

9. SISTEMA DE GARANTIA DE CALIDAD

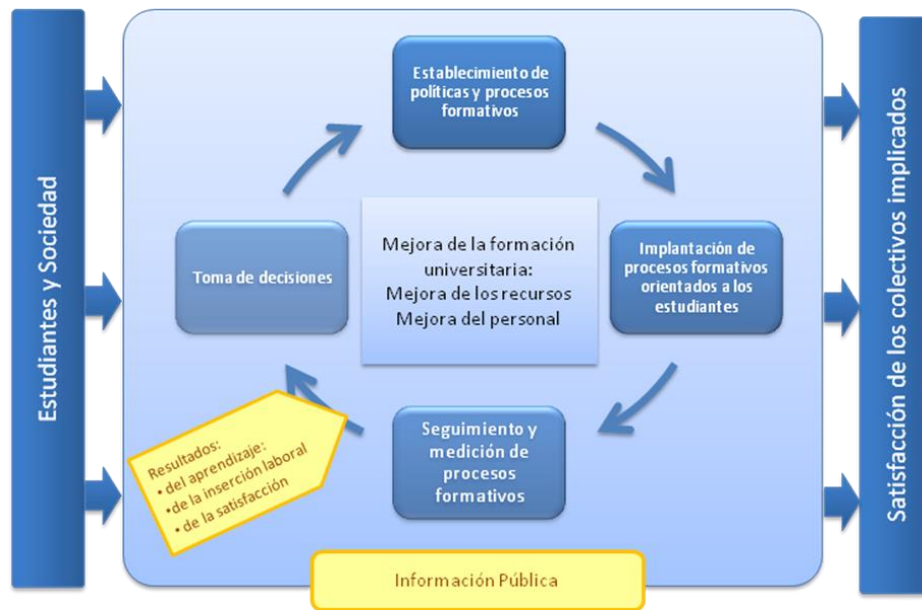
El Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) que se describe a continuación ha sido diseñado a raíz de la participación de Florida Universitària en la primera edición del programa AUDIT, habiendo obtenido en abril de año 2009 una evaluación positiva del sistema por ANECA.

La implantación del SGIC es consecuencia del compromiso de Florida Universitària con la sociedad. Este compromiso nos ha llevado a implantar desde nuestros inicios, diversas herramientas y sistemas de gestión de la calidad (ISO 9001, Excelencia Educativa, Modelo EFQM, 5S, Gestión por procesos, etc.); con el objetivo común de mejorar la eficacia, la eficiencia y la calidad de nuestros productos, servicios y procesos, para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y grupos de interés.

Para el diseño e implantación del SGIC, se ha trabajado de forma coordinada con los departamentos de Calidad de las universidades a las que estamos adscritos: La Unidad de Calidad de la Universitat de València y el Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad de la Universitat Polit cnica de València. Definiendo con dichos departamentos, el diseño de nuestro sistema de calidad, basado en las directrices del programa AUDIT y en las características organizativas propias de nuestro Centro Adscrito.

Desde su implantación, el SGIC ha sido la herramienta básica para la realización del seguimiento y acreditación de las titulaciones universitarias que ya se imparten en Florida Universitària.

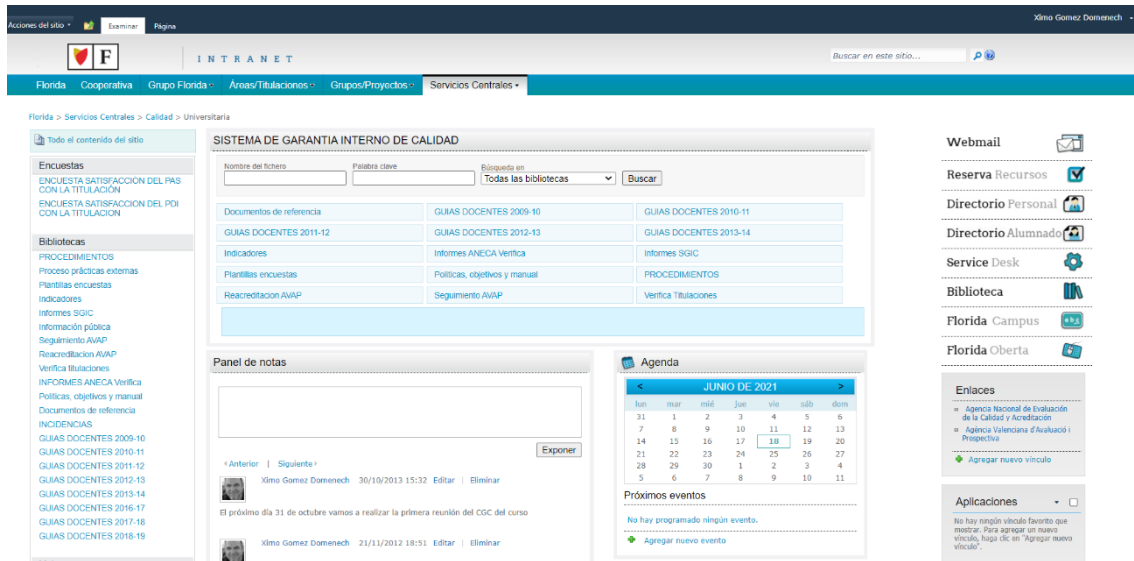
En conjunto, el SGIC de Florida Universitària contempla la planificación de la oferta formativa, la evaluación y revisión de su desarrollo, así como la toma de decisiones para la mejora de la formación, como se resume en la figura siguiente, en la que se representa el "ciclo de mejora de la formación Universitaria" (adaptada de la Guía para el diseño de SGIC de la formación universitaria. Programa AUDIT).



El SGIC de Florida Universitària se compone de la siguiente documentación:

- Manual del Sistema de Garantía Interno de Calidad
- Mapa de procesos
- Lista de documentación del Sistema
- Procedimientos del Sistema
- Lista de Evidencias y Registros, y Lista de Formatos y Plantillas
- Lista de Indicadores

Para la gestión documental del SGIC se ha desarrollado un sitio en la Intranet de Florida Universitària (<https://eureka.florida-uni.es>) configurado como un espacio de trabajo en el que est  organizada la documentación, evidencias y registros del SGIC.



The screenshot displays the 'SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD' (SGIC) interface. The main content area features a search bar at the top and a table of documents categorized by year and type. The table lists documents such as 'GUÍAS DOCENTES', 'Indicadores', 'Políticas, objetivos y manual', and 'Procedimientos'. The right sidebar contains links to various university services, including 'Webmail', 'Reserva Recursos', 'Directorio Personal', 'Directorio Alumnado', 'Service Desk', 'Biblioteca', 'Florida Campus', and 'Florida Oberta'. The bottom section of the page shows a calendar for June 2021 and a list of upcoming events.

Dicho espacio permite acceder a la siguiente información:

- La versión aprobada de los procedimientos documentados del SGIC, su diagrama de flujo, documentos, anexos y plantillas.
- Las plantillas de los cuestionarios del SGIC utilizados para medir la satisfacción de los grupos de interés.
- Toda la documentación presentada para el seguimiento de las titulaciones del AVAP.
- Los indicadores del SGIC de cada curso académico con los cuáles se realiza la evaluación del título.
- Los informes generados por el SGIC, donde los responsables correspondientes pueden trabajar de forma colaborativa en los documentos hasta que estos son aprobados.
- Las memorias verificadas de las titulaciones, así como todos los informes de evaluación emitidos por las agencias externas de calidad.

También se puede acceder a información general sobre el SGIC en la página web de Florida Universitària (<http://www.floridauniversitaria.es>) concretamente en la pestaña “modelo educativo – calidad”.

Además, todas las titulaciones tienen un apartado en su página web denominado Calidad-SGIC, donde se publican los resultados de la titulación siguiendo el siguiente esquema:

- **INDICADORES:** incluye los resultados de los indicadores del SGIC.
- **RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN:** Se accede a los informes de las encuestas realizadas a todos los grupos de interés.
- **VERIFICACIÓN:** Se incluye la memoria de verificación, los informes de verificación, las modificaciones y las resoluciones.
- **SEGUIMIENTO Y ACREDITACIÓN:** Incluye los informes de seguimiento del AVAP y el informe de titulación del último curso académico.
- **PUBLICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS:** Incluye los enlaces al BOE, DOCV y RUCT de la publicación del título universitario.

9.1 Responsables del Sistema de Garantía de Calidad del plan de estudios

9.1.1 Responsables del SGIC

La responsabilidad del Sistema de Garantía Interno de Calidad de Florida Universitària y de su Oferta Formativa se basa en las funciones atribuidas a tres  rganos: Equipo de Dirección, Responsable de Calidad y Comité de Garantía de Calidad. El despliegue de los objetivos en el título se realiza a través de las Unidades y los Equipos de Titulación. A continuación, se detalla la composición y funciones de cada uno de estos  rganos.

Equipo de Dirección

El Equipo de Dirección de Florida Universitària y en particular su directora, como principal responsable del Sistema de Garantía Interno de Calidad, actúa como corresponde a la Dirección de cualquier organización comprometida con el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora de un sistema de gestión de la calidad.

En este sentido asume las responsabilidades indicadas en los diferentes documentos del SGIC; nombrando a un Responsable de Calidad para que lo represente en todo lo relativo al seguimiento e implantación del SGIC, nombrando y revisando la composición y las funciones de Comité de Garantía de Calidad, analizando los resultados obtenidos de las revisiones y evaluaciones realizadas, y liderando en todo momento las actuaciones correspondientes al SGIC.

Como muestra inicial de su compromiso con la gestión de la calidad, la Dirección de Florida Universitària ha desarrollado e implantado un SGIC en el centro, de acuerdo con las directrices propuestas por el Responsable de Calidad, basadas en el programa AUDIT de ANECA, así como en la mejora continua de su eficacia.

Como consecuencia de ello, tanto las personas pertenecientes a este centro universitario, como cualesquiera otras personas cuyas funciones tengan relación con los procesos del sistema, están implicadas en la realización de actividades relacionadas con el SGIC, siendo cada una de ellas responsable de la implantación, en su campo de actividad específico.

La Dirección establece la Política y objetivos de calidad para las actividades objeto del alcance del SGIC, siguiendo el procedimiento **PR10.01 Definición política y objetivos de calidad**, comunica a todo su personal la importancia de satisfacer los requisitos de los grupos de interés, así como los legales y reglamentarios de aplicación a sus actividades. Se compromete, además, a llevar a cabo revisiones del SGIC y a asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para que se cumplan los objetivos de calidad.

Igualmente, el Equipo de Dirección mantiene una invitación, dirigida a todas las personas de Florida Universitària, para que realicen propuestas de mejora, las cuales serán estudiadas y, en su caso, aprobadas por el Comité de Garantía de Calidad, con el objetivo de mejorar los procesos y los resultados de la calidad.

Responsable de Calidad

Para ayudar a la Dirección en las tareas correspondientes al diseño, implantación, mantenimiento y mejora del SGIC se nombra un Responsable de Calidad.

Con independencia de las responsabilidades que se le indiquen en el correspondiente nombramiento o que le sean asignadas posteriormente por el Comité de Garantía de Calidad, el Responsable de Calidad tiene la responsabilidad y autoridad suficiente para:

- Asegurarse de que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el desarrollo del SGIC en Florida Universitària.
- Informar al Equipo de Dirección sobre el desempeño del SGIC y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueve la toma de conciencia de los requisitos de los grupos de interés en todos los niveles del Centro.

Comité de Garantía de Calidad

El Comité de Garantía de la Calidad (CGC) de Florida Universitària es un órgano que participa en las tareas de seguimiento del SGIC, actuando además como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema.

Una enumeración no exhaustiva de sus funciones es la siguiente:

- Verifica la planificación del SGIC del Centro, de modo que se asegure el cumplimiento de los requisitos generales del Manual del SGIC, de la Política y los Objetivos de la calidad y de los requisitos contemplados en las guías de verificación y certificación correspondientes.
- Es informado por la Dirección respecto a la Política y los Objetivos Generales de la Calidad y disemina esta información por el resto del Centro.
- Realiza el seguimiento de la eficacia de los procesos a través de los indicadores asociados a los mismos.
- Recibe información de la dirección sobre los proyectos de modificación del organigrama y se posiciona ante los mismos.
- Controla la ejecución de las acciones correctivas y/o preventivas, de las actuaciones derivadas de la revisión del sistema, de las acciones de respuesta a las sugerencias, quejas y reclamaciones y, en general, de cualquier proyecto o proceso que no tenga asignado específicamente un responsable para su seguimiento.
- Estudia y, en su caso, aprueba la implantación de las propuestas de mejora del SGIC sugeridas por los restantes miembros del Centro.

- Decide la periodicidad y la duración, dentro de su ámbito de competencia, de las campañas de recogida de encuestas de medida de la satisfacción de los grupos de interés.
- Es informado por el Responsable de Calidad de los resultados de los indicadores y de las encuestas de satisfacción y propone criterios para la consideración de las propuestas de mejora que puedan derivarse de esos resultados.

El Comité de Garantía de Calidad de Florida Universitària está compuesto por:

- Directora de Florida Universitària, que actúa como presidenta
- Responsable de Calidad, que actúa como secretario
- Dirección de la Unidad a la que pertenece la titulación
- Representantes del PDI
- Representantes del PAS
- Representantes del alumnado
- Representante del Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad de la UPV /
Representante de la Unitat de Qualitat de la UV

En función de los temas a tratar en las reuniones del Comité, serán invitados agentes externos (empleadores, egresados y/o familias), lo que garantiza la participación de todos los grupos de interés implicados en el título, en el Sistema de Garantía Interno de Calidad.

El Comité se reúne al menos dos veces a lo largo del curso académico, tras ser convocado por su Secretario, que levantar  acta y enviar  a todos los componentes de la CGC, que dispondrán de una semana para proponer correcciones, en caso contrario se considerará aprobada. El CGC, se puede reunir a lo largo del año en las ocasiones que se consideren oportunas para estudiar otros temas que se planteen.

Paralelamente, al menos un miembro del CGC se reunirá con los estudiantes delegados de los cursos, integrados en la Asociación de Representantes del Alumnado (AdR), con el objetivo de informarles de los resultados de la titulación y recoger las propuestas de mejora que consideren los delegados y que afecten al funcionamiento del título.

Unidad de Titulación

Florida Universitària est  organizada en Unidades de titulación, estas unidades son estructuras equivalentes a la de un departamento. Tienen carácter interdisciplinar y son las responsables de las titulaciones impartidas dentro de una misma rama del conocimiento.

Las Unidades est n compuestas por todo el equipo docente de las titulaciones y por el Responsable de la Unidad, garantizando la visión interdisciplinar en la titulación, la coordinación entre las áreas de conocimiento y el compromiso de todos y todas por la calidad del título.

Equipo de Titulación

Para la gestión del título se dispone de una estructura denominada Equipo de titulación que es equivalente a la Comisión Académica del Título (CAT) de la Universitat Polit cnica de València (UPV).

El Equipo de Titulación, gestiona todos los aspectos de la titulación, desde la información previa a la impartición, consultas para la revisión del perfil de egreso y de ingreso, la admisión de los estudiantes, reconocimiento de créditos, la elaboración y revisión de los planes de estudios, la impartición de los módulos, la coordinación docente, seguimiento del alumnado, gestión de las prácticas externas y Trabajos fin de grado (TFG), la obtención y el análisis de los resultados y la toma decisiones para la mejora del título.

Informe de Titulación

Una de las actividades anuales que realiza el Equipo de Titulación, es la elaboración del **Informe de Titulación**. siguiendo el procedimiento **PR11.01 Garantía de Calidad de los Programas Formativos**. Este documento es la herramienta principal utilizada para garantizar la calidad de los programas formativos, sus metodologías y resultados. En su realización se analizan los resultados e indicadores obtenidos, se reflexiona sobre dichos resultados, se identifican puntos fuertes y áreas de mejora, y finalmente se establecen los cambios, ajustes y mejoras, si son necesarios, que serán implantados en el siguiente año académico.

Brevemente el funcionamiento general del procedimiento es el siguiente:

- A lo largo del curso la Dirección del Centro y los Responsables de Unidad, analizan y revisan la oferta formativa, decidiendo sobre su adecuación y realizando los cambios oportunos sobre el plan de estudios si fueran necesarios. Si dicha oferta no fuese adecuada, se valorará la posibilidad de realizar los cambios pertinentes, diseñar una nueva oferta formativa o incluso la suspensión o extinción del Título.
- Paralelamente las diferentes áreas responsables coordinadas por el Responsable de Calidad recogen información del título referente a los resultados del aprendizaje, inserción laboral y satisfacción de los grupos de interés.
- El Equipo de Titulación a partir de la información anterior, revisa el cumplimiento de los objetivos del curso anterior y elabora el informe de titulación que servirá para la revisión y mejora del plan de estudios. En dicho informe analiza todos los aspectos del título, identifica puntos fuertes y áreas de mejora y establece los objetivos para el siguiente curso. Contrasta el análisis realizado con el AdR y con el equipo docente, y las observaciones realizadas son integradas en el informe.
- A final de curso, el Comité de Garantía de Calidad revisa los resultados del título y el funcionamiento del SGIC, debatiendo y planteando mejoras para el curso siguiente.

9.1.2 Identificación y participación de los agentes implicados en el Título

Para Florida Universitària es muy importante identificar a sus grupos de interés o agentes implicados. Es decir, a toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en nuestro Centro, en las enseñanzas y en los resultados obtenidos. Una vez identificados, también es importante definir cuáles van a ser los cauces y canales para la su participación.

Identificación de los agentes implicados en el título

Florida Universitària al implantar su SGIC, ha tomado en consideración los requisitos de calidad explícitos o implícitos de los diferentes grupos de interés con relación a la formación que se imparte en los mismos, con especial atención al alumnado.

El análisis de sus necesidades y expectativas, son el punto de partida para el establecimiento de su SGIC, visible no sólo en el interior del centro universitario, sino, sobre todo, ante los grupos de interés externos al mismo.

A título ilustrativo se pueden considerar los siguientes grupos de interés y algunos de los principales aspectos objeto de atención:

Grupo de interés	Aspectos a considerar en el SGIC
Estudiantes	Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, resultados de la formación e inserción laboral, etc.
Profesorado y personal de apoyo	Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, política de contratación y vinculación societaria del profesorado y personal de apoyo, competencias docentes requeridas, recursos, progreso y rendimiento académico, resultados de la formación e inserción laboral, sistemas de información, etc.
Equipo de Dirección	Oferta formativa, profesorado y personal de apoyo, recursos, análisis de resultados, aporte de información, etc.
Empleadores y Egresados	Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación e inserción laboral de egresados, etc.
Administraciones públicas y universidades a las que estamos adscritos	Oferta formativa, perfil de formación, personal académico y de apoyo, progreso y rendimiento académico, calidad de la formación e inserción laboral de egresados, etc.
Familias	Oferta formativa, perfil de formación, selección y admisión de estudiantes, sistemas de apoyo al aprendizaje, servicios, resultados de la formación e inserción laboral, etc.
Sociedad en general	Oferta y demanda educativa, progreso y resultados académicos, calidad de la formación e inserción laboral de egresados, etc.

Cauces de participación de los grupos de interés

Durante el curso, se celebran reuniones de las Unidades de Titulación a través de las cuales se informa y se recoge la opinión del profesorado. Así mismo, el profesorado participa en reuniones de coordinación de actividades tales como, prácticas externas, tutoría académica y de titulación, unidades de titulación, etc.... a través de las cuáles también se canaliza su participación.

El personal socio de la cooperativa, tanto profesorado como personal de apoyo, forma parte de la Asamblea General de Florida Grup Educatiu, máximo órgano de representación de la cooperativa. Así mismo, cualquier socio de la cooperativa puede formar parte del Consejo Rector. Los  rganos cooperativos constituyen en sí mismos, foros de participación en la gestión, del profesorado y del personal de administración y servicios.

Los estudiantes disponen del AdR, Asociación de Representantes de Alumnos/as, para canalizar su participación en el funcionamiento de Florida Universitària. Así mismo, el buzón de sugerencias es otro de los elementos que permiten canalizar la participación de los estudiantes.

Otro cauce de participación lo constituyen las Entrevistas individuales y grupales de los Asesores Académicos y de Titulación. Por otra parte, las familias participan en la Jornada de Bienvenida y en las Conferencias a padres y madres, a través de las cuáles se recoge sus opiniones y necesidades, utilizando dinámicas de grupo y encuestas, principalmente.

Además, tanto los estudiantes como el profesorado y personal de administración y servicios participan como miembros del Comité de Garantía de Calidad.

Por último, los empleadores y sociedad en general son consultados por el centro ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas o reuniones mantenidas por el Equipo de Dirección y/o el Comité de Garantía de Calidad. Concretamente, a través de la realización de prácticas externas, tanto curriculares como extracurriculares por parte de nuestros estudiantes, esta relación es especialmente fluida, tanto con los representantes directos de los organismos como con empresas en las que las realizan, y las personas encargadas de tutelar dichas prácticas. También los estudios de inserción laboral de los y las egresadas, así como las encuestas de satisfacción a titulados constituyen una fuente de información muy valiosa para tomar decisiones sobre la titulación. Esta relación recae en el Equipo de Dirección de Florida Universitària con el apoyo del Servicio de Orientación e Inserción Profesional.

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

Florida Universitària ha desarrollado a través del SGIC, procedimientos que est n implicados en la evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y del profesorado. En el desarrollo de los procedimientos se establecen tanto los responsables de la toma de decisiones como los mecanismos de revisión del plan de estudios, a partir de la recogida de información periódica (indicadores de rendimiento, encuestas de satisfacción, así como las incidencias, quejas, sugerencias y felicitaciones) sobre la calidad de la enseñanza y del profesorado.

Para la evaluación del profesorado, Florida Universitària ha desarrollado un Modelo del Programa DOCENTIA, que responde a la búsqueda de la excelencia en la calidad docente, a través de un proceso de evaluación que tiene como objetivo principal, tal como señala el propio Programa: garantizar la calidad docente del profesorado y favorecer el desarrollo y reconocimiento del mismo.

9.2.1 Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y de los resultados del aprendizaje

Los procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza se desarrollan a partir de los siguientes procedimientos del SGIC:

PR12.06 Programación de la asignatura

PR12.07 Desarrollo de la enseñanza

PR12.08 Evaluación de los aprendizajes

PR12.14 gestión de Sugerencias, Incidencias y Reclamaciones

PR15.01 Análisis de los resultados

Con estos procedimientos Florida Universitària quiere garantizar la calidad de sus programas formativos, del proceso de enseñanza-aprendizaje y de la acción docente, así como la optimización de los procesos de coordinación, recogida y de análisis de la información.

Entre otros aspectos se define cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora de los procesos así como las actuaciones relacionadas con las y los estudiantes. También se identifica la participación de los grupos de interés en el diseño y desarrollo, y cómo la

recogida y análisis de la información se utiliza para la revisión y mejora del plan de estudios y de los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Los siguientes indicadores son los que, en general, se evalúan para mejorar la calidad de la enseñanza y los resultados de aprendizaje, se obtienen principalmente por parte de Secretaria Académica, Organización Académica, Servicio de Orientación e Inserción Profesional (OIP) y Responsable de Calidad:

- Tasa de relación entre la oferta y demanda (1  y 2  opción)
- Tasas de matriculación (sobre oferta)
- Tasa de matriculación sobre previsión
- Forma de acceso
- Nota media de acceso
- Tasa de PDI doctor
- Tasa de créditos impartidos por PDI doctor
- Tasa de PDI a tiempo completo
- Tasa de créditos impartidos por PDI a tiempo completo
- Tasa de rendimiento
- Tasa de abandono
- Tasa de eficiencia de los graduados
- Tasa de graduación
- Tasa de éxito
- Tasa de presentados
- Número de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones
- Valoración de la actividad docente
- Satisfacción global del alumnado
- Satisfacción del PDI con la titulación
- Satisfacción del PAS con la titulación
- Satisfacción con las prácticas laborales
- Satisfacción del egresado/a

Como se ha descrito anteriormente los resultados obtenidos de los indicadores se utilizarán para la revisión y mejora del desarrollo del plan de estudios, siguiendo los procesos definidos para ello.

Los resultados de los indicadores obtenidos y comentados para cada titulación se recogen en el Informe de titulación y se publican en la página web del título.

9.2.2 Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad del profesorado

Los procedimientos de evaluación y mejora de la calidad del profesorado se desarrollan a partir de los siguientes procedimientos del SGIC:

PR13.02 Captación y selección del PDI y PAS

PR13.03 Formación del PDI y PAS

PR13.04 Evaluación de la actividad docente

PR12.14 gestión de Sugerencias, Incidencias y Reclamaciones

PR15.01 Análisis de los resultados

La gestión de los recursos humanos se basa en el desarrollo de las personas y en la gestión integral de los equipos que conforman nuestra organización. La responsabilidad de dirigir y desarrollar personas recae sobre los Responsables de Unidad, quienes, desde el conocimiento de cada colaborador o colaboradora, evalúa, contrasta, reconoce, desarrolla y, en definitiva, contribuye a la optimización del trabajo de cada una de las personas, mediante la canalización y el impulso de sus competencias.

Actualmente, los principales mecanismos de recogida de información sobre el profesorado de la titulación para su evaluación son los siguientes:

- **Encuesta de valoración de la actividad docente.** Valora la satisfacción del alumnado con el desempeño del profesor/a de cada asignatura de la titulación. La encuesta está organizada en cinco bloques: Normativa, Metodología, Evaluación, Relación y atención alumnos, y Valoración Global.
- **Tasas y resultados del desarrollo de la enseñanza.** La información de estos resultados los aporta el área de Organización Académica, facilitando los datos que no est n accesibles para el docente, necesarios para poder cumplimentar el autoinforme.
- **Sugerencias, quejas y felicitaciones.** Las quejas, sugerencias y felicitaciones, aportan información muy importante para el seguimiento del profesorado. Su análisis periódico considera también el resultado de las acciones correctivas establecidas para la solución de los fallos detectados y puede ser fuente para la elaboración y definición de objetivos de calidad.

Para evaluar la actividad docente del profesorado universitario y respondiendo así a los requerimientos de la normativa actual universitaria, se est  trabajando en la implantación del programa DOCENTIA. En este sentido, en el marco del SGIC de Florida Universitària, se ha diseñado el procedimiento de evaluación **PR13.04 Evaluación de la actividad docente**, que se basa en la normativa específica del programa DOCENTIA de ANECA y la experiencia previa en evaluación del profesorado que se realiza hasta este momento en Florida Universitària.

En dicho proceso, la actividad docente individual de un profesor o profesora es contemplada para su evaluación global en periodos de varios cursos académicos, implicando a todas las asignaturas y grupos que imparta en las correspondientes titulaciones. Con este fin se recoger  anualmente información sobre los diferentes aspectos de la docencia a valorar y se informará al profesor o profesora de estos. además de un seguimiento del cumplimiento de la docencia de forma anual por parte del director o directora de la Unidad de titulación al que pertenezca el docente.

Finalmente, en el proceso **PR11.01 Garantía de Calidad de los Programas Formativos**, se revisa de manera global los recursos humanos del Título y, por lo tanto, la adecuación de los mismos, tomando las decisiones oportunas por parte de la Dirección.

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

9.3.1 Procedimientos para garantizar la calidad de las prácticas externas

El procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas se desarrolla a partir del proceso **PR12.12 Prácticas Externas** del SGIC de Florida Universitària.

En dicho procedimiento se establece que las prácticas externas son planificadas, seguidas y evaluadas por la Comisión de Prácticas. Dicha Comisión está integrada por la Coordinación de Prácticas de Estudios Superiores, los Responsables de Unidad a la que pertenece la titulación o Coordinador/a de Prácticas en el que delegue y la directora del Servicio de Orientación e Inserción Laboral de la que depende la gestión de la bolsa de trabajo y ofertas de empleo y prácticas.

Para realizar la planificación anual de las prácticas externas, la Comisión de Prácticas revisa los contenidos y requisitos mínimos de las Prácticas así como la metodología, y los procesos de seguimiento y evaluación, que quedan recogidos en la Guía Docente de la Asignatura de Prácticas de la titulación. Para ello tiene en cuenta la siguiente documentación:

- Resultados de evaluación y acciones de mejora determinados el año anterior
- Información evaluativa sobre las empresas e instituciones participantes
- Objetivos del Plan de Estudios
- Perfil del egresado
- Entorno profesional
- Regulaciones

Anualmente, la Comisión de Prácticas prepara una reunión con el equipo de tutores donde se analizan los resultados y se planifica el próximo curso.

La Comisión de Prácticas realiza anualmente una revisión del funcionamiento de las mismas a partir de las encuestas de satisfacción recogidas y los indicadores extraídos. Resultado de dicha revisión se obtiene un Informe de revisión y mejora, que se utilizará en la planificación de las prácticas del próximo curso.

Las herramientas utilizadas para la evaluación de las prácticas laborales implica a los diferentes grupos de interés y son las siguientes:

- **Encuesta satisfacción prácticas del alumnado**, cuyo objetivo es conocer el grado de satisfacción del estudiante sobre las prácticas realizadas.
- **Encuesta satisfacción de las prácticas por parte de las empresas**, que evalúa la satisfacción de las empresas con el proceso de gestión de la bolsa de trabajo, y la satisfacción del tutor de la empresa con respecto a la labor de cada estudiante que ha realizado las prácticas.
- **Ficha evaluación tutor laboral**, tiene como objetivo recoger la calificación del estudiante, la valoración sobre la empresa, las posibilidades de inserción laboral en la empresa y registrar si se han producido incidencias. Así mismo, se incluye una encuesta de satisfacción del alumnado sobre el Servicio de Orientación e Inserción Laboral, que evalúa todos los servicios ofrecidos éste entre los que se incluyen las prácticas en empresa.

9.3.2 Procedimientos para garantizar la calidad de los programas de movilidad

El procedimiento para garantizar la calidad de los programas de movilidad se desarrolla a partir del proceso **PR12.11 Movilidad Estudiantes y profesorado** del SGIC de Florida Universitària.

El Servicio de Relaciones Internacionales (RR.II.) siguiendo el procedimiento PR12.11, es el encargado de dinamizar la internacionalización de Florida Universitària: promoviendo y gestionando la movilidad internacional de alumnado, profesorado y PAS; facilitando el desarrollo y mejora de competencias lingüísticas y culturales; incrementando el componente internacional en el curriculum, a través de la firma de acuerdos y alianzas con otras instituciones; así como, la visibilidad y el negocio internacional en nuevos mercados.

Este servicio se apoya en la figura del Asesor/a Internacional que es un profesor/a de la titulación que dinamiza y orienta a nivel académico las actividades de internacionalización.

Toda la información detallada sobre movilidad e internacionalización se puede consultar en la Intranet del Centro desagregada por curso, institución, alumno/a y profesor/a, y se utiliza en todo momento para el análisis de las prácticas y la toma de decisiones.

9.4 Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida por parte de los egresados

9.4.1 Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los graduados y graduadas

El análisis de la inserción laboral de los graduados y las graduadas se desarrolla a partir del procedimiento **PR15.02 Inserción Laboral** del SGIC de Florida Universitària.

Con este procedimiento se quiere conocer entre otras cosas, el grado de inserción laboral de los futuros graduados y graduadas. Esta información se obtiene básicamente a través de encuestas periódicas que valoran la inserción del titulado y titulada en el mundo laboral durante un periodo temporal. Los cuestionarios de recogida de información previstos son los siguientes:

- **Encuesta de Inserción Laboral (Momento 1).** Recoge información del recién titulado/a en el momento de hacer el depósito del título. Se pregunta sobre su situación laboral, el tipo de empresa en el que se encuentra trabajando, su sector de actividad, el puesto que desempeña, el tipo de contrato, su relación con los estudios cursados, la forma en que accedió al puesto de trabajo, y en el caso de estar desempleado, cuáles son las razones.
- **Encuesta de Inserción Laboral (Momento 2).** Recoge información del titulado/a aproximadamente al año de terminar sus estudios, suele coincidir con la recogida del título. Las preguntas suelen ser muy similares a las realizadas en la encuesta anterior del momento 1.
- **Encuesta de Inserción Laboral (Momento 3).** Recoge información del titulado/a aproximadamente a los dos/tres años de terminar sus estudios. Las preguntas suelen ser muy similares a las realizadas en las encuestas anteriores.

Toda esta información es recogida por el Servicio de Orientación e Inserción Profesional (OIP) que elabora los informes sobre inserción laboral que son utilizados, entre otros, por el Responsable de Calidad para preparar el informe de resultados, este informe, suma de diferentes archivos y documentos que contienen la información necesaria para la revisión de las titulaciones, son la base para la elaboración del Informe de la titulación, herramienta básica en la revisión, que como ya hemos comentado con anterioridad, es utilizado por los Equipos de Titulación responsables de las titulaciones para evaluar y tomar las decisiones oportunas.

9.4.2 Procedimientos de análisis de la satisfacción de egresados con la formación recibida

El análisis de la satisfacción de los egresados y egresadas se desarrolla a partir del procedimiento **PR15.03 Satisfacción grupos de interés** del SGIC de Florida Universitària.

Con este procedimiento se quiere conocer entre otras cosas, el grado de satisfacción de los egresados y egresadas, con algunos aspectos de la titulación terminada, así como con los servicios que ofrece Florida Universitària. Esta información se va a obtener básicamente a través de encuestas periódicas que valoran el grado de satisfacción, junto con la inserción del titulado y titulada en el mundo laboral durante un periodo temporal. Los cuestionarios de recogida de información son los mismos que los utilizados en la inserción laboral y son los siguientes:

- **Encuesta de Egresados/as (Momento 1).** Recoge información del recién titulado/a en el momento de hacer el depósito del título. Se pregunta sobre la titulación, los servicios, las competencias obtenidas y sobre su satisfacción general con Florida Universitària.
- **Encuesta de Egresados/as (Momento 2).** Recoge información del titulado/a aproximadamente al año de terminar sus estudios, suele coincidir con la recogida del título. Las preguntas suelen ser similares a las realizadas en la encuesta anterior.
- **Encuesta de Egresados/as (Momento 3).** Recoge información del titulado/a aproximadamente a los dos/tres años de terminar sus estudios. Las preguntas suelen ser similares a las realizadas en las encuestas anteriores.

Toda esta información es recogida por el Servicio de Orientación e Inserción Profesional (OIP) y es analizada por el Responsable de Calidad para preparar el informe de resultados, este informe, suma de diferentes archivos y documentos que contienen la información necesaria para la revisión de las titulaciones, son la base para la elaboración del Informe de la titulación, herramienta básica en la revisión, que como ya hemos comentado con anterioridad, es utilizado por los Equipos de Titulación responsables de las titulaciones para evaluar y tomar las decisiones oportunas.

9.4.3 Procedimientos de análisis de la satisfacción de los empleadores con la formación recibida

El análisis de la satisfacción de los empleadores se desarrolla a partir del procedimiento **PR15.03 Satisfacción grupos de interés** del SGIC de Florida Universitària.

Con este procedimiento se quiere conocer entre otras cosas, la opinión de los empleadores y empleadoras sobre las competencias específicas y transversales adquiridas por nuestros graduados y cruzarlas con lo que realmente demanda en la actualidad el mercado laboral.

Paralelamente a esta información se pregunta a los empleadores, que han tenido la oportunidad de estar en contacto con el alumnado en prácticas y trabajando, sobre las competencias adquiridas y las necesidades actuales. Todos estos datos se analizan y sirven para un ajuste en el plan de estudios que nos proporcione una respuesta de la titulación lo más adecuada posible a las necesidades actuales del mercado laboral.

Para la recogida de información se utilizan encuestas dirigidas a empresas colaboradoras en prácticas y en nuestra bolsa de trabajo, con el objetivo de conocer la adecuación del perfil del egresado a las necesidades de la empresa. Esta información es de vital importancia para introducir mejoras en la titulación.

Toda esta información es recogida por el Servicio de Orientación e Inserción Profesional (OIP) y es analizada por el Responsable de Calidad para preparar el informe de resultados, este informe, suma de diferentes archivos y documentos que contienen la información necesaria para la revisión de las titulaciones, son la base para la elaboración del Informe de Titulación, herramienta básica en la revisión, que como ya hemos comentado con anterioridad, que es utilizado por los Equipos de Titulación responsables de las titulaciones para evaluar y tomar las decisiones oportunas.

9.5 Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y servicios, etc.) y de atención a la sugerencias y reclamaciones.

9.5.1 Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados

La satisfacción de los grupos de interés se obtiene principalmente a través de encuestas que se realizan con carácter anual. Dichos cuestionarios est n orientados a conocer el grado de satisfacción de los grupos de interés con la oferta formativa, la actividad docente, los servicios que reciben y la inserción profesional una vez terminados los estudios. Los resultados obtenidos proporcionan información valiosa para elaborar los planes de mejora del centro en las áreas correspondientes.

Las encuestas con las que se recoger  anualmente información para la evaluación de la satisfacción de los grupos de interés son las siguientes:

- **Encuesta de valoración de la actividad docente**, valora la satisfacción del alumnado con el desempeño del profesor/a de cada asignatura de la titulación. La encuesta está organizada en cinco bloques: normativa, metodología, evaluación, relación y atención alumnos, y valoración global.
- **Encuesta de Satisfacción de alumnado**, recoge el grado de satisfacción del alumno/a con la titulación. Se cumplimenta una vez al año aproximadamente a mitad de curso y se pasa a los estudiantes de 1  y 3  cursos en el caso de los grados. La encuesta está organizada en cinco bloques: Aspectos generales de la Titulación, los servicios del centro valorando la información, funcionamiento y trato recibido, el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje, la organización y la valoración global.
- **Encuesta de Satisfacción del Profesorado con la titulación**, recoge el grado de satisfacción del PDI con la titulación. Es cumplimentada una vez al año por el profesorado que imparte sus clases en este título. Se trata de un cuestionario que pregunta sobre diferentes aspectos de la titulación, organizado en cuatro bloques: programa formativo, organización y desarrollo de la enseñanza, Instalaciones y recursos y alumnado.

- **Encuesta de Satisfacción del PAS con la titulación**, recoge el grado de satisfacción del PAS con la titulación. Es cumplimentada una vez al año por el personal de administración y servicios de Florida Universitaria. Se trata de un cuestionario de 12 ítems, que pregunta sobre diferentes aspectos de la titulación en relación con su trabajo.
- **Encuesta de Satisfacción del egresado/a**, (realizada junto a la encuesta de inserción laboral en varios momentos temporales) recoge el grado de satisfacción de los/las recién egresados y egresadas con respecto a la titulación, a la calidad docente, a las prácticas, Trabajo fin de Grado, los servicios y a su percepción sobre la preparación recibida en Florida Universitària cara al mercado laboral.
- **Encuesta a Empleadores**, se trata de encuestas dirigidas a empresas colaboradoras en prácticas y en nuestra bolsa de trabajo, con el objetivo de conocer la adecuación del perfil del egresado a las necesidades de la empresa. Esta información es de vital importancia para introducir mejoras en la titulación.
- **Sugerencias, quejas y felicitaciones**, recoge las quejas, sugerencias y felicitaciones que se han producido durante la impartición del título. Su análisis periódico considera también el resultado de las acciones correctivas establecidas para la solución de los fallos detectados.

Toda esta información es recogida por el Responsable de Calidad para preparar el informe de resultados, este informe, suma de diferentes archivos y documentos que contienen la información necesaria para la revisión de las titulaciones, son la base para la elaboración del Informe de Titulación, herramienta básica en la revisión, que como ya hemos comentado con anterioridad, es utilizado por los Equipos de Titulación responsables de las titulaciones para evaluar y tomar las decisiones oportunas.

9.5.2 Procedimiento para la atención de quejas y sugerencias

El procedimiento para la gestión y revisión de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se desarrolla a partir del proceso **PR12.14 Gestión de Incidencias** del SGIC de Florida Universitària.

Este procedimiento se ha revisado y adaptado para una mejor gestión de las mismas. Actualmente existen distintos cauces para canalizar las quejas y sugerencias de los grupos de interés de Florida:

- **Buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones.** A través de esta herramienta cualquier persona puede realizar una sugerencia, queja o felicitación en relación con los servicios y a la actividad académica de Florida Universitària. Actualmente esta aplicación, est  basada en un programa de ticketing y se puede acceder a ella utilizando los enlaces que se encuentran en la página web de Florida Universitària.
- **Sistema de incidencias informáticas Helpdesk.** A través de esta herramienta, el personal interno de Florida, dispone de un sistema de incidencias informáticas que recoge todas aquellas que son relativas a los sistemas de información tanto en los departamentos como en las aulas. Las incidencias registradas son recibidas por el Servicio de Informática de Florida Universitària y según el tipo de incidencia producida o solicitud de actuación, se asigna un técnico o técnica que da respuesta y hace el seguimiento. Toda esta información es analizada y utilizada para la mejora del servicio.
- **Asociación de delegados/as de alumnos/as (AdR).** A través de reuniones periódicas, esta asociación de delegados y delegadas pueden recoger las incidencias o sugerencias que se hayan producido en su clase y que no se hayan registrado por otros medios.
- **Reuniones con profesores.** A través de los distintos foros en los que participan los profesores y profesoras, se pueden hacer las incidencias y sugerencias que se consideren.
- **Directamente en recepción,** cualquier persona puede registrar una incidencia o sugerencia directamente en la recepción de Florida Universitària.

Las incidencias registradas por cualquiera de los cauces descritos, son recibidas por el Responsable de Calidad y desde allí se distribuyen a los responsables de su resolución y seguimiento. Todas las incidencias y las soluciones se analizan por el

Equipo de Titulación y se plantean si es necesario, objetivos y acciones de mejora para prevenir su repetición en el siguiente curso académico.

Las incidencias, su análisis y soluciones, son utilizadas como una entrada del informe de titulación, herramienta principal utilizada para garantizar la calidad de los programas formativos, sus metodologías y resultados. En este informe, se reflexiona sobre los resultados obtenidos en los diferentes procedimientos para la revisión y mejora del título.

9.6 Criterios específicos en el caso de extinción del Título

Dentro del SGIC de Florida Universitària se ha diseñado el procedimiento **PR11.03 Suspensión del Título**. Que establece la sistemática para la suspensión de un título en atención a las condiciones académicas y sociales de su desarrollo, y garantiza que los estudiantes que hubiesen iniciado las correspondientes enseñanzas van a disponer de un adecuado desarrollo efectivo de las mismas hasta su finalización.

La Dirección del centro analiza la situación del título respecto a la demanda de estudiantes, la inserción laboral de los estudios, y los resultados del seguimiento de la AVAP.

Cuando ocurra la suspensión de un título oficial, todas las universidades est n obligadas a garantizar el adecuado desarrollo efectivo de las enseñanzas que hubieran iniciado sus estudiantes hasta su finalización. La Dirección de Florida Universitària establecer  los criterios que garanticen el adecuado desarrollo efectivo de las enseñanzas que hubieran iniciado sus estudiantes hasta su finalización, que contemplarán, entre otros, los siguientes puntos:

- No admitir matrículas de nuevo ingreso en la titulación.
- La supresión gradual de la impartición de la docencia.
- La impartición de acciones tutoriales y de orientación específicas a los y las estudiantes repetidores.
- El derecho a evaluación hasta consumir las convocatorias reguladas por los Estatutos de las Universidades a las que estamos adscritos.

Una vez tomada la decisión de suspender del título, la Dirección comienza a realizar los trámites con la Universidad a la que pertenece el título, realizando una solicitud formal, que implicará una modificación en el Convenio de Adscripción.

También se realizarán los trámites para solicitar la suspensión del título a la Administración Pública autonómica, lo que supone una revocación de la autorización para impartir dicha titulación, y al Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT) para registrar dicho cambio, aunque la titulación seguir  vigente hasta su extinción.

9.7 Mecanismos para asegurar la transparencia y la rendición de cuentas

9.7.1 Mecanismos para publicar información que llegue a todos los implicados o interesados sobre el plan de estudios

Dentro del SGIC de Florida Universitària se ha diseñado el procedimiento **PR16.01 Información Pública** que establece y revisa la información que se debe publicar para mantener informados a los grupos de interés de Florida Universitària (perfiles y objetivos de las titulaciones, plan de estudios, desarrollo del plan, resultados obtenidos, etc....) así como los canales necesarios para que esta información llegue en su momento oportuno a los grupos de interés definidos de forma eficaz y eficiente.

La información a difundir será al menos la referida a:

- Oferta formativa
- Objetivos, perfiles y planificación de las titulaciones
- Políticas de acceso y orientación de estudiantes
- Metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación
- Posibilidades de movilidad
- Mecanismos para realizar alegaciones, reclamaciones y sugerencias
- Procedimientos de acceso, evaluación, promoción y reconocimiento PDI y PAS
- Servicios que se ofrece el centro y la utilización de los recursos materiales
- Resultados de la enseñanza (aprendizaje, inserción laboral, satisfacción de los grupos de interés)

El Equipo Directivo coordina con los responsables, la realización y desarrollo de las actividades de información pública previstas.

9.7.2 Rendición de cuentas a los grupos de interés

El Equipo de Dirección de Florida Universitària es el responsable de la rendición de cuentas, informando sistemáticamente de los resultados de las titulaciones y de todas las dimensiones del SGIC. En cada uno de los procedimientos se registran los mecanismos que se utilizan para la rendición de cuentas efectuada a cada uno de los grupos de interés.

- A los y las Responsables de Unidades, a través de reuniones celebradas aproximadamente con carácter mensual, en las que se debaten los objetivos y resultados obtenidos en la gestión.

- A las Universidades a las que estamos adscritos, a través de una Memoria anual que se elabora a partir de los resultados de los diferentes procesos de la directriz 1.2. de Desarrollo de la Enseñanza, y del proceso de Análisis de Resultados. Este documento se envía a cada Universidad y contiene la información sobre el curso académico que ha finalizado: organización académica, resultados académicos, personal docente-investigador, estudiantes matriculados y actividades complementarias desarrolladas por Florida Universitària.
- Al Equipo de Dirección de Florida Grup Educatiu Cooperatiu y al Consejo Rector, a través de informes de seguimiento del Plan de gestión anual, presentado en las reuniones periódicas que se convocan. El Plan de gestión anual incluye el presupuesto económico del  rea.
- A la Asamblea General, se informa de los objetivos del Plan de gestión anual, y del grado de consecución de dicho Plan, a través de las asambleas informativas previas a la celebración de la Asamblea General, que se convoca con carácter ordinario o extraordinario.
- A los/las alumnos/as y sus familias, a través Florida Oberta, revista dirigida a estudiantes y familias de Florida Universitària, que se edita con periodicidad trimestral y que incluye una sección de Calidad. Dicha sección informa de los principales objetivos de calidad y resultados obtenidos, así como de los resultados de las acciones de mejora que se llevan a cabo.
- A los alumnos/as, sus familias y a la sociedad en general, a través de la sección de Calidad en la web de Florida, donde se podrá consultar una versión actualizada del Manual de Calidad, la política de calidad, los principales objetivos de calidad y en la web del título los resultados obtenidos.
- A todo el personal de Florida Universitària y de Florida Grup Educatiu Cooperatiu, a través de la Intranet del centro, desde la que se podrán consultar entre otros aspectos, el Manual de Calidad, los procesos asociados a las directrices, y los informes generados resultado de la revisión del sistema.
- Al Comité de Garantía de calidad y al AdR (Asociación de Representantes de Alumnado), que se le informa de los resultados, el estado de implantación del sistema, grado de consecución de los objetivos establecidos y de los objetivos para el siguiente año.