ID DOCUMENTO: 158eVX7u2D
Verificación código: https://sede.urjc.es/verifica

MANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS



FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	14-03-2025 08:56:13
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	14-03-2025 14:18:54

Universidad Rey Juan Carlos
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/verifica

ID DOCUMENTO: 158eVX7u2D
Verificación código: https://sede.urjc.es/verifica

MANUAL DEL SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS

CONTROL DE MODIFICACIONES			
Edición	**Fecha**	**Aptdo.**	**Descripción de la modificación**
1	Dic-2014	Todos	Aprobación del presente SIGC.
2	Jun-2017	Todos	Actualización SIGC.
3	Dic- 2020	Todos	Incorporación en el SIGC de las enseñanzas propias y a los departamentos en las CGCC.
4	Feb- 2022	Todos	Revisión y Actualización.
5	Oct-2023	Responsables	Actualización de la Comisión de Garantía de Calidad de Doctorado.
6	Dic-2023	Todos	Desarrollo del SIGC en formato de Manual. Identificación de los grupos de interés; actualización mapa de procesos
7	Dic-2024		Se incluye mención nuevo procedimiento PA08 incorporado al SIGC. Se incluyen dos nuevos campos en la tabla de recogida de información de Propuesta de Mejoras. Actualización CGCC y CGCT de titulaciones de máster aprobada en CC diciembre 2024.

Revisado por	Aprobado por
Servicio de Calidad Docente	Comité de Calidad de la Universidad

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	14-03-2025 08:56:13
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	14-03-2025 14:18:54

Universidad Rey Juan Carlos
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/verifica

ID DOCUMENTO: 158eVX7u2D
Verificación código: https://sede.urjc.es/verifica

TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN DE LA ESTRUCTURA DEL SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD 5
2. POLÍTICA DE CALIDAD 7
3. OBJETIVOS DE CALIDAD 9
4. IDENTIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS 11
4.1 Cauces de participación de los grupos de interés **18**
4.2 Rendición de cuentas y difusión de resultados **26**
5. RESPONSABLES DEL SISTEMA DE INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PLANES DE ESTUDIO. 28
5.1 El Comité de Calidad de la Universidad Rey Juan Carlos (CC) **28**
5.1.1 Funciones del Comité de Calidad 29
5.1.2 Normas de funcionamiento del Comité de Calidad 30
5.2 La Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC) 31
5.2.1 Funciones de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro 33
5.2.2 Normas de funcionamiento de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro 33
5.3 El responsable de Calidad de la Escuela/Facultad 34
5.4 La Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación (CGCT) 35
5.4.1 Funciones de la Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación 36
5.4.2 Normas de funcionamiento de la Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación ... 37
5.5 La Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación de Enseñanzas Propias (CGCTEP) 38
5.5.1 Funciones de la Comisión General de Garantía de Calidad de la Titulación de Enseñanzas Propias 39
5.5.2 Normas de funcionamiento de la Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación de Enseñanzas Propias 39
6. SERVICIO DE CALIDAD DOCENTE 41
7. MAPA DE PROCESOS DEL SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD 44
8. SEGUIMIENTO Y ACCIONES DE MEJORA DEL SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD .. 48

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	14-03-2025 08:56:13
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	14-03-2025 14:18:54

Universidad Rey Juan Carlos
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/verifica

ID DOCUMENTO: 158eVX7u2D
Verificación código: https://sede.urjc.es/verifica



FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	14-03-2025 08:56:13
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	14-03-2025 14:18:54

Universidad Rey Juan Carlos
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/verifica

ID DOCUMENTO: 158eVX7u2D
Verificación código: https://sede.urjc.es/verifica

SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS

1. PRESENTACIÓN DE LA ESTRUCTURA DEL SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD

La Universidad Rey Juan Carlos dirige sus esfuerzos hacia la consecución de la satisfacción de las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés, tanto internos como externos, y desarrolla un Sistema Interno de Garantía de Calidad (en adelante SIGC) cuyo fin es garantizar la mejora continua de la calidad de sus planes de estudio y de todos los procesos relacionados con la enseñanza que en ella se imparten. Para ello, se compromete a emplear todos los recursos técnicos, económicos y humanos a su disposición; siempre dentro del estricto cumplimiento de los requisitos legales aplicables.

Así mismo, el Plan Estratégico 2020-2025 de la Universidad Rey Juan Carlos recoge la búsqueda incesante de la calidad en todas sus acciones relacionadas con la docencia, la investigación, la gestión y el buen gobierno, atendiendo a los principios de transparencia, igualdad, mérito y capacidad al conformar sus principales activos, sus recursos humanos y sus infraestructuras.

En este contexto, el presente documento recoge el diseño del SIGC de aplicación a todas las titulaciones impartidas en la Universidad Rey Juan Carlos (grados, másteres, programas de doctorado y enseñanzas propias) y sus centros (facultades y escuelas). Cabe mencionar que, debido a la extensa y compleja estructura organizativa de la URJC, **el SIGC y sus procedimientos se desarrollan a nivel institucional (URJC)**, pero **cada centro**, siguiendo la misma estructura del presente sistema, **desarrollará y matizará las cuestiones específicas y sus particularidades**.

El SIGC contiene la siguiente **documentación**:

- El presente **manual del SIGC de la URJC**, que presenta la estructura del propio SIGC y desarrolla la política y objetivos de calidad a nivel institucional. Así mismo, identifica a los responsables del sistema interno de garantía de calidad en todos los niveles y define las principales funciones desempeñadas por cada uno de ellos. Además, especifica los distintos grupos de interés que participan en el SIGC y plantea

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	14-03-2025 08:56:13
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	14-03-2025 14:18:54

Universidad Rey Juan Carlos
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/verifica

ID DOCUMENTO: 158eVX7u2D
Verificación código: https://sede.urjc.es/verifica

un mapa de procesos que permite la fácil comprensión de las actividades y procedimientos relacionados con la garantía de la calidad. Por último, define los procedimientos de seguimiento y control que permiten la mejora continua de las titulaciones de la Universidad.

- El **conjunto de procedimientos comunes para toda la Universidad**, recogiendo para cada uno de ellos el histórico con las distintas versiones que se han ido generando tras su revisión, el objetivo del proceso, su alcance, sus responsables, la documentación de referencia, los resultados y registros del proceso descrito, su desarrollo y los grupos de interés afectados por el mismo, terminando, en su caso, con un flujograma de dicho proceso para la mejor visualización y comprensión de los pasos a seguir.

- Una **guía de cumplimento del SIGC de la URJC según los criterios y directrices** del programa SISCAL de la Fundación para el Conocimiento madri+d, para ayudar a los centros en sus procesos de acreditación institucional.

- Un **glosario de términos** para facilitar la comprensión de la información contenida en los distintos documentos, que utilizan en muchos casos terminología específica.

- El **listado de indicadores que se utilizan en el SIGC**, tanto en el Plan General de Recogida de Información (PGRI) como en los informes anuales de seguimiento interno de las titulaciones y los centros.

El SIGC de la Universidad Rey Juan Carlos tiene encomendadas, entre otras, las siguientes funciones:

- Definir los distintos responsables del SIGC en todos los niveles.
- Definir de forma sistemática los procedimientos relacionados con la calidad de las titulaciones, así como la interacción entre ellos, para optimizar el sistema y satisfacer, en la medida de lo posible, los intereses de los diferentes grupos de interés.
- Definir las estructuras, los instrumentos y las herramientas necesarias para alcanzar los resultados propuestos a nivel de universidad, centros y titulaciones.
- Valorar y analizar los resultados obtenidos.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	14-03-2025 08:56:13
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	14-03-2025 14:18:54

Universidad Rey Juan Carlos
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/verifica

ID DOCUMENTO: 158eVX7u2D
Verificación código: https://sede.urjc.es/verifica

- Proponer las correspondientes acciones de mejora y dar seguimiento a las mismas, verificando su impacto positivo.
- Promover la mejora progresiva de la actividad docente.

2. POLÍTICA DE CALIDAD

La creación de la Universidad Rey Juan Carlos como institución académica de enseñanza superior e investigación se llevó a cabo mediante la Ley 7/1996, de 8 de julio, con la triple intención de ajustar la oferta universitaria madrileña a su demanda, mejorar la calidad de la enseñanza superior en el conjunto del sistema universitario y corregir los desequilibrios socioeconómicos de la Comunidad de Madrid.

Tras 25 años de recorrido, la Universidad Rey Juan Carlos se define, en su Plan Estratégico 2020-2025, como una universidad pública que busca ampliar el conocimiento a través de una investigación básica y aplicada en todas las ramas del saber y que, mediante una docencia de calidad, lo transmite a sus estudiantes de grado y posgrado. La Universidad Rey Juan Carlos trabaja para conseguir su consolidación como una universidad interdisciplinar de prestigio, que apuesta decididamente por la calidad en todas sus acciones relacionadas con la formación, la investigación, la gestión, la ética y el buen gobierno, siendo reconocida internacionalmente por su capacidad de adaptación y su compromiso con la mejora continua.

La política de calidad ha de permitir la mejora progresiva, en primer lugar, de la actividad docente, alineando la oferta académica a las necesidades de la sociedad, a las líneas estratégicas de la institución y a los recursos humanos y técnicos con los que esta cuenta, así como a la demanda de los estudiantes. Ha de fomentar a su vez la innovación metodológica y evaluar el desempeño docente a través de indicadores individuales y métricas colectivas que sean objetivas y transparentes, a la vez que adaptadas a las diferentes áreas de conocimiento presentes en la institución.

Tras muchos años de trabajo individualizado, para conseguir la verificación y acreditación de cada uno de los títulos de la Universidad, se debe apostar por la acreditación institucional de sus centros. La certificación de los sistemas internos de garantía de calidad de las facultades y escuelas será un indicador de la madurez alcanzada y redundará en una mayor autonomía, así como en una simplificación de los procedimientos necesarios para dar seguimiento a las titulaciones. La cultura de la calidad habrá de permear, de esta manera, en todos los niveles de la estructura y reforzará, con seguridad, la implicación de toda la

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	14-03-2025 08:56:13
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	14-03-2025 14:18:54

Universidad Rey Juan Carlos
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/verifica

ID DOCUMENTO: 158eVX7u2D
Verificación código: https://sede.urjc.es/verifica

comunidad universitaria en la mejora continua de la actividad docente de la URJC.

La aprobación del Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, que establece la organización de las enseñanzas universitarias y define el procedimiento de aseguramiento de su calidad, sustituye al Real Decreto 1393 de 2007. El proceso continuo de adaptación de las titulaciones al marco legal vigente debe no sólo asegurar el rigor académico de los proyectos formativos de la Universidad, sino también la concordancia con el cariz generalista de los grados o especializado de los postgrados, y la introducción de los principios y valores democráticos, así como de los valores derivados de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, como contenidos o competencias de carácter transversal de las enseñanzas de la Universidad.

Es igualmente fundamental el mantenimiento de un ambicioso plan de formación e innovación docente adaptado a cada una de las áreas de conocimiento presentes en la Universidad, así como un sistema de reconocimiento de las actividades formativas.

La política de calidad ha de favorecer una clara delimitación de las funciones y las responsabilidades de los distintos cargos en el ámbito docente y las herramientas con las que se cuenta para fomentar las buenas prácticas académicas y solucionar las disfunciones que aparezcan.

Se ha de garantizar también la implantación de procedimientos de garantía de calidad en todas las actividades de investigación, buscando la seguridad de los procesos, la correcta aplicación de los métodos empleados y la excelencia de los resultados obtenidos, multiplicando con ello el impacto de los trabajos realizados.

No se ha de olvidar también la necesidad de mejorar continuamente todos y cada uno de los procedimientos administrativos y de gestión de la Universidad, completando el mapa y la correcta definición de todos los procesos institucionales, publicitando las cartas de servicio y auditando periódicamente cada uno de ellos.

Esta política de aseguramiento de la calidad debe ser construida por todos, conocida y entendida por todos y debe ponerse al servicio de la totalidad de los miembros de la comunidad universitaria, con una notoria vocación de contribución social.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	14-03-2025 08:56:13
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	14-03-2025 14:18:54

Universidad Rey Juan Carlos
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/verifica
Página: 8 / 49

ID DOCUMENTO: 158eVX7u2D
Verificación código: https://sede.urjc.es/verifica

3. OBJETIVOS DE CALIDAD

La Política de Calidad de la Universidad Rey Juan Carlos está alineada con el Plan Estratégico de la misma, es revisada y aprobada anualmente por el Comité de Calidad y persigue la consecución de los siguientes objetivos de calidad:

- Inculcar en la comunidad universitaria la necesidad de una cultura que garantice la calidad y la mejora continua en todos los procesos y procedimientos docentes, de investigación, administrativos y de gestión, haciendo partícipes a todos los sectores en el diseño y seguimiento del SIGC.

- Formar a los diferentes miembros de la comunidad universitaria para que conozcan la política de calidad, la estructura de las diferentes comisiones internas de garantía de calidad de la URJC, las obligaciones y los compromisos institucionales asumidos por la Universidad, y la importancia de su participación activa en todos y cada uno de dichos procesos.

- Poner en marcha procedimientos claros que permitan detectar y dar respuesta a las nuevas necesidades formativas, diseñando unas titulaciones innovadoras acordes con las necesidades sociales del entorno.

- Asegurar la coherencia entre la práctica docente y la documentación que sustenta las titulaciones, verificando que los compromisos adquiridos institucionalmente con las agencias de calidad y con los estudiantes se cumplen en todos y cada uno de los niveles del proceso formativo.

- Avanzar en la implantación de la acreditación institucional de los centros de la Universidad, certificando, a través de la Fundación para el Conocimiento madri+d, la correcta implantación de sus Sistemas Internos de Garantía de Calidad.

- Proceder adecuadamente para asegurar los procesos de verificación, modificación, seguimiento y renovación de la acreditación de las titulaciones oficiales en aquellos centros que no alcancen la acreditación institucional.

- Trabajar para que las titulaciones de la Universidad puedan obtener prestigiosos sellos nacionales e internacionales de calidad.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	14-03-2025 08:56:13
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	14-03-2025 14:18:54

Universidad Rey Juan Carlos
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/verifica

ID DOCUMENTO: 158eVX7u2D
Verificación código: https://sede.urjc.es/verifica

- Potenciar el Plan General de Recogida de Información de la Universidad, de manera que se convierta en un verdadero instrumento de realimentación, que permita analizar y monitorizar continuamente la evolución de la mejora institucional.

- Impulsar un ambicioso Plan de Formación e Innovación Docente adaptado a cada una de las áreas competenciales presentes en la Universidad, orientado siempre a la mejora continua del proceso de enseñanza-aprendizaje centrado en los estudiantes.

- Impulsar un modelo de inteligencia institucional que ofrezca a los responsables académicos y administrativos toda la información necesaria para el ejercicio de sus competencias y permita el desarrollo estratégico, táctico y operativo de la Universidad.

- Desarrollar un marco amplio de integridad institucional que incluya el desarrollo e impulso de una cultura ética, la definición de una política de lucha contra el fraude científico e intelectual y el compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas.

- Conseguir que los procesos de aseguramiento de la calidad se consoliden tanto en los grupos, como en los centros e institutos de investigación de la Universidad, de manera que se asegure un marco de investigación segura, útil, comprometida y éticamente responsable.

- Diseñar y poner en marcha, en corresponsabilidad con los diferentes servicios y unidades funcionales de la Universidad, un plan interno de auditoría de los procedimientos académicos y de gestión.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	14-03-2025 08:56:13
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	14-03-2025 14:18:54

Universidad Rey Juan Carlos
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/verifica

ID DOCUMENTO: 158eVX7u2D
Verificación código: https://sede.urjc.es/verifica

4. IDENTIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

El SIGC de la URJC identifica a todas aquellas personas, órganos, entidades o instituciones que establecen una relación con la URJC, tienen interés y resultan afectadas por sus enseñanzas. Según la clasificación de Freeman, R. E. (2010)[1], los grupos de interés han de ser desglosados en grupos de interés internos (aquellas personas o grupos que forman parte de la organización) y externos (individuos, grupos o instituciones que están fuera de la organización, pero que reciben algún tipo de beneficio por las acciones docentes de la URJC). En la tabla I y en la figura 1 se presentan los grupos de interés de la URJC:

Tabla I. Grupos de interés internos y externos de la URJC.

Grupos de interés INTERNOS	Grupos de interés EXTERNOS
Estudiantes	Potenciales estudiantes y familias
Personal docente e investigador (PDI)	Egresados
Personal Técnico de Gestión de Administración y Servicios (PTGAS)	Empleadores: empresas que conforman el tejido empresarial local, regional, nacional e internacional que, en muchos casos, además, reciben estudiantes en prácticas
Personal Investigador y Grupos de Investigación	Organismos reguladores: Ministerio de Universidades (ANECA), Comunidad de Madrid (Fundación para el Conocimiento madri+d) y otros
Sindicatos	Ayuntamientos de municipios en los que están insertos los campus de la Universidad y otros cercanos
	Otras instituciones de enseñanza superior: Centros adscritos y otras universidades
	Medios de comunicación
	Sociedad en general

[1] Freeman, R. E. (2010). Strategic management: A stakeholder approach. Cambridge University Press

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	14-03-2025 08:56:13
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	14-03-2025 14:18:54

Universidad Rey Juan Carlos
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/verifica

ID DOCUMENTO: 158eVX7u2D
Verificación código: https://sede.urjc.es/verifica

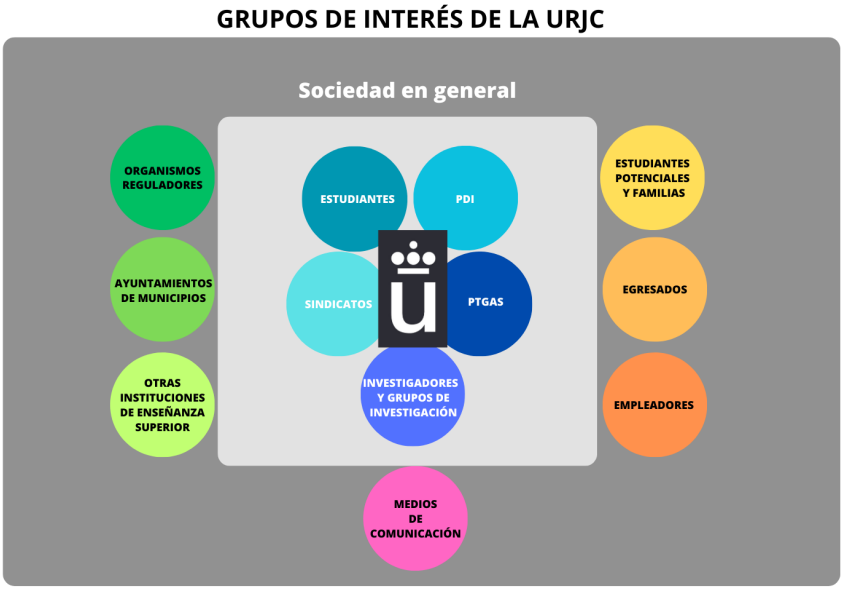

Figura 1. Esquema que muestra los grupos internos de la URJC, tanto los internos como los externos.

El grupo de interés más directamente afectado por la labor docente de la Universidad Rey Juan Carlos es el estudiantado, que será detallado a continuación.

- **Los y las estudiantes** son la pieza clave sobre la que se construye el SIGC. Son perfectamente conscientes de la importancia del mismo y son los primeros interesados en que el SIGC sea un instrumento eficaz y eficiente para mejorar la calidad docente de la Universidad. Los estudiantes están presentes e interactúan con los órganos de gobierno y las diferentes comisiones de la Universidad, participan en las encuestas de satisfacción y valoración docente y, también, asisten y aportan información a los paneles externos de los procesos de renovación de la acreditación y seguimiento de las titulaciones de la URJC. Los estudiantes participan también en la mejora institucional a través de los comentarios que voluntariamente dejan en los diferentes buzones institucionales de quejas, sugerencias y felicitaciones. Igualmente, los estudiantes son llamados a participar en auditorías de procedimientos, tanto internas como externas, que lleva a cabo la Universidad.

Dentro de los empleados de la URJC se pueden encontrar tres grupos de interés, el personal

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	14-03-2025 08:56:13
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	14-03-2025 14:18:54

Universidad Rey Juan Carlos
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/verifica

ID DOCUMENTO: 158eVX7u2D Verificación código: https://sede.urjc.es/verifica

docente e investigador, el personal técnico de gestión y administración de servicios y el personal investigador. Los empleados de la URJC cuentan con legítimos intereses relacionados con la conciliación de la vida familiar y personal, con la estabilización y el desarrollo profesional, la búsqueda de igualdad de oportunidades, seguridad y prevención laboral, etc., que pueden afectar y ser afectados por las actividades docentes y los procesos de enseñanza-aprendizaje. Además, los empleados y las empleadas de la Universidad son importantes embajadores del buen nombre de la institución, así como del grado de satisfacción/descontento en lo que respecta al desempeño cotidiano de sus funciones individuales, por un lado, y de la actividad institucional global, por otro. De los tres grupos de empleados que se detallan a continuación, los dos primeros tienen representación en el Comité de Calidad de la Universidad y en todas y cada una de las comisiones de garantía de calidad de centro y de titulación (no se incluye al PI, dado que no tienen tareas docentes):

- **El Personal Docente e Investigador** (PDI) es el personal que desempeña las funciones de docencia, investigación y gestión académica en la Universidad. La importancia de su trabajo como formadores de futuros profesionales, así como las consecuencias del conocimiento generado a través de sus investigaciones, son de vital importancia para la sociedad en general. Al igual que ocurre con el grupo de estudiantes, el PDI participa de manera directa y activa en los procesos de seguimiento y renovación de la acreditación de las titulaciones, tanto en las comisiones de garantía de calidad, como dando su visión acerca de todo aquello que el panel evaluador les plantea. Como es lógico, está presente en todos los órganos de gobierno y decisión de la Universidad. Se puede encontrar información individualizada de todo el PDI de la URJC y su agrupación en departamentos a través del siguiente enlace: https://gestion2.urjc.es/pdi/departamentos.

- **El Personal Técnico, de Gestión y Administración y Servicios** (PTGAS) es el personal encargado de realizar todos los trámites de apoyo técnico, gestión y administración que sean precisos para el correcto funcionamiento de la Universidad. Dan soporte tanto a la docencia y la investigación, como a las necesidades administrativas de los estudiantes y otros miembros de la comunidad universitaria. Este colectivo es entrevistado y participa de forma activa en los procesos de garantía de calidad, tanto formando parte de las distintas comisiones de calidad, como en otros relacionados con la renovación de la acreditación de las titulaciones o con el seguimiento. Están presentes también en los procesos de auditorías externas de procedimientos, contribuyendo así a la mejora del sistema. Las distintas unidades y servicios centrales donde trabaja el PTGAS se encuentran en el siguiente enlace

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	14-03-2025 08:56:13
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	14-03-2025 14:18:54

Universidad Rey Juan Carlos
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/verifica

ID DOCUMENTO: 158eVX7u2D Verificación código: https://sede.urjc.es/verifica

https://www.urjc.es/universidad/unidades-y-servicios-centrales y pueden ser visualizados en la parte relacionada con el PTGAS del organigrama institucional.

- **El Personal de Investigación** está formado por empleados específicamente contratados para desempeñar tareas de investigación, transferencia e innovación, bien sea en los grupos de investigación, colaborando directamente con PDI o en otras estructuras relacionadas, como los centros de investigación o los institutos de investigación.

Para cada uno de los grupos de interés mostrados anteriormente, en la URJC, como en toda empresa o institución pública o privada, existen sindicatos y órganos de representación de los trabajadores, que están presentes en todas las estructuras establecidas por la legislación vigente:

- **Los Sindicatos** son organizaciones de trabajadores formadas para promover los intereses de sus miembros en lo que respecta al salario, las prestaciones y las condiciones de trabajo. Negocian las condiciones de trabajo de todo el personal que presta sus servicios en la URJC, todo ello sin perjuicio de las funciones atribuidas tanto a los órganos universitarios como a las Juntas de Personal y a los Comités de Empresa. Los sindicatos, aparte de sus propias redes de comunicación, tienen a su disposición listas de distribución para mandar cuantos comunicados precisen, informando a la comunidad universitaria de cuantas cuestiones consideren. Los empleados tienen la libertad de incluirse o no en dichas listas de distribución. Los sindicatos están presentes en el SIGC, pues tienen representación directa en la comisión de calidad del programa DOCENTIA y en las mesas paritarias de formación del PDI y del PTGAS.

Como ya se ha indicado, existen grupos de interés externos a la Universidad que, según la relación que mantengan con la institución, tendrán una serie de intereses y habrán de ser tenidos en cuenta de una u otra manera:

- **Los potenciales estudiantes y sus respectivas familias** son un grupo de interés muy cuidado por la Universidad. Esta se esfuerza en hacerles llegar su oferta formativa a través de ferias educativas, sesiones formativas, jornadas de puertas abiertas, presencia en centros de enseñanza secundaria, etc. La web de la URJC dedica un espacio a este grupo (https://www.urjc.es/estudiar-en-la-urjc/orientacion-preuniversitaria). La opinión de este grupo de interés es fundamental para la Universidad, puesto que refleja bien la percepción externa que se tiene de la misma,

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	14-03-2025 08:56:13
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	14-03-2025 14:18:54

Universidad Rey Juan Carlos
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/verifica

así como las expectativas que este colectivo, tanto el futuro estudiante como su familia, tiene de la universidad en general y de la URJC en particular.

- **Los egresados** son los estudiantes que han finalizado todo el itinerario formativo de su titulación, cumpliendo con todos los requisitos administrativos y académicos para obtener el título correspondiente. Contribuyen a la mejora del sistema interno de garantía de calidad participando en las encuestas de egresados, así como en las audiencias de los paneles de evaluación de los procesos de renovación de la acreditación. Su percepción de la trayectoria universitaria tiene un inestimable valor para la institución y para las agencias de evaluación. Por ello, la Universidad hace un especial esfuerzo para asegurar su participación en las encuestas, sensibilizándoles de su importancia antes de la finalización de sus estudios y llevando a cabo llamadas telefónicas reiteradas para intentar obtener una buena tasa de respuesta. La buena disposición de estos estudiantes a participar en este tipo de procesos hasta el momento es síntoma de su interés por contribuir a la mejora de la titulación. La Universidad, además, como contraprestación pone a disposición de este grupo de interés la Oficina Alumni para que no pierda contacto con la institución y potenciar el orgullo de pertenencia, y también le ofrece acciones de orientación laboral y bolsa de empleo para ayudar a la inserción en el mercado laboral.

- **Los empleadores**, que son instituciones públicas y privadas que conforman el tejido empresarial local, regional, nacional e internacional que, en muchos casos, además, reciben estudiantes en prácticas. Este grupo es beneficiario indirecto del proceso de formación. Las empresas necesitan personal formado en un ámbito determinado para, a su vez, dar a la sociedad un producto o servicio. Las empresas son parte del SIGC de la Universidad y participan en las encuestas realizadas a los tutores externos de prácticas, así como dando su opinión en los paneles de evaluación de las titulaciones, dentro de los procesos de renovación de la acreditación, cuando son convocados. Existe un enlace en la página web dedicado a la relación con los empleadores (https://www.urjc.es/empresas-e-instituciones). A este grupo de interés también pertenecen otras instituciones públicas y privadas, como pueden ser centros sanitarios o centros educativos, que también son futuros empleadores de estudiantes de ciencias de la salud o ciencias de la educación. Estas últimas tienen también otro rol, participando en el proceso formativo de los estudiantes de ciencias de la salud y educación infantil y primaria, respectivamente (en su parte práctica), y las segundas, también como formadoras de futuros estudiantes. Para estos grupos de interés se organizan, además, como ya hemos mencionado, actividades de

ID DOCUMENTO: 158eVX7u2D
Verificación código: https://sede.urjc.es/verifica

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	14-03-2025 08:56:13
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	14-03-2025 14:18:54

Universidad Rey Juan Carlos
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/verifica

ID DOCUMENTO: 158eVX7u2D
Verificación código: https://sede.urjc.es/verifica

orientación, jornadas de puertas abiertas, etc.

- **Los organismos reguladores**, como la Agencia Nacional de Evaluación, Calidad y Acreditación (ANECA) o la Fundación para el Conocimiento madri+d, principalmente, pero también el Ministerio de Universidades o la Comunidad de Madrid en general son instituciones que aprueban o controlan la ejecución de normativa que afecta directamente a la Universidad. Por lo tanto, este es un grupo de interés al que habrá que prestar especial atención. La relación con las agencias de acreditación tiene que ser fluida y bidireccional. La Fundación para el Conocimiento madri+d garantiza la calidad de los programas formativos y de los centros, dirigiendo todos los procesos de verificación, seguimiento y renovación de las acreditaciones de títulos y universidades de la región. También se encarga de la medición del desempeño del servicio público de educación superior de acuerdo con procedimientos objetivos y procesos transparentes, considerando el marco español, europeo e internacional. Por su parte, la ANECA es la encargada de certificar el programa DOCENTIA, de la acreditación del profesorado, de la evaluación de la actividad investigadora y de los sellos profesionales o internacionales de calidad. La participación de ambas agencias en el SIGC de la Universidad es obvia y la comunicación se lleva a cabo tanto desde el punto de vista formal como informal prácticamente a diario. Otro conjunto de instituciones que puede considerarse dentro de este grupo de interés es el de los colegios profesionales o asociaciones de profesionales, que en algunos casos regulan el ejercicio de una profesión, y que tienen interés en el mantenimiento de unos estándares altos de calidad en el proceso formativo desarrollado por la Universidad.

- **Los ayuntamientos de municipios en los que están insertos los campus de la Universidad, y otros cercanos,** son un grupo de interés claro. La mayor parte del estudiantado de la Universidad es parte de su población y el aumento del nivel formativo, en general, ha de impactar, con seguridad, en su calidad de vida. Además, los campus de la Universidad están instalados en terrenos cedidos por dichos ayuntamientos y su colaboración a la hora de organizar actividades culturales es de gran importancia. Las reuniones entre los diferentes servicios de la Universidad y los servicios de los ayuntamientos son constantes, y de ellas se extrae información valiosa. A alto nivel, la comunicación de los vicerrectores con los diferentes concejales y del propio rector con los alcaldes es muy fluida. En dichas reuniones se recaba información importante sobre las necesidades de los diferentes municipios y sus intereses a la hora de implantar nuevas titulaciones.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	14-03-2025 08:56:13
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	14-03-2025 14:18:54

Universidad Rey Juan Carlos
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/verifica

ID DOCUMENTO: 158eVX7u2D Verificación código: https://sede.urjc.es/verifica

- **Otras instituciones de enseñanza superior**, como los centros adscritos y otras universidades, son un grupo de interés con el que hay que mantener una comunicación directa. Los centros adscritos comparten la labor formativa con los centros propios de la Universidad en determinadas titulaciones, por lo que, no es que participen en el SIGC de la Universidad, sino que son parte de él y están presentes en todo momento. Dentro del colectivo de "otras universidades" hay dos grupos de especial interés: el primero tiene que ver con las universidades europeas del consorcio EULIST, alianza europea universitaria reconocida por la Comisión Europea el 3 de julio de 2023, cuyo objetivo es construir una universidad de universidades a nivel europeo, incrementando la movilidad total de estudiantes, PDI y PTGAS. La creación de titulaciones conjuntas afectará, sin duda, a la mejora y ampliación de los procedimientos de garantía de calidad de la Universidad. Por otro lado, está el grupo de las universidades de la Comunidad de Madrid, con las que se mantiene una comunicación muy fluida a través de los grupos de la CRUMA (Conferencia de Rectores de las Universidades Madrileñas), así como con las otras del territorio nacional, con las que se comparten experiencias y se realizan proyectos conjuntos, al amparo de las diferentes comisiones sectoriales de la CRUE (Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas), teniendo la comisión CRUE-Docencia un impacto muy directo en el SIGC de la Universidad.

- **Los medios de comunicación** se hacen eco de las actividades de la Universidad informando a todos los interesados. La comunicación con ellos es fluida, buscando la Universidad posicionar estratégicamente la imagen de la URJC en la agenda de opinión nacional e internacional, fortaleciendo así la confianza en la institución y la identidad corporativa. Muchas de las noticias que publican los periódicos sobre la Universidad están relacionados con el posicionamiento nacional e internacional en los rankings universitarios (https://transparencia.urjc.es/resultados/ranking.php); de hecho, algunos medios de comunicación cuentan con rankings propios al respecto y la Universidad envía para confeccionarlos numerosa información sobre sus titulaciones. Además, la URJC cuenta con su propia dirección de comunicación, que genera notas de prensa y noticias relacionadas con la propia institución y los miembros de su comunidad universitaria (https://www.urjc.es/sala-de-prensa).

- **La sociedad en general**. Aunque este grupo sea un grupo genérico, y a su vez todos los grupos anteriormente descritos forman parte de este, parece conveniente tenerlo en cuenta a la hora de hablar de calidad de la enseñanza. La Universidad tiene que conocer el sentir general, que puede recibir a través de estudios demoscópicos,

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	14-03-2025 08:56:13
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	14-03-2025 14:18:54

Universidad Rey Juan Carlos

La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/verifica

ID DOCUMENTO: 158eVX7u2D
Verificación código: https://sede.urjc.es/verifica

informes, medios de comunicación, etc. La universidad pública está financiada por impuestos de todos y debe tener en cuenta sus necesidades e intereses. Así mismo, es responsabilidad de la Universidad la rendición de cuentas a la sociedad, lo que realiza a través de los procedimientos de transparencia activa y pasiva implantados dentro de la misma.

Una vez definidos los distintos grupos de interés, en los siguientes epígrafes se puede comprobar cómo hay un flujo de interacción bidireccional, es decir: por un lado, intervienen a través de los cauces de participación que se describen en el epígrafe 4.1 y, por otro, reciben retroalimentación a través de los "resultados publicados" por la Universidad que se describen en el epígrafe 4.2, dando así la solidez que requiere el SIGC de la URJC.

4.1 Cauces de participación de los grupos de interés

La URJC mantiene comunicación bidireccional con todos los grupos de interés definidos en el epígrafe anterior a través de los denominados "cauces de participación". Los grupos de interés colaboran con el SIGC a través de representantes debidamente elegidos, en muchos casos a través de una participación directa en los órganos de toma de decisiones. En otros casos, su participación se produce de forma masiva, al ser consultados de manera directa a través de las encuestas, fundamentalmente englobadas en el Plan General de Recogida de Información (PGRI) de la Universidad (el Gabinete de Programación y Planificación realiza también otras encuestas relacionadas con estos grupos de interés). Además, participan a través del Buzón de Quejas y Sugerencias o manteniendo diálogos permanentes y sistemáticos con los interlocutores afectados en cada caso. La realimentación de la información se produce, en muchos casos, a través de informes que son aprobados en las diferentes comisiones de garantía de calidad (de titulación, de centro) y en el Comité de Calidad de la Universidad, en el que están representados los principales grupos de interés. Además, los grupos de interés internos reciben información en las reuniones de los diferentes consejos de departamento, juntas de facultad, consejos de gobierno de la Universidad, etc., así como en las diferentes comisiones delegadas con representación de estudiantes, docentes y PTGAS. Por último, parte de los grupos de interés externos reciben realimentación a través del portal de transparencia de la Universidad y de la página web institucional. En la Tabla II se detalla cómo participan los distintos grupos de interés a nivel institucional (otros cauces de participación a nivel centro y departamento en forma de comisiones o actividades no se nombran en este documento al ser más específicos).

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	14-03-2025 08:56:13
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	14-03-2025 14:18:54

Universidad Rey Juan Carlos
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/verifica

¿Cómo participan?	Estudiante	PDI	PTGAS	P.Investigador/G. Investigación	Sindicatos	Potencial estudiante y familias	Egresado/a	Empleadores	Organismos Reguladores	Ayuntamientos de Municipios	Otras Instituciones de E. Superior	Medios de Comunicación	Sociedad en general
Buzón de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Cátedras	x	x		x					x				x
Casa del Estudiante	x												
Claustro Universitario	x	x	x										
Comisión de Investigación		x		x									
Comisión de Seguridad y Salud		x	x								x		
Comisión Garantía de Calidad del Título	x	x	x										x
Comisión Garantía de Calidad del Centro	x	x	x										x
Comisión de Calidad del programa DOCENTIA	x	x	x	x	x			x					x
Comisión Organizadora de la Evaluación de Acceso a la Universidad y Mayores de 25		x	x										
Comité de Calidad	x	x	x										x
Comité Ético	x	x	x										x
Consejo de Estudiantes	x												
Consejo de Gobierno	x	x	x										
Consejo Social	x	x	x					x	x				x
Defensor Universitario	x	x	x	x									
Encuesta CIED: Satisfacción con cursos de formación		x											
Encuesta Desarrollo Profesional del PTGAS: Detección de necesidades formativas curso académico			x										

ID DOCUMENTO: 158eVX7u2D
Verificación código: https://sede.urjc.es/verifica

FIRMADO POR
NAVAS PÉREZ SARAY
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS
Universidad Rey Juan Carlos
FECHA FIRMA
14-03-2025 08:56:13
14-03-2025 14:18:54
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/verifica

¿Cómo participan?	Estudiante	PDI	PTGAS	P.Investigador/G. Investigación	Sindicatos	Potencial estudiante y familias	Egresado/a	Empleadores	Organismos Reguladores	Ayuntamientos de Municipios	Otras Instituciones de E. Superior	Medios de Comunicación	Sociedad en general
Encuesta Gabinete de planificación y programación: Satisfacción con los cursos de Formación			x										
Encuesta Gabinete de planificación y programación: Universidad de Mayores	x												
Encuesta Gabinete de planificación y programación: Formación de Biblioteca	x	x											
Encuesta Gabinete de planificación y programación: Satisfacción de los Usuarios de Biblioteca	x	x	x	x									
Encuesta Gabinete de planificación y programación: Clima Laboral Biblioteca			x										
Encuesta Gabinete de planificación y programación: Servicio CAT								x					
Encuesta PGRI Grado: Valoración Docente. Grados Presenciales	x												
Encuesta PGRI Grado: Nuevos Alumnos. Grados Presenciales	x												
Encuesta PGRI Grado: Satisfacción de los Estudiantes con el Grado (Presencial)	x												
Encuesta PGRI Grado: Inserción Laboral. Grados	x												
Encuesta PGRI Grado: Trayectoria Profesional. Grados. Segundo año posterior al egreso							x						
Encuesta PGRI Grado: Trayectoria Profesional. Grados. Tercer año posterior al egreso							x						
Encuesta PGRI Grado: Trayectoria Profesional. Grados. Cuarto año posterior al egreso							x						
Encuesta PGRI Grado: Causas de Abandono. Grados	x												
Encuesta PGRI Grado: Satisfacción del Profesorado con el Grado (Presencial)		x											
Encuesta PGRI Grado: Satisfacción del Profesorado con el Campus y la Universidad (Grados Presenciales)		x											
Encuesta PGRI Grado: Satisfacción con el Programa de Movilidad. Alumnos Entrantes	x												
Encuesta PGRI Grado: Satisfacción con el Programa de Movilidad. Alumnos Salientes	x												

ID DOCUMENTO: 158eVX7u2D Verificación código: https://sede.urjc.es/verifica

FIRMADO POR
NAVAS PÉREZ SARAY
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS
Universidad Rey Juan Carlos
FECHA FIRMA
14-03-2025 08:56:13
14-03-2025 14:18:54
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/verifica

¿Cómo participan?	Estudiante	PDI	PTGAS	P.Investigador/G. Investigación	Sindicatos	Potencial estudiante y familias	Egresado/a	Empleadores	Organismos Reguladores	Ayuntamientos de Municipios	Otras Instituciones de E. Superior	Medios de Comunicación	Sociedad en general
Encuesta PGRI Grado: Satisfacción de los Estudiantes con el Trabajo Fin de Grado	x												
Encuesta PGRI Grado: Satisfacción de los Tutores con la Calidad del Trabajo Fin de Grado		x											
Encuesta PGRI Grado: Satisfacción del Estudiante de Grado en Prácticas para la Evaluación de las Prácticas Clínicas	x												
Encuesta PGRI Grado: Satisfacción del Estudiante de Grado en Prácticas para la Evaluación de las Prácticas Externas	x												
Encuesta PGRI Grado: Satisfacción del Tutor Externo para la Evaluación de las Prácticas Externas de Grado								x					
Encuesta PGRI Grado: Satisfacción de los Empleadores para la Evaluación de las Prácticas Externas de Grado								x					
Encuesta PGRI Grado: Satisfacción del Personal de Administración y Servicios con la Universidad			x										
Encuesta PGRI Grado/Semipresencial: Nuevos Alumnos. Grados Semipresenciales/A distancia	x												
Encuesta PGRI Grado/Semipresencial: Valoración Docente. Grados Semipresenciales/A distancia	x												
Encuesta PGRI Grado/Semipresencial: Satisfacción de los Estudiantes con el Grado (Semipresencial/A distancia)	x												
Encuesta PGRI Grado/Semipresencial: Inserción Laboral. Grados	x												
Encuesta PGRI Grado/Semipresencial: Trayectoria Profesional. Grados. Segundo año posterior al egreso							x						
Encuesta PGRI Grado/Semipresencial: Trayectoria Profesional. Grados. Tercer año posterior al egreso							x						
Encuesta PGRI Grado/Semipresencial: Trayectoria Profesional. Grados. Cuarto año posterior al egreso							x						
Encuesta PGRI Grado/Semipresencial: Causas de Abandono. Grados	x												
Encuesta PGRI Grado/Semipresencial: Satisfacción del Profesorado con el Grado (Semipresencial/A		x											

ID DOCUMENTO: 158eVX7u2D
Verificación código: https://sede.urjc.es/verifica

FIRMADO POR
NAVAS PÉREZ SARAY
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS
Universidad Rey Juan Carlos
FECHA FIRMA
14-03-2025 08:56:13
14-03-2025 14:18:54
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/verifica

¿Cómo participan?	Estudiante	PDI	PTGAS	P.Investigador/G. Investigación	Sindicatos	Potencial estudiante y familias	Egresado/a	Empleadores	Organismos Reguladores	Ayuntamientos de Municipios	Otras Instituciones de E. Superior	Medios de Comunicación	Sociedad en general
distancia)													
Encuesta PGRI Grado/Semipresencial: Satisfacción del Profesorado con el Campus y Universidad (Grados Semipresenciales/A distancia)		x											
Encuesta PGRI Grado/Semipresencial: Satisfacción con el Programa de Movilidad. Alumnos Entrantes	x												
Encuesta PGRI Grado/Semipresencial: Satisfacción con el Programa de Movilidad. Alumnos Salientes	x												
Encuesta PGRI Grado/Semipresencial: Satisfacción de los Estudiantes con el Trabajo Fin de Grado	x												
Encuesta PGRI Grado/Semipresencial: Satisfacción de los Tutores con la Calidad del Trabajo Fin de Grado		x											
Encuesta PGRI Grado/Semipresencial: Satisfacción del Estudiante de Grado en Prácticas para la Evaluación de las Prácticas Clínicas	x												
Encuesta PGRI Grado/Semipresencial: Satisfacción del Estudiante de Grado en Prácticas para la Evaluación de las Prácticas Externas	x												
Encuesta PGRI Grado/Semipresencial: Satisfacción del Tutor Externo para la Evaluación de las Prácticas Externas de Grado								x					
Encuesta PGRI Grado/Semipresencial: Satisfacción de los Empleadores para la Evaluación de las Prácticas Externas de Grado								x					
Encuesta PGRI Grado/Semipresencial: Satisfacción del Personal de Administración y Servicios con la Universidad			x										
Encuesta PGRI Máster: Satisfacción de los Estudiantes con el Máster (Presencial)	x												
Encuesta PGRI Máster: Valoración Docente. Másteres Presenciales	x												
Encuesta PGRI Máster: Inserción Laboral. Máster	x												

ID DOCUMENTO: 158eVX7u2D
Verificación código: https://sede.urjc.es/verifica

FIRMADO POR
NAVAS PÉREZ SARAY
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS
FECHA FIRMA
14-03-2025 08:56:13
14-03-2025 14:18:54
Universidad Rey Juan Carlos
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/verifica

¿Cómo participan?	Estudiante	PDI	PTGAS	P.Investigador/G. Investigación	Sindicatos	Potencial estudiante y familias	Egresado/a	Empleadores	Organismos Reguladores	Ayuntamientos de Municipios	Otras Instituciones de E. Superior	Medios de Comunicación	Sociedad en general
Encuesta PGRI Máster: Satisfacción del Estudiante de Máster en Prácticas para la Evaluación de las Prácticas Externas	x												
Encuesta PGRI Máster: Satisfacción del Tutor Externo para la Evaluación de las Prácticas Externas de Máster								x					
Encuesta PGRI Máster: Satisfacción de los Empleadores para la Evaluación de las Prácticas Externas de Máster								x					
Encuesta PGRI Máster: Satisfacción del Profesorado con el Máster (Presencial)		x											
Encuesta PGRI Máster: Satisfacción de los Estudiantes con el Trabajo Fin de Máster	x												
Encuesta PGRI Máster: Satisfacción de los Tutores con la Calidad del Trabajo Fin de Máster		x											
Encuesta PGRI Máster: Satisfacción del Personal de Administración y Servicios con la Universidad			x										
Encuesta PGRI Máster on-line: Satisfacción de los Estudiantes con el Máster (A distancia/Online)	x												
Encuesta PGRI Máster on-line: Valoración Docente. Másteres A distancia/Online	x												
Encuesta PGRI Máster on-line: Inserción Laboral. Máster	x												
Encuesta PGRI Máster on-line: Satisfacción del Estudiante de Máster en Prácticas para la Evaluación de las Prácticas Externas	x												
Encuesta PGRI Máster on-line: Satisfacción del Tutor Externo para la Evaluación de las Prácticas Externas de Máster								x					
Encuesta PGRI Máster on-line: Satisfacción de los Empleadores para la Evaluación de las Prácticas Externas de Máster								x					
Encuesta PGRI Máster on-line: Satisfacción del Profesorado con el Máster (A distancia/Online)		x											

ID DOCUMENTO: 158eVX7u2D Verificación código: https://sede.urjc.es/verifica

FIRMADO POR
NAVAS PÉREZ SARAY
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS
Universidad Rey Juan Carlos
FECHA FIRMA
14-03-2025 08:56:13
14-03-2025 14:18:54
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/verifica

¿Cómo participan?	Estudiante	PDI	PTGAS	P.Investigador/G. Investigación	Sindicatos	Potencial estudiante y familias	Egresado/a	Empleadores	Organismos Reguladores	Ayuntamientos de Municipios	Otras Instituciones de E. Superior	Medios de Comunicación	Sociedad en general
Encuesta PGRI Máster on-line: Satisfacción de los Estudiantes con el Trabajo Fin de Máster	x												
Encuesta PGRI Máster on-line: Satisfacción de los Tutores con la Calidad del Trabajo Fin de Máster		x											
Encuesta PGRI Máster on-line: Satisfacción del Personal de Administración y Servicios con la Universidad			x										
Encuesta PGRI Doctorado: Nuevos Alumnos. Programas de Doctorado	x												
Encuesta PGRI Doctorado: Satisfacción del Doctorando con el Programa de Doctorado	x												
Encuesta PGRI Doctorado: Satisfacción del Doctorando con las Actividades Formativas del Programa de Doctorado	x												
Encuesta PGRI Doctorado: Satisfacción del Profesorado con el Programa de Doctorado		x											
Encuesta PGRI Doctorado: Valoración de los Doctorandos a los Directores y Tutores de Tesis	x												
Encuesta PGRI Doctorado: Inserción Laboral. Programas de Doctorado	x												
Encuesta PGRI Doctorado: Satisfacción de los Doctorandos con las Estancias de Investigación	x												
Encuesta PGRI Doctorado: Satisfacción del Personal de Administración y Servicios con la Universidad			x										
Encuesta PGRI EEPP: Satisfacción de los Estudiantes con Titulo de EEPP	x												
Jornadas de Puertas Abiertas para estudiantes de secundaria y familias y otras jornadas divulgativas						x				x			x
Órganos de representación de Personal		x	x										
Plan Estratégico	x	x	x	x									
Participación en Ferias Educativas	x	x	x										
Participación en Audiencias de Paneles de Renovación de Acreditación / Seguimiento / Sellos de Calidad	x	x	x				x	x	x				x

ID DOCUMENTO: 158eVX7u2D Verificación código: https://sede.urjc.es/verifica

FIRMADO POR
NAVAS PÉREZ SARAY
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS
Universidad Rey Juan Carlos
FECHA FIRMA
14-03-2025 08:56:13
14-03-2025 14:18:54
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/verifica

¿Cómo participan?	Estudiante	PDI	PTGAS	P.Investigador/G. Investigación	Sindicatos	Potencial estudiante y familias	Egresado/a	Empleadores	Organismos Reguladores	Ayuntamientos de Municipios	Otras Instituciones de E. Superior	Medios de Comunicación	Sociedad en general
Participación en Auditorías internas o externas de procedimientos	x	x	x					x	x				x
Enlace Audiencia Abierta Fundación Madri+d	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Participación en Rankings de Posicionamiento		x		x								x	
Reuniones Institucionales del Rector/a y/o Vicerrectores con ayuntamientos										x			x
Unidad de Cultura Científica	x	x		x		x	x				x	x	x

Tabla II. Participación de los distintos grupos de interés de la URJC.

ID DOCUMENTO: 158eVX7u2D Verificación código: https://sede.urjc.es/verifica

FIRMADO POR | FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY | 14-03-2025 08:56:13
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS | 14-03-2025 14:18:54

Universidad Rey Juan Carlos
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/verifica

ID DOCUMENTO: 158eVX7u2D
Verificación código: https://sede.urjc.es/verifica

4.2 Rendición de cuentas y difusión de resultados

El compromiso que adquiere la URJC en la rendición de cuentas tiene un doble objetivo. Por un lado, pone a disposición de los grupos de interés la información que les permite obtener una visión general, y específica en algunos aspectos, de la Universidad. Por otro lado, fomenta la corresponsabilidad en la toma de decisiones y en el establecimiento de los mecanismos necesarios para la mejora continua de la institución. Pero la difusión de resultados y rendición de cuentas no se centra exclusivamente en la publicación de resultados en el portal de transparencia, sino que la Universidad hace un esfuerzo por adecuar la difusión de resultados a cada colectivo en particular, ofreciendo a cada uno de ellos aquello que considera de especial interés y mayor relevancia a través de la publicación de informes de seguimiento interno, indicadores, informes de seguimiento externo, etc. En la tabla III de recogen los principales resultados que se publican (sus responsables, lugar de publicación y frecuencia) en relación a cada uno de los grupos de interés de la Universidad:

Tabla III. Relación entre los resultados que se publican, sus responsables, lugar de publicación y frecuencia, con los distintos grupos de interés de la URJC.

Grupo de Interés Destinatario	Resultado Publicado	Responsable	Lugar de Publicación	Frecuencia
Todos	Plan Estratégico	Vicerrectorado competente en materia de Estrategia	Portal de Transparencia: Compromiso	5 años
Todos	Política y Objetivos	Comité de Calidad	Web URJC: Calidad	Anual
Todos	SIGC	Comité de Calidad	Web URJC: Calidad	Anual
- Consejo de Gobierno - Junta de Centro - Estudiantes - Responsables de titulación - Consejo Social	Principales resultados de los procesos del SIGC	Vicerrectorado competente en materia de Calidad	Web URJC: Calidad	Según necesidad
Todos	Informes de Acreditación Institucional	Responsable de Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC)	Web URJC: Calidad Centro	Según necesidad
- Directores/as de centro y departamento - PDI - Estudiantes	Informe de resultados: Informe anual de seguimiento de la titulación	Vicerrectorado competente en materia de Calidad	Web del Titulo	Anual
Todos	Informes de Verificación, Modificación, Seguimiento Externo, Planes de Mejora de la Titulación,	Vicerrectorado competente en materia de Calidad	Web del Titulo	Según Necesidad / Anual

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	14-03-2025 08:56:13
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	14-03-2025 14:18:54

Universidad Rey Juan Carlos
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/verifica

ID DOCUMENTO: 158eVX7u2D
Verificación código: https://sede.urjc.es/verifica

Grupo de Interés Destinatario	Resultado Publicado	Responsable	Lugar de Publicación	Frecuencia
	Renovación de la Acreditación			
- PDI del centro - Estudiantes del centro - PTGAS del centro - Junta de centro	Indicadores del Centro: PGRI	Vicerrectorado competente en materia de Calidad	Web URJC: Calidad	Anual
Todos	Indicadores de las Titulaciones: PGRI	Vicerrectorado competente en materia de Calidad	Web del Titulo	Anual
- PDI - Dirección de Departamento	Informes de Valoración Docente	Vicerrectorado competente en materia de Calidad	Portal de servicios	Semestral / anual
Todos	Informe DOCENTIA	Vicerrectorado competente en formación e innovación docente	Web de calidad, apartado Docentia	Anual
Todos	- Resultados Académicos (Rendimiento, Egresados, Índice de Valoración Docente, Satisfacción Servicios). - Resultados de Investigación (Competitividad, Innovación y Transferencia, Reconocimiento, Tesis, Publicaciones). - Posición en los Ranking (nacionales, internacionales, otras clasificaciones). - Empleabilidad - Evaluación Institucional (titulaciones y centros; programas; campus de excelencia)	Vicerrectorado competente en materia de Calidad	Portal de Trasparencia	Anual

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	14-03-2025 08:56:13
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	14-03-2025 14:18:54

Universidad Rey Juan Carlos
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/verifica

ID DOCUMENTO: 158eVX7u2D
Verificación código: https://sede.urjc.es/verifica

5. RESPONSABLES DEL SISTEMA DE INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PLANES DE ESTUDIO.

El máximo órgano encargado de la planificación y control de la calidad en la Universidad es el **Comité de Calidad de la Universidad Rey Juan Carlos (CC)**. Este comité se apoya en los órganos de calidad establecidos por cada centro, encabezados por el director o decano, que preside la Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC) y el responsable (vicedecano o subdirector) de Calidad del Centro, que a su vez preside las comisiones de garantía de calidad de las titulaciones adscritas a su centro.

A continuación, se detallan los órganos del SIGC de la Universidad, su composición, funciones y normas de funcionamiento. Es destacable que todos los grupos de interés de la Universidad tienen su representación en cada uno de los órganos con responsabilidad en el SIGC de los títulos de la Universidad Rey Juan Carlos.

5.1 El Comité de Calidad de la Universidad Rey Juan Carlos (CC)

El Comité de Calidad de la Universidad Rey Juan Carlos fue creado el 18 de septiembre de 2007, coincidiendo con la adaptación de las titulaciones entonces en vigor al marco del Espacio Europeo de Enseñanza Superior (EEES). Esta adaptación suponía también la creación e implantación de un sistema de garantía interno que asegurara la calidad de los planes de estudio y los centros en los que se imparten. El CC está compuesto por los siguientes miembros:

a. Rector/-a, o el Vicerrector/-a en quien delegue, que actúa como presidente/-a.
b. Secretario/-a General de la Universidad, que actúa como secretario/-a.
c. Gerente General de la Universidad.
d. Los Vicerrectores/-as competentes en materia de Calidad, Ordenación Académica, Postgrado, Profesorado y Estudiantes, como representantes del sector de la letra d) del artículo 2.1 del Reglamento de Régimen Interno del Consejo de Gobierno.
e. Cuatro representantes del sector de la letra e) del artículo 2.1 del Reglamento de Régimen Interno del Consejo de Gobierno, que serán designados por y entre sus miembros, resultando uno por cada sector del Claustro Universitario.
f. Los Decanos/-as y Directores/-as de Facultad y Escuela, como representantes del sector de la letra f) del artículo 2.1 del Reglamento de Régimen Interno del Consejo de Gobierno.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	14-03-2025 08:56:13
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	14-03-2025 14:18:54

Universidad Rey Juan Carlos
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/verifica

ID DOCUMENTO: 158eVX7u2D Verificación código: https://sede.urjc.es/verifica

g. Un representante del Consejo Social.

Los miembros no natos del Comité de Calidad (letra g de la clasificación anterior) serán nombrados por el Rector y dejarán de serlo cuando dejen de ser miembros del Consejo de Gobierno. La renovación de los miembros no natos del Comité de Calidad se hará cuando se renueven los sectores del Consejo de Gobierno a los que representan.

El Presidente/-a invitará a participar con voz, pero sin voto, a las sesiones del Comité de Calidad a cuantas personas estime necesarias. En todo caso, serán invitadas las siguientes personas:

a) El Director/-a Académico/-a del servicio o unidad responsable en materia de calidad.
b) El responsable del servicio o unidad responsable en materia de calidad.
c) El responsable del servicio o unidad responsable en materias de planificación y programación.
d) Cualesquiera otras personas que contribuyan al mejor cumplimiento de las funciones del Comité de Calidad.

5.1.1 Funciones del Comité de Calidad

a) Fijar la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad de la Universidad, y fijar las directrices que deberán cumplir las políticas de calidad de los centros pertenecientes a la Universidad.
b) Realizar el seguimiento y control de la ejecución de la Política de Calidad y de los Objetivos de Calidad, velando por la disponibilidad de recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de calidad.
c) Adoptar las medidas necesarias para que la Política de Calidad de la Universidad y sus Objetivos y acciones sean conocidos por todos los miembros de la comunidad universitaria, así como adoptar medidas para estimular y formar a la comunidad universitaria en la cultura de la calidad.
d) Establecer y aprobar el Plan General de Recogida de Información, especialmente la planificación de la realización de encuestas y el establecimiento de un catálogo de indicadores de calidad acorde con los criterios de las agencias evaluadoras.
e) Evaluar los resultados y las propuestas de mejora incluidas en los informes anuales de seguimiento realizados por la Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación y la Comisión de Garantía de Calidad de Centro y, en consecuencia, adoptar las medidas necesarias para llevar a cabo aquellas propuestas de mejora que se consideren oportunas.
f) Evaluar los resultados y las propuestas de mejora incluidas en los informes anuales de seguimiento realizados por las agencias externas de evaluación y, en

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	14-03-2025 08:56:13
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	14-03-2025 14:18:54

Universidad Rey Juan Carlos
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/verifica

consecuencia, adoptar las medidas necesarias para llevar a cabo aquellas propuestas de mejora que se consideren oportunas.

g) Realizar el seguimiento de las acciones de mejora propuestas en reuniones anteriores del Comité de Calidad.

5.1.2 Normas de funcionamiento del Comité de Calidad

El Comité de Calidad de la Universidad Rey Juan Carlos se reúne, al menos, dos veces al año, preferentemente en los meses de noviembre/diciembre y junio/julio, tras ser convocado por su Presidente/-a. El Comité de Calidad podrá reunirse en sesión extraordinaria:

1. A iniciativa del Presidente/-a.
2. Cuando lo solicite al menos la cuarta parte de los miembros del Comité de Calidad, en cuyo caso la sesión tendrá lugar dentro de los diez días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la solicitud en la Secretaría General.

El orden del día de las reuniones será establecido por su Presidente/-a y se adjuntará a la convocatoria que envíe el Secretario. El Presidente/-a deberá admitir para su inclusión en el orden del día toda propuesta realizada por un mínimo del 20 por ciento de los miembros de la Comisión, formuladas por escrito con la suficiente antelación respecto a la fecha de la reunión.

De las sesiones, el Secretario/-a levantará acta, que enviará a todos los componentes de la Comisión, que dispondrán de una semana para proponer correcciones. En caso contrario, se considerará aprobada y se comunicará a todos los grupos de interés de la Universidad.

El Comité de Calidad de la Universidad Rey Juan Carlos adoptará sus decisiones por voto mayoritario de sus miembros, decidiendo el voto de calidad del Presidente/-a en caso de empate.

Para que el Comité de Calidad de la Universidad Rey Juan Carlos pueda constituirse y adoptar resoluciones válidamente se requerirá la presencia de, al menos, la mayoría absoluta de sus miembros en primera convocatoria, y de al menos un tercio de ellos en segunda. Entre ambas convocatorias deberá transcurrir un plazo mínimo de media hora.

Los miembros del Comité observarán la debida reserva con respecto a todas las informaciones y debates que no deban hacerse públicos en aplicación de la normativa vigente o por acuerdo, tomado al efecto, por el propio Comité. Para todo lo no previsto en estas normas, se aplicará con carácter supletorio las leyes 39/2015, de 1 de octubre, del

ID DOCUMENTO: 158eVX7u2D
Verificación código: https://sede.urjc.es/verifica

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	14-03-2025 08:56:13
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	14-03-2025 14:18:54

Universidad Rey Juan Carlos
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/verifica

ID DOCUMENTO: 158eVX7u2D
Verificación código: https://sede.urjc.es/verifica

Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP) y 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP).

5.2 La Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC)

Es una comisión técnica creada por el Equipo de Gobierno de cada uno de los centros. Está encargada de la implantación y del seguimiento del Sistema Interno de Garantía de Calidad a nivel de centro y vela por la viabilidad y coherencia de las propuestas de mejora desarrolladas por las diferentes comisiones de garantía de calidad de las titulaciones que se imparten en el mismo. Tiene responsabilidad sobre las tareas de planificación y seguimiento de las titulaciones oficiales de grado y máster que el centro tenga adscritas, garantizando el cumplimiento de los requisitos de garantía de calidad que deben cumplir dichas titulaciones. Además, la CGCC actúa como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, los objetivos, los planes, los programas, las responsabilidades y los logros de este sistema de calidad de arriba hacia abajo y, al contrario.

La CGCC está compuesta por miembros que representan a todos sus grupos de interés. En la descripción de cada una de las comisiones se indica el número mínimo de participantes de cada uno de esos grupos, pudiéndose ampliar este en función de las necesidades que establezca cada centro.

En el caso de las **Facultades y Escuelas** está compuesta por los siguientes miembros:

a. Decano/-a o Director/-a, que actúa como presidente.
b. Vicedecano/-a o Subdirector/-a competente en materia de Calidad de la Facultad/Escuela, que actúa como secretario.
c. Vicedecano/-a o Subdirector/-a competente en materia de Ordenación Académica y Profesorado.
d. Coordinadores/-as de grado.
e. Una representación de las direcciones de máster, en función del procedimiento establecido por el centro.
f. Una representación de las direcciones de departamento, en función del procedimiento establecido por el centro.
g. Gerente del Campus, representando al PTGAS.
h. Delegado/-a de estudiantes de la Escuela/Facultad, representando a los estudiantes.
i. Una representación de empleadores y sociedad, a través de expertos externos.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	14-03-2025 08:56:13
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	14-03-2025 14:18:54

Universidad Rey Juan Carlos
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/verifica

ID DOCUMENTO: 158eVX7u2D Verificación código: https://sede.urjc.es/verifica

La Comisión de Garantía de Calidad de la **Escuela de Másteres Oficiales, hasta que se haya completado la adscripción de todos los másteres a las facultades y escuelas,** estará compuesta por los siguientes miembros:

a. Director/-a de la Escuela, que actúa como presidente.
b. Secretario/-a Académico de la Escuela, que actúa como secretario.
c. Subdirector/-a de Calidad de la Escuela.
d. Coordinadores/-as de las secciones académicas que tengan másteres adscritos a la Escuela de Másteres Oficiales.
e. Una representación de estudiantes elegido entre los delegados de los Másteres.
f. Jefe/-a de Servicio de la Escuela de Másteres Oficiales, representando al PTGAS.
g. Una representación de empleadores y sociedad, a través de expertos externos.

La Comisión de Garantía de Calidad de la **Escuela Internacional de Doctorado** está compuesta por los siguientes miembros:

a. Director/-a de la Escuela, que actúa como presidente.
b. Secretario/-a Académico de la Escuela, que actúa como secretario.
c. Subdirector/-a de Calidad de la Escuela.
d. Subdirector/-a de Actividades Formativas de la Escuela.
e. Subdirector/-a de Estudiantes de la Escuela.
f. Subdirector/-a de Internacionalización de la Escuela.
g. Subdirector/-a de Títulos y Depósito de Tesis Doctorales de la Escuela.
h. Coordinadores/-as de los Programas de Doctorado propios.
i. Representantes en URJC de los Programas de Doctorado Interuniversitarios.
j. Representante de los estudiantes en el Comité de Dirección de la Escuela, representando a los estudiantes.
k. Representante del Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios en el Comité de Dirección de la Escuela, representando al PTGAS.
l. Representante en el Comité de Dirección de la Escuela de entidades e instituciones externas a la URJC implicadas en la I+D+i, representando a empleadores y sociedad.

La comisión de Garantía de la Calidad de **Enseñanzas Propias** está compuesta por los siguientes miembros:

a. El/la Vicerrector/a con competencias en enseñanzas propias, que actuará como presidente/a.
b. El/la directora/a académico/a de formación continua que actuará como

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	14-03-2025 08:56:13
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	14-03-2025 14:18:54

Universidad Rey Juan Carlos
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/verifica

ID DOCUMENTO: 158eVX7u2D
Verificación código: https://sede.urjc.es/verifica

secretario/a de la comisión.

c. El/la responsable del servicio de enseñanzas propias, en representación del personal de Administración y servicios de la Universidad.
d. Un representante por cada una de las subcomisiones a que se refiere el artículo 23 del reglamento de enseñanzas propias.
e. Un representante de los empleadores y de la sociedad.
f. Un estudiante de enseñanza propia que será elegido entre los delegados de las enseñanzas propias de la Universidad.

5.2.1 Funciones de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro

a) Planificar las actuaciones a desarrollar, de acuerdo con los Estatutos de la URJC y dentro del marco de la Política y Objetivos de Calidad de la Universidad y el Centro, dirigidas hacia la implantación y seguimiento de un SIGC en el Centro. Asegurar la implantación de las actuaciones acordadas y establecer las medidas necesarias para su control.
b) Adoptar las medidas necesarias para comunicar a todos los grupos de interés del Centro la Política, Objetivos y actuaciones de Calidad acordadas.
c) Revisar y aprobar modificaciones en la Política y Objetivos de Calidad del Centro.
d) Revisar y aprobar los planes de mejora sobre la base de las propuestas que reciba de la Comisión de Garantía de Calidad de las Titulaciones impartidas por el Centro, de las sugerencias, quejas o reclamaciones recibidas de cualquier miembro de la Escuela/Facultad, así como de las encuestas realizadas y de los indicadores de calidad.
e) Aprobar acciones correctivas y/o preventivas sobre la base, en su caso, de los informes que reciba de la Comisión de Garantía de Calidad de las Titulaciones o de las sugerencias, quejas y reclamaciones recibidas.

5.2.2 Normas de funcionamiento de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro.

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro se reúne, al menos, dos veces al año, tras ser convocada por su Presidente/-a.

El orden del día de las reuniones será establecido por su Presidente/-a y se adjuntará a la convocatoria que envíe el Secretario. El Presidente/-a deberá admitir para su inclusión en el orden del día toda propuesta realizada por un mínimo del 20 por ciento de los miembros de la Comisión, formuladas por escrito con la suficiente antelación respecto a la fecha de la

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	14-03-2025 08:56:13
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	14-03-2025 14:18:54

Universidad Rey Juan Carlos
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/verifica

ID DOCUMENTO: 158eVX7u2D Verificación código: https://sede.urjc.es/verifica

reunión.

De las sesiones, el Secretario/-a levantará acta, que enviará a todos los componentes de la Comisión, que dispondrán de una semana para proponer correcciones. En caso contrario, se considerará aprobada y se comunicará a todos los grupos de interés del Centro.

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro adoptará sus decisiones por voto mayoritario de sus miembros, decidiendo el voto de calidad del Presidente/-a en caso de empate.

Para que la Comisión de Garantía de Calidad del Centro pueda constituirse y adoptar resoluciones válidamente se requerirá la presencia de, al menos, la mayoría absoluta de sus miembros en primera convocatoria, y de al menos un tercio de ellos en segunda. Entre ambas convocatorias deberá transcurrir un plazo mínimo de media hora.

Los miembros de la Comisión observarán la debida reserva con respecto a todas las informaciones y debates que no deban hacerse públicos en aplicación de la normativa vigente o por acuerdo, tomado al efecto, por la propia Comisión. Para todo lo no previsto en estas normas, se aplicará con carácter supletorio las leyes 39/2015, de 1 de octubre,del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP) y 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP).

5.3 El responsable de Calidad de la Escuela/Facultad

El responsable de Calidad del centro será el Subdirector/-a o Vicedecano/-a competente en materia de Calidad, quien ayudará en las tareas de diseño e implantación del Sistema de Garantía de Calidad del centro. En el caso de las Enseñanzas Propias esta tarea será asumida por el Director/-a Académico de Enseñanzas Propias. Entre sus **responsabilidades** están:

a) Asegurarse de que se crea una Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación (CGCT) para cada nueva titulación verificada por la agencia evaluadora y puesta en marcha por el Centro.
b) Asegurarse de que la Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación define unos objetivos de calidad acordes con los definidos por el Comité de Calidad de la Universidad y la Comisión de Garantía de Calidad del Centro.
c) Dar apoyo a la CGCC para dar a conocer el Sistema de Garantía de Calidad del Centro a los distintos miembros de la comunidad universitaria.
d) Realizará un informe anual que recoja de forma resumida los informes anuales de las distintas CGCT, que incluya los resultados obtenidos en los indicadores de calidad

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	14-03-2025 08:56:13
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	14-03-2025 14:18:54

Universidad Rey Juan Carlos
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/verifica

ID DOCUMENTO: 158eVX7u2D Verificación código: https://sede.urjc.es/verifica

y las propuestas de planes de mejora.

e) Asimismo, deberá asegurarse de que las CGCT realizan los planes de mejora en las titulaciones, una vez hayan sido aprobados por la CGCC, y enviadas y aprobadas por el Comité de Calidad de la Universidad y el Consejo de Gobierno en última instancia.
f) Asegurarse de que la información actualizada de cada titulación está publicada en la página web antes del comienzo del curso académico.

5.4 La Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación (CGCT)

Es una comisión técnica encargada de la implantación del Sistema Interno de Garantía de Calidad a nivel de titulación, así como de dar viabilidad y coherencia a las propuestas de mejora desarrolladas por la misma. La Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación está compuesta por miembros que representan a todos sus grupos de interés. En la descripción de cada una de las comisiones se indica el número mínimo de participantes de cada uno de esos grupos, pudiéndose ampliar este en función de las necesidades que establezca cada título.

Para los títulos de **grado**, la Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación será nombrada por el equipo de gobierno de la Facultad/Escuela y su **composición** será la siguiente:

a. Responsable de Calidad de la Escuela/Facultad, que actuará como presidente.
b. Coordinador/-a de la Titulación, que actuará como secretario.
c. Tres representantes de los profesores de la Titulación de los departamentos con docencia.
d. Representante de los estudiantes de la Titulación: será elegido entre los delegados de curso de la Titulación.
e. Representante del PTGAS: será elegido entre el secretario/-a y los técnicos de laboratorio de uno de los departamentos que impartan docencia en la titulación.
f. Una representación de empleadores y sociedad, a través de expertos externos y propuesto por el coordinador de la titulación.

Para los títulos de **máster**, la Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación será nombrada por el equipo de gobierno de la Facultad/Escuela y su **composición** será la siguiente:

a. Responsable en materia de calidad de los títulos de másteres[2] de la

[2] Los/las decanos/as o directores/as decidirán sobre quien de sus vicedecanos/as o subdirectores/as recae

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	14-03-2025 08:56:13
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	14-03-2025 14:18:54

Universidad Rey Juan Carlos

La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/verifica

ID DOCUMENTO: 158eVX7u2D Verificación código: https://sede.urjc.es/verifica

Escuela/Facultad, que actuará como presidente.

b. Director/-a de la Titulación, que actuará como secretario.
c. Dos representantes de los profesores de la Titulación.
d. Representante de los estudiantes de la Titulación.
e. Representante del PTGAS.
f. Una representación de empleadores y sociedad, a través de expertos externos y propuesto por el director de la titulación.

Para los títulos de **doctor**, la Comisión de Garantía de Calidad del Programa de Doctorado será nombrada por el Coordinador del Programa de Doctorado y su **composición** será la siguiente:

a. Responsable de Calidad de la Escuela Internacional de Doctorado, que actuará como presidente.
b. Coordinador/-a del Programa de Doctorado, que actuará como secretario.
c. Representante de los directores de tesis y tutores que participan en el Programa de Doctorado, propuesto por la Comisión Académica.
d. Representante de los doctorandos del programa, propuesto por la Comisión Académica.
e. Representante del PTGAS perteneciente a la Escuela Internacional de Doctorado.
f. Una representación de empleadores y sociedad, a través de expertos externos a la Universidad y propuesto por la Comisión Académica.
g. Un representante de cada una de las otras universidades participantes, designado por las mismas, en el caso de que se trate de un programa de doctorado liderado por la Universidad Rey Juan Carlos. En el caso de que se trate de un programa interuniversitario no liderado por la Universidad Rey Juan Carlos, la composición de la Comisión de Garantía de Calidad se atendrá a lo establecido por la universidad que lidere dicho programa.

5.4.1 Funciones de la Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación

La CGCT, como responsable de la garantía de la calidad de la titulación, tiene asignadas, entre otras, las siguientes funciones:

a) Supervisar la aplicación de los planes de estudio, en particular la impartición de los contenidos, la realización de las distintas acciones formativas propuestas y la evaluación de los resultados del proceso de formación y de aprendizaje

dicha competencia.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	14-03-2025 08:56:13
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	14-03-2025 14:18:54

Universidad Rey Juan Carlos

La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/verifica

ID DOCUMENTO: 158eVX7u2D Verificación código: https://sede.urjc.es/verifica

(conocimientos, habilidades y competencias).

b) Apoyar en la organización de la ordenación académica de cada curso.
c) Comprobar que las guías docentes de las asignaturas están publicadas antes de que comience el curso académico.
d) Decidir, del catálogo de indicadores de calidad propuestos por el Comité de Calidad de la Universidad, cuáles van a ser utilizados para asegurar la calidad de la titulación, incluyendo como mínimo, aquellos requeridos por la agencia evaluadora en el proceso de verificación y posterior acreditación de la titulación.
e) Analizar la información derivada de los indicadores de calidad establecidos para la titulación y realizar, al menos, un informe cada curso académico que incluya planes de mejora si así lo indicasen los resultados, que serán elevados al Comité de Garantía de Calidad de Centro.
f) Supervisar las acciones de mejora propuestas, una vez que hayan sido aceptadas por la CGCC, con relación al plan de estudios.
g) Proponer, si fuese necesario, reformas en los planes de estudios, para su consideración por la Junta de Centro y Consejo de Gobierno.

5.4.2 Normas de funcionamiento de la Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación

La Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación se reúne, al menos, dos veces al año, tras ser convocada por su Presidente/-a.

El orden del día de las reuniones será establecido por su Presidente/-a y se adjuntará a la convocatoria que envíe el Secretario. El Presidente/-a deberá admitir para su inclusión en el orden del día toda propuesta realizada por un mínimo del 20 por ciento de los miembros de la Comisión, formuladas por escrito con la suficiente antelación respecto a la fecha de la reunión.

De las sesiones, el Secretario/-a levantará acta que enviará a todos los componentes de la Comisión, que dispondrán de una semana para proponer correcciones. En caso contrario se considerará aprobada y se comunicará a todos los grupos de interés de la titulación.

La Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación adoptará sus decisiones por voto mayoritario de sus miembros, decidiendo el voto de calidad del Presidente/-a en caso de empate.

Para que la Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación pueda constituirse y adoptar resoluciones válidamente, se requerirá la presencia de, al menos, la mayoría absoluta de sus

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	14-03-2025 08:56:13
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	14-03-2025 14:18:54

Universidad Rey Juan Carlos
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/verifica

ID DOCUMENTO: 158eVX7u2D Verificación código: https://sede.urjc.es/verifica

miembros en primera convocatoria, y de al menos un tercio de ellos, en segunda. Entre ambas convocatorias deberá transcurrir un plazo mínimo de media hora.

Los miembros de la Comisión observarán la debida reserva con respecto a todas las informaciones y debates que no deban hacerse públicos en aplicación de la normativa vigente o por acuerdo, tomado al efecto, por la propia Comisión. Para todo lo no previsto en estas normas, se aplicará con carácter supletorio el Reglamento de la Junta de Escuela/Facultad y las leyes 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP) y 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP).

5.5 La Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación de Enseñanzas Propias (CGCTEP)

Es una comisión técnica encargada de la implantación del Sistema Interno de Garantía de Calidad a nivel de titulación de enseñanzas no oficiales, que velará además por dar viabilidad y coherencia a las propuestas de mejora desarrolladas por la misma. La constitución de la comisión será obligatoria para Másteres propios, Especialistas y Expertos Universitarios y para los Cursos de Extensión Universitaria de 30 o más créditos. En el resto de las titulaciones la constitución de la comisión quedará sujeta a la decisión de la dirección del curso. La Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación de Enseñanzas Propias está compuesta por miembros que representan a todos sus grupos de interés.

Para los distintos títulos de Enseñanzas Propias (EEPP), la Comisión de Garantía de Calidad de la titulación de Enseñanzas Propias será nombrada por el Director/-a del **Título/Curso** y su **composición** será la siguiente, dependiendo de su tipología:

Para las titulaciones de *Másteres de Formación Permanente y Especialistas*:

a. Director/-a del título/curso de Enseñanzas Propias, que ostentará la Presidencia.
b. Representante del profesorado que imparte docencia en el título, que ostentará la secretaría.
c. Representante del estudiantado de la Titulación (seleccionados una vez termine la matriculación y comience el curso).
d. Representante del PTGAS designado por la jefatura de servicio de EEPP.
e. Representante de empresas empleadoras y sociedad, a través de expertos/-as externos/-as relacionados/-as con la titulación.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	14-03-2025 08:56:13
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	14-03-2025 14:18:54

Universidad Rey Juan Carlos
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/verifica

ID DOCUMENTO: 158eVX7u2D
Verificación código: https://sede.urjc.es/verifica

Para las titulaciones de *Experto y Microcredencial*, por su pequeña entidad (<30 y <15 respectivamente):

a. Representante de Calidad de la titulación.

5.5.1 Funciones de la Comisión General de Garantía de Calidad de la Titulación de Enseñanzas Propias

La CGCTEP, como responsable de la garantía de la calidad de la titulación, tiene asignadas, entre otras, las siguientes **funciones**:

a) Supervisar la aplicación del plan de estudio, en particular la impartición de los contenidos, la realización de las distintas acciones formativas propuestas y la evaluación de los resultados del proceso de formación y de aprendizaje (conocimientos, habilidades y competencias).
b) Apoyar en la organización de la ordenación académica de cada curso.
c) Comprobar que el plan de estudio e información de la titulación/curso de formación propia están actualizados y publicados antes de que comience el curso académico.
d) Decidir, del catálogo de indicadores de calidad propuestos por el Comité de Calidad de la Universidad, cuáles van a ser utilizados para asegurar la calidad de la titulación.
e) Analizar la información derivada de los indicadores de calidad establecidos para la titulación y realizar, al menos, un informe cada curso académico que incluya planes de mejora si así lo indicasen los resultados, que serán elevados a la Comisión de Garantía de Calidadde Enseñanzas Propias.
f) Supervisar las acciones de mejora propuestas, una vez que hayan sido aceptadas por la Comisión de Garantía de Calidad de Enseñanzas Propias, con relación al plan de estudio.
g) Proponer, si fuese necesario, reformas en el plan de estudio, para su consideración por la Comisión de Garantía de Calidad de Enseñanzas Propias.

5.5.2 Normas de funcionamiento de la Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación de Enseñanzas Propias

La Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación de Enseñanzas Propias se reúne, al menos, dos veces al año, tras ser convocada por su Presidente/-a.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	14-03-2025 08:56:13
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	14-03-2025 14:18:54

Universidad Rey Juan Carlos
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/verifica

ID DOCUMENTO: 158eVX7u2D
Verificación código: https://sede.urjc.es/verifica

El orden del día de las reuniones será establecido por su Presidente/-a y se adjuntará a la convocatoria que envíe el Secretario. El Presidente/-a deberá admitir para su inclusión en el orden del día toda propuesta realizada por un mínimo del 20 por ciento de los miembros de la Comisión, formuladas por escrito con la suficiente antelación respecto a la fecha de la reunión.

De las sesiones, el Secretario/-a levantará acta, que enviará a todos los componentes de la Comisión, que dispondrán de una semana para proponer correcciones. En caso contrario, se considerará aprobada y se comunicará a todos los grupos de interés de Enseñanzas Propias.

La Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación de Enseñanzas Propias adoptará sus decisiones por voto mayoritario de sus miembros, decidiendo el voto de calidad del Presidente/-a en caso de empate.

Para que la Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación de Enseñanzas Propias pueda constituirse y adoptar resoluciones válidamente se requerirá la presencia de, al menos, la mayoría absoluta de sus miembros en primera convocatoria, y de al menos un tercio de ellos en segunda. Entre ambas convocatorias deberá transcurrir un plazo mínimo de media hora.

Los miembros de la Comisión observarán la debida reserva con respecto a todas las informaciones y debates que no deban hacerse públicos en aplicación de la normativa vigente o por acuerdo, tomado al efecto, por la propia Comisión. Para todo lo no previsto en estas normas, se aplicará con carácter supletorio el Reglamento de Formación Propia y las leyes 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP) y 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP).

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	14-03-2025 08:56:13
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	14-03-2025 14:18:54

Universidad Rey Juan Carlos
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/verifica

ID DOCUMENTO: 158eVX7u2D
Verificación código: https://sede.urjc.es/verifica

6. SERVICIO DE CALIDAD DOCENTE

Para asegurar el cumplimiento del SIGC de la URJC, la Universidad cuenta con un servicio responsable de la gestión y coordinación de los distintos procesos relacionados con la calidad. Forma parte de los servicios englobados dentro del área académica y da soporte principalmente a los vicerrectorados con competencias en calidad, formación del profesorado e innovación docente, asesorando además a los vicerrectorados con competencias en ordenación académica, postgrado, estudiantes y formación continua.

El equipo de técnicos de calidad que forman parte del servicio, junto con los miembros del equipo rectoral con competencias en calidad (Vicerrector/-a, Vicerrector/-a adjunto/-a y Directores/-as Académicos/-as), está en contacto directo con los miembros de la Universidad (PDI, PTGAS, estudiantes, etc.), optimizando los procesos, atendiendo las necesidades de apoyo técnico y difundiendo una cultura de calidad con el fin último de prestar el mejor servicio a la institución y a todos los que forman parte de ella. Las distintas secciones que lo componen se muestran en la figura 2:

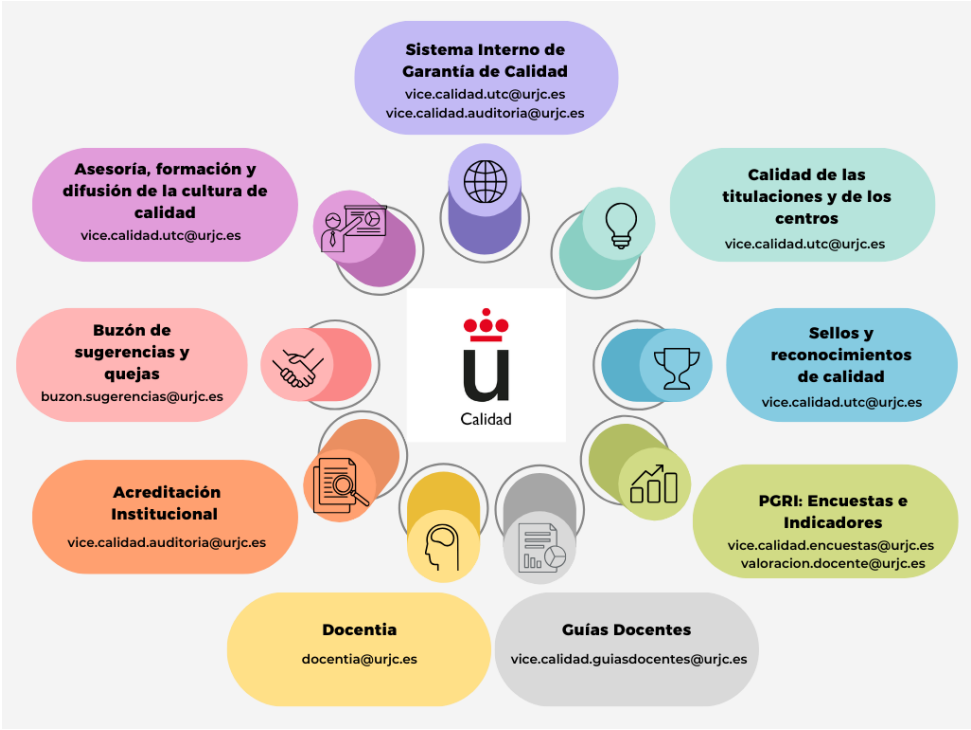

Figura 2. Esquema que muestra las distintas secciones que componen el Servicio de Calidad Docente.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	14-03-2025 08:56:13
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	14-03-2025 14:18:54

Universidad Rey Juan Carlos
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/verifica

ID DOCUMENTO: 158eVX7u2D
Verificación código: https://sede.urjc.es/verifica

El servicio de calidad se estructura a través de las siguientes secciones:

- **Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC)**. Esta sección se encarga de gestionar el SIGC, actualizando la documentación de este y dando apoyo a los centros en todo aquello relacionado con los procedimientos y las propuestas de mejora. Se encarga también de coordinar auditorías de procedimientos del SIGC, así como de realizar el seguimiento y control de las acciones de mejora aprobadas por el Comité de Calidad de la URJC.

- **Calidad de las Titulaciones y de los Centros.** Esta sección es la responsable de gestionar los procesos relacionados con la calidad en las titulaciones de la URJC (verificación, modificación, seguimiento interno y externo, renovación de la acreditación y extinción), así como informar, asesorar y formar a los intervinientes y responsables implicados en dichos procesos. Así mismo, debe colaborar en la elaboración de memorias para la verificación de nuevos títulos y en la modificación de los ya existentes, así como gestionar el envío de éstas al órgano competente para su verificación. Coordina la elaboración y el seguimiento de los diferentes planes de mejora, elabora la documentación requerida en temas de calidad, y publica en la web de los títulos, en colaboración con el Servicio de Información, la información relacionada con la calidad de las titulaciones, contribuyendo a la rendición de cuentas de la Universidad ante los estudiantes y otros interesados. Por último, coordina las visitas de los comités externos de los programas de calidad de la Fundación para el Conocimiento madri+d para la acreditación de titulaciones y centros.

- **Sellos y Reconocimientos de Calidad.** Esta sección planifica y coordina todas las actividades relacionadas con la obtención de sellos de calidad, desde identificar sellos relevantes para la institución, hasta la gestión y recopilación de evidencias y finalmente comunicación y divulgación del reconocimiento obtenido. Además, supervisa el cumplimiento de los estándares y criterios, asegurando que la institución continúe manteniendo altos niveles de calidad.

- **Plan General de Recogida de Información.** Esta sección es la encargada de planificar, elaborar, ejecutar y analizar los informes de resultados de las encuestas y estudios de opinión de los grupos de interés (satisfacción de los grupos de interés, valoración docente, etc.). Se encarga de la elaboración y el diseño de un catálogo de indicadores de calidad y de los cuestionarios de recogida de información. Además, asesora y participa en el proceso de detección de necesidades y expectativas de los grupos de interés de la URJC.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	14-03-2025 08:56:13
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	14-03-2025 14:18:54

Universidad Rey Juan Carlos
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/verifica
Página: 42 / 49

ID DOCUMENTO: 158eVX7u2D
Verificación código: https://sede.urjc.es/verifica

- **Guías Docentes:** Esta sección establece las plantillas específicas para la presentación de las guías docentes por parte del PDI. Además, supervisa las publicaciones de estas y da el soporte necesario a los responsables encargados de controlar su calidad (responsables de titulación).

- **Apoyo a la evaluación de la actividad docente del profesorado universitario**. Esta sección colabora con el diseño, desarrollo y gestión del programa DOCENTIA, recopilando evidencias y cargándolas en la plataforma de gestión del programa, evaluando y revisando las evidencias cargadas por los participantes, dando asistencia técnica y ayudando tanto al PDI como al vicerrectorado responsable del programa en todo lo que tiene que ver con la aplicación.

- **Acreditación Institucional.** Esta sección coordina y lleva a cabo una evaluación interna exhaustiva de los programas académicos, servicios, recursos, estructura organizativa y gestión de los centros. Esto implica la identificación de áreas de mejora y el análisis de su cumplimiento con los estándares de acreditación (actualmente programa SISCAL). El equipo de calidad, junto con el resto de los responsables implicados, recopila y presenta la documentación requerida, colabora con las agencias evaluadoras, desarrolla acciones de mejora en aquellas áreas identificadas como deficientes e informa a la comunidad universitaria (estudiantes, profesores, personal técnico de gestión y administración y servicios) sobre el proceso de acreditación, buscando su participación y retroalimentación en el proceso de mejora continua.

- **Buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones.** Gestiona el proceso de incidencias relacionadas con la calidad de las titulaciones y los centros, asegurando al interesado la tramitación por la unidad organizativa adecuada. Además, elabora los informes correspondientes y promueve la participación de la comunidad universitaria al proporcionar un espacio seguro para expresar preocupaciones y contribuir a la mejora de la institución.

- **Formación y difusión de la cultura de calidad.** Esta sección, además de difundir información elaborada o relacionada con el servicio de Calidad Docente, ofrece formación y sensibilización a la comunidad universitaria sobre los procesos de acreditación y aseguramiento de la calidad, involucrando a profesores, estudiantes y personal administrativo en el esfuerzo conjunto. Además, participa en foros nacionales e internacionales para el intercambio y difusión de acciones de mejora de la calidad de las universidades.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	14-03-2025 08:56:13
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	14-03-2025 14:18:54

Universidad Rey Juan Carlos
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/verifica
Página: 43 / 49

ID DOCUMENTO: 158eVX7u2D
Verificación código: https://sede.urjc.es/verifica

7. MAPA DE PROCESOS DEL SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD

La URJC cuenta con un mapa de procesos desde el año 2016 que ha sido objeto de una profunda revisión y actualización en el año 2023, incluyendo nuevos procedimientos y una nueva visualización e interrelación entre los distintos procesos. El mapa de procesos permite observar los procesos que se llevan a cabo en la URJC y sus interrelaciones, representando el flujo de trabajo necesario para realizar adecuadamente, con calidad y excelencia propia de una universidad pública, la labor docente e investigadora de la institución.

El SIGC toma en consideración los requisitos de calidad explícitos o implícitos de los diferentes grupos de interés, con especial atención a los estudiantes, construyendo así un mapa de procesos que detecte y estudie las necesidades y expectativas de éstos y logre satisfacer las necesidades de todos ellos. Los procedimientos que componen el mapa de procesos de la URJC se agrupan en cinco categorías:

A. Procesos Estratégicos (PE). Son los procesos responsables de analizar las necesidades y condicionantes de la sociedad para, a partir de su análisis y del conocimiento de las posibilidades de los recursos propios de la URJC, definir las políticas y guías adecuadas al resto de procesos de la organización, para cumplir con los objetivos establecidos. Los procesos estratégicos son los siguientes:

1. PE01.- Elaboración, revisión y actualización de la política y los objetivos de calidad.
2. PE02.- Gestión de la oferta anual de plazas de las titulaciones de la universidad.
3. PE03.- Establecimiento del ámbito de actuación sobre el personal.

B. Procesos Centrales (PC): Atañen a diferentes áreas de la institución y tienen impacto en el usuario creando valor para éste. Incluyen los procesos esenciales relacionados con la formación académica. Son los procesos a partir de los cuales el usuario percibirá y valorará la calidad de la Universidad. En el mapa de procesos se pueden ver, a este nivel, todos los procesos relacionados con la vida de una titulación, así como otros vinculados con las necesidades en torno a dicha titulación. Los procesos centrales son los siguientes:

4. PC01.- Perfiles de ingreso y captación de estudiantes.
5. PC02A.- Acceso, admisión y matriculación de estudiantes de grado.
6. PC02B.- Acceso, admisión y matriculación de estudiantes de máster.
7. PC02C.- Acceso, admisión y matriculación de estudiantes de doctorado.
8. PC02D.- Acceso, admisión y matriculación de estudiantes de enseñanzas propias.
9. PC03.- Orientación al estudiante.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	14-03-2025 08:56:13
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	14-03-2025 14:18:54

Universidad Rey Juan Carlos
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/verifica

ID DOCUMENTO: 158eVX7u2D
Verificación código: https://sede.urjc.es/verifica

10. PC04A.- Creación, actualización y revisión de las guías docentes.
11. PC04B.- Planificación y desarrollo de la enseñanza: ordenación docente.
12. PC04C.- Conservación, ordenación y eliminación de actividades de evaluación y otros trabajos académicos.
13. PC05.- Evaluación del aprendizaje.
14. PC06.- Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes.
15. PC07.- Gestión y revisión de las prácticas externas.
16. PC08.- Gestión y revisión de la orientación profesional, la inserción laboral y los resultados de la formación.
17. PC09.- Extinción de títulos.
18. PC10.- Información pública.
19. PC11.- Convalidaciones, reconocimiento y transferencia de créditos en grados universitarios.
20. PC12A.- Gestión de trabajo fin de grado (TFG).
21. PC12B.- Gestión de trabajo fin de máster (TFM).
22. PC13A.- Verificación de la memoria de un grado y un máster.
23. PC13B.- Verificación de la memoria de doctorado.
24. PC14.- Seguimiento de los títulos oficiales.
25. PC15.- Renovación de la acreditación de los títulos oficiales.
26. PC16A.- Modificación de la memoria de un grado.
27. PC16B.- Modificación de la memoria de un máster.
28. PC16C.- Modificación de la memoria de un doctorado.

C. Procesos de Apoyo (PA): Son los procesos responsables de proveer a la organización de todos los recursos necesarios, en cuanto a personas, recursos materiales e instrumentos que permitan, a partir de los mismos, poder generar el valor añadido deseado para los grupos de interés. Los procesos de apoyo son los siguientes.

29. PA01A.- Selección del PDI.
30. PA01B.- Selección del PTGAS.
31. PA02A.- Formación del PDI.
32. PA02B.- Formación del PTGAS.
33. PA03A.- Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI (incluye DOCENTIA).
34. PA03B.- Evaluación, promoción y reconocimiento del PTGAS.
35. PA04.- Gestión de recursos materiales.
36. PA05.- Gestión de quejas y sugerencias.
37. PA06B.- Medición de la satisfacción de los grupos de interés.
38. PA07.- Portal de transparencia: derecho de acceso a la información pública y publicidad activa.
39. PA08.- PA08 Procedimiento para la impartición de la docencia en titulaciones de enseñanzas virtuales e híbridas.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	14-03-2025 08:56:13
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	14-03-2025 14:18:54

Universidad Rey Juan Carlos
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/verifica

ID DOCUMENTO: 158eVX7u2D Verificación código: https://sede.urjc.es/verifica

D. Proceso Transversal (PT). El mapa de procesos de la URJC cuenta con un proceso transversal que aplica a todo el SIGC y sus procedimientos.

40. PT01.- Codificación de procedimientos y gestión y control de documentos y registros.

E. Proceso de Medición (PM). Engloba el conjunto de actividades relacionadas con la evaluación del resto de procedimientos y la mejora continua de los mismos.

41. PM01 Medición, Análisis y Mejora Continua.

El mapa de procesos actual de la Universidad Rey Juan Carlos se esquematiza en la figura 3.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	14-03-2025 08:56:13
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	14-03-2025 14:18:54

Universidad Rey Juan Carlos

La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/verifica

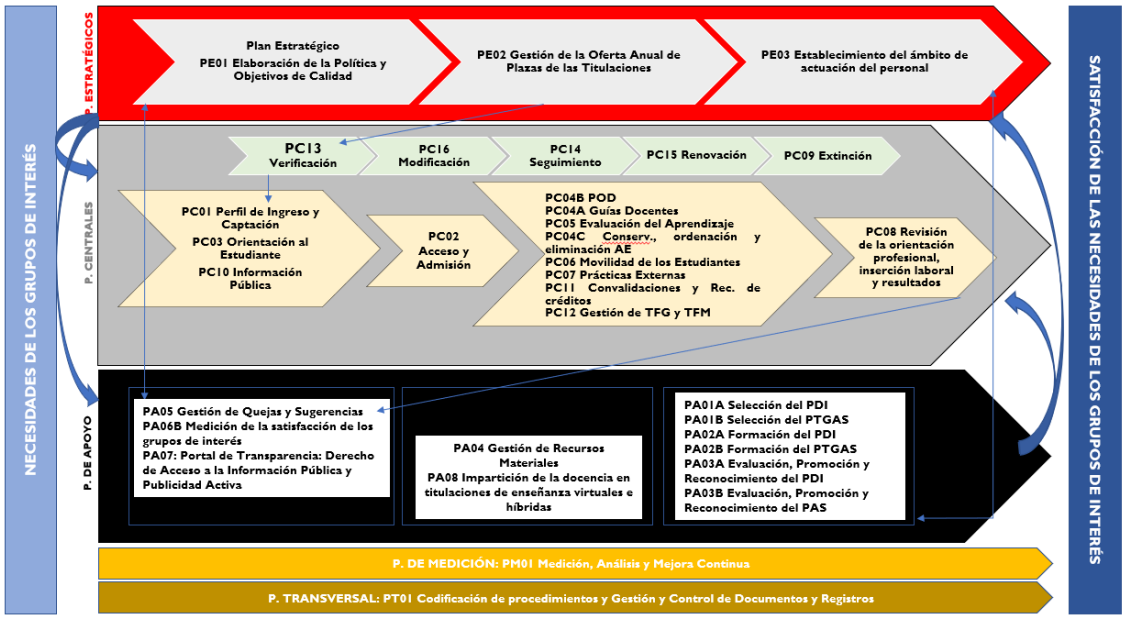

Figura 3. Esquema que muestra el mapa de procesos del Sistema Interno de Garantía de Calidad de la URJC.

ID DOCUMENTO: 158eVX7u2D
Verificación código: https://sede.urjc.es/verifica

FIRMADO POR
NAVAS PÉREZ SARAY
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS

FECHA FIRMA
14-03-2025 08:56:13
14-03-2025 14:18:54

Página: 47 / 49

La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/verifica
Universidad Rey Juan Carlos

ID DOCUMENTO: 158eVX7u2D
Verificación código: https://sede.urjc.es/verifica

8. SEGUIMIENTO Y ACCIONES DE MEJORA DEL SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD

El seguimiento y control del SIGC se lleva a cabo por aplicación directa del antes mencionado proceso **PM01 de Medición, Análisis y Mejora continua**, donde se especifican las acciones a seguir para evaluar adecuadamente la calidad de la docencia, la investigación y la gestión, y todos aquellos aspectos que, directa o indirectamente, inciden sobre la actividad universitaria a nivel institucional, de centro y de titulación.

A partir de la aprobación de este manual, la URJC realizará un **informe anual de seguimiento del SIGC** donde se recojan las principales modificaciones que se hayan introducido durante el año en los distintos procedimientos y todo tipo de mejoras que se detecten para incrementar la calidad de los centros y sus titulaciones.

Como soporte a la revisión de los procedimientos, de manera periódica se llevan a cabo auditorías externas e internas para detectar posibles riesgos que no se hubieran revelado previamente, así como realizar el seguimiento y monitoreo de los procedimientos de la Universidad. Los informes finales de dichas auditorías quedarán a disposición de cualquier miembro de la comunidad universitaria o de los grupos de interés que los precisen, puesto que son una importante fuente de información a la hora de adaptar los procedimientos de la Universidad con el fin de mejorar sus procesos, así como para garantizar que se mantiene su eficiencia.

A raíz de los informes de seguimiento del SIGC se define un **plan de mejoras**, que contiene, como se puede ver en la tabla IV, información sobre el objetivo de cada mejora propuesta, su razón de ser, los recursos que se necesitarán para realizarla, sus responsables, las acciones que han de llevarse a cabo, su cronología, los beneficios esperados tras su realización y los indicadores que se utilizarán para verificar su impacto

Tabla IV. Información que puede recogerse en un plan de mejora sobre el objetivo de las acciones de mejora propuestas.

AÑO	Nº DE MEJORA	REQUERIMIENTO/CONTROL	RECOGIDA DE DATOS POR MEJORA
202x	1	PROPUESTA MEJORA	**OBJETIVO DE CALIDAD VINCULADO**
202x	1	PROPUESTA MEJORA	**CRITERIO AFECTADO O APARTADO DEL INDICE DEL SIGC AFECTADO**
202x	1	PROPUESTA MEJORA	**DIRECTRIZ**
202x	1	PROPUESTA MEJORA	**PROCEDIMIENTO INVOLUCRADO O DUCUMENTO DEL SIGC**
202x	1	PROPUESTA MEJORA	**DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORA**
202x	1	PROPUESTA MEJORA	**CAUSA DE IMPLANTACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORA**

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	14-03-2025 08:56:13
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	14-03-2025 14:18:54

Universidad Rey Juan Carlos
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/verifica

ID DOCUMENTO: 158eVX7u2D
Verificación código: https://sede.urjc.es/verifica

AÑO	Nº DE MEJORA	REQUERIMIENTO/CONTROL	RECOGIDA DE DATOS POR MEJORA
202x	1	PROPUESTA MEJORA	**OBJETIVO DE LA MEJORA**
202x	1	PROPUESTA MEJORA	**RECURSOS PREVISTOS (Económicos, humanos…)**
202x	1	PROPUESTA MEJORA	**RESPONSABLE DE LA IMPLANTACIÓN**
202x	1	PROPUESTA MEJORA	**DESARROLLO TEMPORAL FECHA INICIO**
202x	1	PROPUESTA MEJORA	**DESARROLLO TEMPORAL FECHA FIN**
202x	1	PROPUESTA MEJORA	**GRADO DE PRIORIDAD**
202x	1	PROPUESTA MEJORA	**PLANIFICACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN**
202x	1	PROPUESTA MEJORA	**INDICADOR DE SEGUIMIENTO**
202x	1	PROPUESTA MEJORA	**OBSERVACIONES**
202x+1	1	SEGUIMIENTO Y CONTROL	**SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE LA MEJORA**
202x+1	1	SEGUIMIENTO Y CONTROL	**DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS CON IMPLANTACIÓN**
202x+1	1	SEGUIMIENTO Y CONTROL	**OBSERVACIONES UNA VEZ CUMPLIDA LA MEJORA**
202x+1	1	SEGUIMIENTO Y CONTROL	**OBSERVACIONES UNA VEZ CUMPLIDA LA MEJORA**

Tanto el informe de seguimiento anual del SIGC como las acciones de mejora serán aprobados por el Comité de Calidad de la Universidad Rey Juan Carlos, quien será el responsable también de su seguimiento y control.

FIRMADO POR	FECHA FIRMA
NAVAS PÉREZ SARAY	14-03-2025 08:56:13
MARTÍNEZ FERNÁNDEZ ANDRÉS	14-03-2025 14:18:54

Universidad Rey Juan Carlos
La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en https://sede.urjc.es/verifica
Página: 49 / 49