de acciones encaminadas a subsanar las deficiencias detectadas, además, deberá contener todos los puntos reflejados en el informe de incidencias propuestas se recogerán en un nuevo informe que será considerado por las Comisión de GIC y por el órgano competente del Centro quién deberá remitirlo, con las modificaciones oportunas a la Dirección del Centro, que se encargará de tomar finalmente las decisiones que correspondan en la revisión y mejora del desarrollo del plan de estudios y el que firmará con la Comisión de Garantía de Calidad el “Plan de mejora”.

Una vez firmado dicho plan, se estipularán los plazos de cumplimiento de las propuestas y será remitido a los órganos universitarios implicados en el desarrollo. Los resultados de satisfacción con el título deberán estar actualizados y ser publicados en la página Web de la Universidad, teniendo acceso a los mismos, los estudiantes, PDI, PAS, y la sociedad en general, garantizando así la transparencia de información sobre el título.

La información obtenida por este procedimiento se complementará con los estudios de

satisfacción de egresados recogidos en el procedimiento de análisis de la satisfacción de los graduados.

Transcurrido dos años de la implantación del Plan de mejora, se realizarán valoraciones anuales de los avances y mejoras producidas en la satisfacción de los colectivos implicados, resaltando el grado de mejora en la tendencia de los indicadores de seguimiento, y tomando como referente las propuestas de mejora recogidas en el Plan.

9.2 Procedimiento para la evaluación y mejora de la gestión y atención a las sugerencias y reclamaciones relacionadas con titulación

El propósito de este procedimiento, es establecer un sistema que permita atender las sugerencias y reclamaciones con respecto a elementos propios de la Universidad.

Acciones antes de llevar a cabo los procedimientos de evaluación de la calidad de la enseñanza:

- Establecer los mecanismos para el análisis y recogida de información
- Definir el uso de la información para el seguimiento, la revisión y mejora.
- Definir un sistema de propuestas y mejoras y su temporalización

Cuenta con tres fases:

1ª Fase: Recogida de información

2ª Fase: Análisis de la información e informe de incidencias

3ª Fase: Propuestas de mejora y temporalización

1ª Fase. Fase de recogida de información

La Universidad dispondrá de un canal de atención de sugerencias y reclamaciones, que podrá ser el establecido con carácter general por la Universidad.

Además, en la Web de la Universidad habrá un enlace directo para presentar sugerencias y/o reclamaciones y estará disponible el impreso correspondiente en la Secretaría, donde se indicarán los plazos máximos de respuesta.

Las reclamaciones tendrán como objeto poner de manifiesto las actuaciones que, a juicio del reclamante, supongan una actuación irregular o no satisfactoria en el funcionamiento de los servicios que se presta con motivo de las enseñanzas del título y de la Universidad, y podrán ser

formuladas por personas físicas y jurídicas, individuales o colectivas.

Las sugerencias tendrán como finalidad la mejora de la eficacia, eficiencia y calidad de los servicios prestados en el título, e incrementar la satisfacción de estudiantes, PDI, PAS y otros colectivos. Las sugerencias podrán ser presentadas de forma anónima y en formatos papel o electrónico.

Una vez entregada la sugerencia o reclamación, se garantizará al reclamante el denominado “acuse de recibo”.

2ª Fase. Fase de análisis de la información e informe de incidencias

Cada queja/sugerencia o reclamación, será analizada e informada por el Coordinador académico al Departamento de Acreditación y Calidad de la Universidad, que podrá recabar cuanta información escrita o verbal estime oportuna. El pertinente informe contendrá los puntos fuertes y débiles detectados y se documentarán los indicadores mencionados.

Se deberá remitir un informe de todas las reclamaciones o sugerencias dos veces al año, a la Comisión de GIC, quien las analizará y emitirá un Informe final. Dicho informe, contendrá los puntos fuertes y débiles recabados.

El informe con las quejas/sugerencias, serán enviadas a los Departamentos correspondientes para llevar a cabo las propuestas de mejora.

3ª Fase. Fase de propuestas de mejora y temporalización

La Comisión de GIC recabará información sobre las quejas/reclamaciones y sugerencias tramitadas, de las propuestas de mejora, así como sobre las decisiones adoptadas por los órganos correspondientes.

Posteriormente, la Comisión de GIC acordará las recomendaciones pertinentes encaminadas a la mejora del título, tratando con especial atención aquellas incidencias que se repitan frecuentemente.

Una vez aprobadas las propuestas de mejora por la Comisión Docente, serán remitidas al responsable del Departamento de Acreditación y Calidad de la Universidad que tras la valoración de las mismas, firmará con la Comisión de GIC el “plan de mejora”.

Este Plan de mejora, será remitido a los órganos universitarios implicados y los resultados deberán estar actualizados y ser publicados en la página Web del mismo, teniendo acceso a los mismos los estudiantes, PDI, PAS, y la sociedad en general, garantizando así la transparencia de información sobre el título

La Universidad dispondrá de un sistema que permita archivar las distintas sugerencias o reclamaciones recibidas, así como las decisiones adoptadas para cada caso.

Transcurridos dos años de la implantación del plan se realizará una valoración de los avances y mejoras producidas en la atención y gestión a las sugerencias y reclamaciones asociadas a la titulación y a la Universidad, resaltando el grado de mejora en la tendencia de los indicadores de seguimiento del Plan de mejora.

10. Criterios específicos en el caso de extinción del título

El objetivo general de este procedimiento, es el de establecer los criterios para la suspensión del título, así como los procedimientos a seguir por los responsables del mismo.

Suspensión de la enseñanza/título: proceso por el cual una titulación deja de ser impartida en la Universidad. En el desarrollo del mismo es prioritario suprimir la matriculación de nuevos estudiantes, así como, garantizar los derechos de los estudiantes ya matriculados, posibilitando la terminación de sus estudios o la adaptación a otras titulaciones.

La Universidad especificará los límites concretos para cada uno de los criterios que se señalan a continuación, y que determinarán la interrupción de un título, ya sea de forma temporal o de manera definitiva.

Los criterios específicos para la extinción del título son los siguientes:

- No superación del proceso de evaluación para la acreditación a los seis años, desde la fecha de su inscripción en el Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT).
- Incumplimiento de lo previsto en la memoria de verificación del título.
- El descenso de matriculados durante un determinado periodo de tiempo consecutivo, no llegando al mínimo establecido por la UFPC
- Insuficiencia de Recursos Humanos para ofrecer una enseñanza de calidad.
- Escasez o insuficiencia de recursos materiales, inadecuación de las instalaciones e infraestructuras.

Además, en la página Web y cuantos otros medios se estime oportuno deberá figurar detalladamente el procedimiento para salvaguardar los derechos del alumnado. Que reflejará:

- Un cronograma que recoja el calendario de implantación del título.
- El procedimiento de adaptación de los estudiantes de los estudios existentes al nuevo plan de estudios.

- Un mecanismo que permita a los estudiantes la superación de las enseñanzas una vez extinguidas, durante un número (a determinar) de años académicos posteriores a la extinción.
- La definición de las enseñanzas que se extinguen por la implantación del título propuesto.

Este se llevará a cabo en las siguientes fases:

1º Fase: Sistema de recogida de la información

2º Fase: Sistema de análisis de la información

3º Fase: Propuestas de mejora y temporalización

1ª Fase. Fase de sistema de recogida de información

Se realizarán estudios en torno a la extinción de títulos por parte de la Comisión de GIC del título, utilizando los siguientes indicadores:

- Número de consultas.
- Número de estudiantes afectados.
- Número de quejas y reclamaciones resueltas
- Otros

2ª Fase. Fase de análisis de la información

Cuando ocurra la suspensión de un título oficial, las universidades están obligadas a garantizar el adecuado desarrollo efectivo de las enseñanzas que hubieran iniciado sus estudiantes hasta su finalización.

Una vez recogidos de datos acerca del título a extinguir, mediante un informe, la Comisión de GIC debe proponer a la Junta de Facultad, para su aprobación, los criterios que garanticen el adecuado desarrollo efectivo de las enseñanzas que hubieran iniciado sus estudiantes hasta su finalización, que contemplarán, entre otros, los siguientes puntos:

- No admitir matrículas de nuevo ingreso en la titulación.
- La supresión gradual de la impartición de la docencia.
- La impartición de acciones tutoriales y de orientación específicas a los estudiantes repetidores.

- El derecho a evaluación hasta consumir las convocatorias reguladas por la UFP Canarias

3ª Fase. Fase de propuestas de mejora y su temporalización

Aunque no se definen indicadores concretos, en caso de producirse la extinción de un título oficial en la que existen estudiantes matriculados, la Comisión de GIC establecerá los mecanismos oportunos para realizar un seguimiento de la implantación y desarrollo de acciones tutoriales y de orientación específicas, manteniendo los análisis habituales sobre el desarrollo de la docencia.

Al inicio de cada curso académico, la Comisión de Garantía de Calidad del título, remitirá un informe global de la situación a los órganos directivos del Centro.

En función del informe global recibido, la Junta de Centro establecerá las acciones de mejora pertinentes.

11. Mecanismos de atención a la disminución de la demanda

Este mecanismo se ha diseñado tanto para la disminución de la demanda en sí, como para la disminución de la demanda por diversificación formativa.

Constará de dos fases:

- Fase de recuento de las preinscripciones y matrículas
- Fase de ubicación de alumnos
- Fase de revisión y propuesta de mejoras

1ª Fase. Fase de recuento de las preinscripciones y matrículas

En esta fase se llevará a cabo el recuento de todas las prescripciones y matrículas, para realizar la estimación de alumnos por curso que dispondrá la UFP-C. El procedimiento será realizado por los administrativos encargados de gestionar el periodo de matriculación de los alumnos. Dicha preinscripción y/o matrícula contendrá una casilla de preferencia de turno, siendo este de mañana o de tarde, que deberán señalar en el momento de cumplimentar el documento.

2ª Fase. Fase de ubicación de alumnos

Una vez hecho el recuento y la estimación de alumnos, se procederá a la ubicación de los mismos. En primer lugar, se ubicarán a los alumnos por carreras y en segundo por turnos. Cada turno debe tener un mínimo de 25 alumnos para que se lleve a cabo. En el caso de que uno de los turnos no tenga el mínimo de 25, se eliminará y se reubicarán a los alumnos en un solo turno, preferiblemente de mañana.

Siendo la disminución debido a la diversificación de la formación, quedando segregados en grupos pequeños y en distintas titulaciones, se valorará el número de alumnos en cada grupo. Como en el caso anterior, si cada curso de la titulación tiene un número mínimo de al menos 25 alumnos se continuará con la formación normalizada, en el caso de haber un número inferior de alumnos en años consecutivos, podrá ser motivo de extinción de la titulación.

No obstante, se garantizará el adecuado desarrollo efectivo de las enseñanzas que hubieran iniciado sus estudiantes hasta su finalización.

3ª Fase. Fase de revisión y propuesta de mejoras

En esta fase se llevará a cabo una revisión de la titulación usando como referencia los indicadores anteriores de: revisión y mejora de la enseñanza del profesorado, evaluación del rendimiento académico, programas de movilidad, seguimiento de la inserción laboral, satisfacción con la información recibida, satisfacción de los colectivos implicados y atención de sugerencias y reclamaciones y mejora de servicios y recursos materiales.

Si existiera un caso excepcional de un número de matriculaciones inferior al de 25 alumnos establecido por el Decreto 168/2008, será decisión del Consejo de Gobierno de la UFP Canarias, admitir este bajo número de matriculaciones, ya que como menciona en este

Decreto, el objetivo de establecer un mínimo de estudiantes en las titulaciones, es la eficiencia en el uso de recursos públicos, y teniendo en cuenta que esta es una Universidad de carácter privado, es la Institución la que asume los riesgos y los costes que supone el mantenimiento de un número reducido de alumnos.

12. Mecanismos de mejora de los servicios y recursos materiales

Además de los puntos mencionados con anterioridad, se generará un mecanismo para la gestión y mejora de los recursos materiales y de servicios.

Este constará de una valoración, por la Comisión de GIC, de necesidades en cuanto a aulas, laboratorios, bibliotecas, espacios comunes, así como, todos los servicios y recursos materiales necesarios para garantizar el adecuado desarrollo de la actividad docente.

Para valorar la situación con periodicidad anual o inferior ante situaciones de cambio, la Comisión de Garantía de Calidad, realizará un informe de los recursos materiales y servicios del centro, así como de los índices de satisfacción, reclamaciones y procesos abiertos relacionados con los mismos, elaborando finalmente propuestas para subsanar debilidades detectadas.

Además, se registrará anualmente en un informe:

1. Necesidades docentes de impartición de clases teóricas y prácticas y realización de exámenes
2. Actividades ordinarias que se realizan de forma periódica durante cada curso académico.
3. Actividades extraordinarias que surgen a lo largo del curso.

La Universidad define y proporciona los recursos materiales y financieros necesarios para implantar y mantener en estado aceptable la infraestructura necesaria para lograr la conformidad del servicio, incluyendo edificios, servicios, equipamiento, software y comunicaciones.

Los diferentes niveles organizativos de dichos procesos permiten llevar adelante las siguientes funciones:

1. Disponer de mecanismos que le permitan obtener y valorar la información sobre los requisitos para el diseño, dotación, mantenimiento y gestión de los recursos materiales y servicios (incluyendo los aspectos relacionados con la seguridad y el medio ambiente).
2. Contar con protocolos que le faciliten información sobre sus sistemas de mantenimiento, gestión y adecuación de los recursos materiales y servicios.

3. Establecer cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora de los recursos materiales y los servicios.
4. Tener establecidos los procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los recursos materiales y los servicios.
5. Haber establecido procedimientos para canalizar las distintas vías de participación de los grupos de interés en la gestión de los recursos materiales y en la prestación de los servicios.
6. Disponer de un procedimiento (cómo, quién, cuándo) para rendir cuentas sobre la adecuación de los recursos materiales y servicios al aprendizaje de los estudiantes y su nivel de uso.

Mecanismos de mejora de los servicios y recursos materiales

La UFPCanarias contempla varios mecanismos relacionados con la gestión de recursos materiales, para garantizar la mejora.

Los mecanismos para realizar o garantizar la revisión, el mantenimiento y la mejora de los medios materiales y servicios se encuentran explicitados en procedimientos diferentes:

1. Detección de necesidades de recursos materiales
2. Mantenimiento de equipos e instalaciones

Necesidad de recursos materiales

La necesidad de recursos materiales, hace referencia a: aulas, laboratorios, bibliotecas, espacios comunes, así como, todos los servicios y recursos materiales necesarios para garantizar el adecuado desarrollo de la actividad docente.

Cada Departamento, deberá llevar un control de inventario de los materiales y equipos que usan de los laboratorios y las necesidades de material tanto para la práctica docente, como para la biblioteca. Serán los coordinadores de Departamento los responsables de comunicar cualquier tipo de incidencia y/o necesidad, al Coordinador del Título, que velará por el buen funcionamiento y mantenimiento de los equipos existentes en el laboratorio, de acuerdo con la normativa legal aplicable cuando esta lo exija, y asesorará sobre las necesidades de compra, tanto de material fungible como inventariable, y asegurará la recepción de pedidos, así como la comunicación de incidencias con la recepción del material.

Se determina un departamento que se encarga de los procesos de presupuestos, compras y

mantenimiento. Este Departamento denominado Departamento Económico y Financiero de la UFP Canarias, recibe las necesidades de servicios y materiales y elabora un presupuesto, que debe ser aprobado por el Gerente de la Universidad. Una vez aprobado, se procede a la compra de materiales o a la contratación de los servicios que fuesen necesarios.

Mantenimiento de equipos e instalaciones

El Coordinador del Título, se asegurará de la existencia de manuales actualizados de todos los equipos del laboratorio, recabando la asistencia, si fuere necesario, de los diferentes Departamentos de la Universidad.

Para los equipos que requieran revisiones y/o mantenimiento periódico, se llevará un registro en formato Excel preestablecido con las fechas de la última revisión y las fechas de la siguiente revisión.

Todos los datos relativos al rendimiento de los recursos materiales y de gestión de los mismos, se evalúan periódicamente por la Comisión de GC, a través de cuestionarios de satisfacción de materiales y servicios, que irán destinados a varios grupos de interés: PDI, PAS y estudiantes. Los resultados de la prestación del servicio se siguen y se analizan a través del cuadro de indicadores pertinente para la toma de decisiones en términos de mejora continua.

13. Procedimiento para la información pública

A continuación, se establece el procedimiento utilizado para publicar la información sobre el plan de estudio, su desarrollo y resultados de tal manera que, dicha información llegue a todos los implicados o interesados (estudiantes, PDI, PAS, futuros estudiantes, agentes externos, etc.).

El objetivo general de este procedimiento, es establecer el modo en que la UFP-C hará pública la información actualizada relativa a las titulaciones que imparte, para el conocimiento de sus grupos de interés. Se aplicará a todos los procedimientos que se desarrollan o afectan a las titulaciones, respetando con rigurosidad la normativa vigente en relación a la Protección de Datos de carácter personal.

Se considera un deber mantener informados a los grupos de interés sobre todos aquellos aspectos que tienen que ver con su estructura organizativa, titulaciones y programas. Por ello, publicará y revisará, periódicamente, información actualizada de las mismas. En este sentido, el Consejo de Gobierno de la Universidad, definen el órgano, unidades y/o grupos de interés involucrados en el proceso de información pública.

Este proceso se llevará a cabo en dos fases:

1ª Fase. Fase de toma de decisiones y publicación

2ª Fase. Fase de revisión, mejora y seguimiento

1ª Fase. Fase de toma de decisiones y publicación

La Comisión de GIC del Centro o el órgano que corresponda, con periodicidad anual o inferior ante situaciones de cambio, decide qué información publicar, a qué grupos de interés va dirigida y el modo de hacerla pública. A continuación, el órgano implicado ha de obtener la información indicada bien en el propio Centro o en los correspondientes Servicios Universitarios.

A continuación, se revisa esta información, comprobando que sea fiable y suficiente, y la pone a disposición del Departamento de Acreditación y Calidad de la Universidad, para que sea éste quien se responsabilice de su difusión. Periódicamente, se comprueba la actualización de la información publicada por un responsable (el responsable de calidad en la Universidad), haciendo llegar cualquier observación al respecto al servicio implicado o a la Comisión de Calidad para que sea atendida.

2ª Fase. Fase de revisión, mejora y seguimiento

Un responsable del servicio revisará anualmente el procedimiento y atendiendo a los resultados obtenidos, propondrá mejoras al respecto. La medición de los indicadores que le afectan se hará de acuerdo con la periodicidad establecida en el documento de definición de indicadores, de acuerdo con el procedimiento para la medición y análisis de resultados y siempre que sea necesario, se recabará información del procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados en la titulación, para solventar incidencias que se estén produciendo en el momento y atender a las mejoras que sean necesarias.