

REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL CENTRO ADSCRITO IEB. UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS

APROBADO POR LA COMISION DE CALIDAD EL DÍA 30 octubre de 2023.

TÍTULO PRIMERO. DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD DEL IEB CENTRO ADSCRITO URJC

Artículo 1. El Sistema Interno de Garantía de Calidad del Centro Adscrito IEB.

1. El presente Reglamento tiene por objeto la regulación de la organización y funcionamiento del Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC) del IEB Centro adscrito a la Universidad Rey Juan Carlos.

2. Al SIGC del Centro Adscrito le corresponden el seguimiento y el control de la calidad de las Titulaciones que se imparten en el Centro Adscrito y está compuesto por los siguientes órganos:

- a) La Comisión de Calidad del Centro.
- b) En su caso, cuando las titulaciones del Centro Adscrito aumenten a más de tres y una fuera de Postgrado, se crearán las Subcomisiones de Calidad de Grado y de Postgrado.

Artículo 2. Régimen jurídico

El SIGC del Centro Adscrito IEB se regirá por lo dispuesto en este Reglamento de Organización y Funcionamiento, así como por cuantas normas le resulten aplicables.

TÍTULO SEGUNDO. DE LA COMISIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO

Artículo 3. Funciones de la Comisión de Calidad del Centro

La Comisión de Calidad del Centro Adscrito tiene las siguientes funciones:

- a) Coordinar todo el Sistema de Garantía Interno de Calidad del Centro Adscrito, y proponer a la Dirección las modificaciones en él que estime necesarias.
- b) Aprobar las Memorias de Seguimiento anuales de las Titulaciones de elaboradas por los Coordinadores de Titulación.
- c) Distribuir, a través de un Equipo Permanente (EP) las quejas, reclamaciones y sugerencias que se dirijan a la Comisión entre los órganos y servicios académicos y administrativos que mejor puedan responder a ellas en caso. Integran el Equipo Permanente el Jefe de Estudios, los coordinadores de los títulos y el responsable de calidad del Centro.
- d) Analizar los datos que se desprenden tanto de las Memorias de Seguimiento como de las quejas, reclamaciones y sugerencias formuladas, y proponer a los órganos académicos y administrativos correspondientes en cada caso la adopción de las medidas necesarias para eliminar las deficiencias que se adviertan o para promover la mejora de las Titulaciones que se imparten en el Centro Adscrito.
- e) Gestionar el Sistema de Información de las Titulaciones conforme a lo dispuesto por la Administración territorial competente y por la URJC.
- f) Nombrar a los representantes de Alumnos, PDI y PAS en las Subcomisiones de Calidad de Grado y de Postgrado.

Artículo 4. Composición de la Comisión de Calidad del Centro

La Comisión de Calidad del Centro Adscrito está integrada por los siguientes miembros:

- a) El Director Académico del Centro Adscrito que actuará como Presidente.
- b) El Jefe de Estudios

- c) Los coordinadores de las Titulaciones. El más antiguo en el IEB actuará como Secretario.
- d) El responsable del SIGC.
- e) Un representante del PDI.
- f) Un representante de los Alumnos.
- g) Un representante del PAS, que será el Jefe de la Secretaría de Alumnos o persona en quien delegue.
- h) Un Agente externo.

Artículo 5. Mandato de los miembros de la Comisión de Calidad del Centro

1. Son miembros natos de la Comisión de Calidad del Centro el Director Académico, el Jefe de Estudios, los coordinadores de las titulaciones, el responsable del SIGC, y el Jefe de la Secretaría de Alumnos. Cuando cesen en sus cargos, por cualquiera de las causas previstas en las normas que los regulan, cesarán también en su condición de miembros de la Comisión de Calidad del Centro, y serán sustituidos por quienes los sucedan en el cargo académico o puesto administrativo correspondiente.

2. Los demás miembros de la Comisión de Calidad del Centro son designados para un periodo de dos cursos académicos completos, de manera que en el último trimestre del curso académico en el que vence el mandato de los miembros no natos de la Comisión, se iniciarán los trámites necesarios para nombrar a los miembros que deben integrarse en la Comisión al comienzo del curso académico siguiente.

3. Los miembros no natos causaran baja en la Comisión de Calidad del Centro por su dimisión o por la pérdida de la condición en virtud de la que tienen atribuida la integración en la Comisión. Si un miembro no nato de la Comisión causa baja en ella antes de que transcurra la mitad de su mandato, se designará a otra persona del mismo colectivo, conforme a los mecanismos previstos para cada uno de ellos en el artículo siguiente de este Reglamento, por el tiempo que resta para finalizar el mandato original. Si el cese se produce cuando ha transcurrido más de la mitad del mandato, el miembro cesante no será sustituido hasta que proceda la renovación de los miembros no natos.

Artículo 6. Selección y designación de los miembros no natos de la Comisión de Calidad del Centro

1. La designación de los representantes de los Alumnos en la Comisión de Calidad del Centro corresponde a la Dirección Académica a propuesta de los Delegados de Alumnos.

2. La designación de los representantes del PDI en la Comisión de Calidad del Centro corresponde a la Dirección Académica.

3. El Agente externo puede pertenecer, bien al ámbito profesional de la calidad, bien a cualquiera de las profesiones no universitarias vinculadas con los estudios que se imparten en el Centro Adscrito. Su designación corresponde al Director Académica, que puede hacerla de forma directa o solicitando su nombramiento de alguna Institución, Corporación o Colegio Profesional. El Agente externo puede ser renovado en su mandato una sola vez.

Artículo 7. Reuniones de la Comisión de Calidad del Centro

1. La Comisión de Calidad del Centro se reunirá en dos sesiones ordinarias a lo largo del curso académico, en los siguientes períodos: al terminar el primer y el segundo semestre. Se reunirá, además, en sesión extraordinaria, cuando el Presidente lo estime necesario.

2. Las reuniones de la Comisión serán convocadas por el Presidente con una antelación mínima de 48 horas. La convocatoria incluirá el orden del día y la documentación necesaria, y se comunicará en la dirección de correo electrónico que señale cada miembro, salvo a quienes hayan solicitado expresamente ser convocados por otro medio y hayan indicado cuál.

3. Le corresponde al Presidente dirigir el debate y formular los acuerdos que deban someterse a votación. Ésta, si es necesaria, se hará a mano alzada y se resolverá por mayoría. Cuando la votación se refiera a personas, será secreta a instancia de cualquier miembro de la Comisión. El Presidente tiene siempre voto de calidad.

4. El Presidente, por iniciativa propia o a instancia de otros miembros de la Comisión, podrá invitar a las reuniones, con voz pero sin voto, a quienes estime que pueden auxiliar a la Comisión en función del orden del día concreto.

5. El Secretario de la Comisión levantará acta de todas las reuniones que se celebren.

TÍTULO TERCERO. DE LAS SUBCOMISIONES DE CALIDAD DE GRADO Y DE POSTGRADO

Artículo 8. Funciones de las Subcomisiones de Calidad de Grado y de Postgrado

Cuando el número de titulaciones oficiales del Centro Adscrito supere las tres se crearán las Subcomisiones de Calidad de Grado y de Postgrado del Centro Adscrito IEB que tendrán las siguientes funciones, cada una de ellas respecto del conjunto de Titulaciones que le son propias:

- a) Conectar, a través de los Coordinadores de Titulación, el ámbito académico y de planificación docente propio de las Comisiones de Coordinación de cada Titulación con el ámbito de calidad que es específico del SGIC.
- b) Recibir, a través de los Coordinadores de Titulación, la información sobre la marcha de cada una de las Titulaciones que se imparten en el Centro Adscrito.
- c) Detectar las fortalezas y debilidades comunes a muchas o todas las Titulaciones del área de cada Subcomisión, y analizar tanto las causas como las posibilidades de mejora.
- d) Proponer, a través de los Coordinadores con funciones de Grado y de Postgrado, que la Comisión de Calidad del Centro estudie las cuestiones y adopte los acuerdos que las Subcomisiones estimen necesarios para la mejora de la calidad de las Titulaciones de su Área.

Artículo 9. Composición de las Subcomisiones de Calidad de Grado y de Postgrado

1. La Subcomisión de Calidad de Grado está integrada por los siguientes miembros:

- a) El Director Académico, que actuará como Presidente.
- b) El Jefe de Estudios
- c) Los Coordinadores de las Titulaciones de Grado y Doble Grado que se impartan en el Centro Adscrito. El Coordinador que tenga menor antigüedad actuará como Secretario de la Subcomisión.
- d) Responsable del SIGC
- e) Un representante del PDI.
- f) Un representante de los alumnos, matriculado en enseñanzas de Grado.
- g) Un representante del PAS.

2. La Subcomisión de Calidad de Postgrado está integrada por los siguientes miembros:

- a) El Director Académico, que actuará como Presidente.
- b) El Jefe de Estudios
- c) Los Coordinadores de las Titulaciones de Máster y en su caso de los Programas de Doctorado que se impartan en el Centro Adscrito. El Coordinador que tenga menor antigüedad actuará como Secretario de la Subcomisión.
- d) Responsable del SIGC
- e) Un representante del PDI.
- f) Un representante de los Alumnos, matriculado en enseñanzas de grado.
- g) Un representante del PAS.

Artículo 10. Mandato de los miembros de las Subcomisiones de Calidad de Grado y de Postgrado

1. Son miembros natos de las Subcomisiones de Calidad de Grado y de Postgrado el responsable del SIGC y los Coordinadores a los que se refiere el artículo 9 en sus párrafos 1 y 2 respectivamente. Cuando cesen en sus cargos, por cualquiera de las causas previstas en las normas que los regulan, cesarán también en su condición de miembros de las Subcomisiones de Calidad de Grado y de Postgrado, y serán sustituidos por quienes los sucedan en el cargo académico correspondiente.

2. Los demás miembros de las Subcomisiones de Calidad de Grado y de Postgrado son designados para un periodo de dos cursos académicos completos, de manera que en el último trimestre del curso académico en el que vence el mandato de los miembros no natos de las Subcomisiones, se iniciarán los trámites necesarios para nombrar a los miembros que deben integrarse en ellas al comienzo del curso académico siguiente.

3. Los miembros no natos causaran baja en las Subcomisiones de Calidad de Grado y de Postgrado por su dimisión o por la pérdida de la condición en virtud de la que tienen atribuida la integración en la Subcomisión.

Si un miembro no nato de las Subcomisiones causa baja en ellas, se procederá para su sustitución según lo previsto en el artículo 5.3 de este Reglamento para la Comisión de Calidad del Centro.

Artículo 11. Selección y designación de los miembros no natos de las Subcomisiones de Calidad de Grado y de Postgrado

1. La designación de los representantes de los Alumnos, del PDI y del PAS en las Subcomisiones de Calidad de Grado y de Postgrado corresponde a la Comisión de Calidad del Centro.

Artículo 12. Reuniones de las Subcomisiones de Calidad de Grado y de Postgrado

1. Las Subcomisiones de Calidad de Grado y de Postgrado se reunirán en dos sesiones ordinarias a lo largo del curso académico, en los siguientes períodos: al comenzar el curso académico y después de que sean presentadas a la URJC las Memorias de Seguimiento de las Titulaciones. Se reunirán, además, en sesión extraordinaria, cuando el Presidente lo estime necesario para cada una de ellas.

2. En cuanto a la convocatoria de las reuniones, el desarrollo de los debates, las personas invitadas, la adopción de acuerdos y las actas, las Subcomisiones de Calidad de Grado y Postgrado se regirán por lo dispuesto para la Comisión de Calidad del Centro en el artículo 7 de este Reglamento.

3. El Presidente de la Comisión de Postgrado velará particularmente para que los alumnos de las titulaciones de Máster sean escuchados cuando resulte necesario.

TITULO CUARTO. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN Y TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES Y DE SUGERENCIAS

Artículo 13. Competencia para la resolución de reclamaciones y quejas

1. Todas las reclamaciones y quejas relativas a la calidad de las titulaciones que se imparten en el Centro Adscrito se dirigirán a la Comisión de Calidad del Centro. Se entienden reclamaciones y quejas relativas a la calidad de las titulaciones las relacionadas con la enseñanza propia de la titulación y con las unidades administrativas y los recursos materiales y personales necesarios para prestarla.

2. Las reclamaciones o quejas relativas al expediente administrativo de los alumnos y a la matrícula se dirigirán directamente a la Jefatura de la Secretaría de Alumnos. Sólo cuando el alumno estime que respecto de las cuestiones previamente formuladas a la Secretaría de Alumnos no ha recibido la atención debida o una respuesta ajustada a Derecho o fundamentada, dirigirá su reclamación a la Comisión de Calidad del Centro.

3. La Jefatura de la Secretaría de Alumnos trasladará a la Comisión de Calidad de Centro los aspectos de las quejas recibidas y resueltas por la Secretaría de Alumnos que considere relevantes para mejorar la calidad de las titulaciones.

4. Las autoridades académicas y administrativas que reciban reclamaciones o quejas relativas a la calidad de las titulaciones instarán a los reclamantes a dirigirse a la Comisión de Calidad del Centro a través de este procedimiento.

Artículo 14. Formulación de reclamaciones y quejas

1. Las reclamaciones serán formuladas mediante la presentación de un escrito que contenga los datos personales del reclamante, el sector de la comunidad universitaria al que pertenece y una dirección de correo electrónico a efectos de notificación. El escrito concretará con suficiente claridad los hechos que originan la reclamación y la petición que se dirige a la Comisión de Calidad del Centro, y podrá ir acompañado de otros documentos que el reclamante considere necesarios para formar el criterio de la Comisión.

2. El escrito de reclamación se presentará a través del Registro o mediante el Buzón de Reclamaciones y Sugerencias de la página web del Centro Adscrito IEB. No está sometido a reglas formales, aunque tanto en la página web como en el Registro habrá modelos disponibles que faciliten la presentación de la reclamación.

Artículo 15. Tramitación de las reclamaciones y quejas

1. El Equipo Permanente (EP) de la Comisión de Calidad del Centro se reunirá semanalmente para distribuir las reclamaciones y quejas que se hayan presentado entre los órganos del SIGC más adecuados en cada caso. Este equipo inadmitirá las reclamaciones anónimas y las formuladas sin fundamento o pretensión. En todo caso, el Director Académico comunicará al interesado las causas de inadmisión.

2. El órgano del SIGC en el que haya recaído la reclamación comprobará los datos y recabará la información que le resulte necesaria para resolverla. Esta información comprenderá, siempre que la queja se dirija contra alguna persona o personas determinadas, el traslado de la queja a los implicados y las alegaciones que éstos realicen.

Artículo 16. Resolución de las reclamaciones y quejas

1. La decisión del SIGC debe producirse en todo caso dentro del mes siguiente a la presentación de la reclamación o queja. La decisión será comunicada al reclamante, a las personas directamente implicadas en la queja, si las hubiera, y al servicio u órgano al que afecte, con las recomendaciones que se estimen necesarias para subsanar, en su caso, las deficiencias que se hayan observado.

2. Los órganos del SIGC instarán las actuaciones e intervenciones que consideren oportunas por parte de los órganos académicos o unidades administrativas competentes en cada caso.

Artículo 17. Registro y publicidad de las reclamaciones y quejas

1. El Coordinador de la Titulación con funciones de calidad es el responsable del sistema de registro y archivo de las reclamaciones y quejas formuladas.

2. El Coordinador de la Titulación con funciones de calidad es el responsable de incorporar los datos que resulten de la tramitación y resolución de reclamaciones y quejas al Sistema de Información previsto en la Memoria de cada Titulación.

Artículo 18. Formulación y tramitación de sugerencias

- 1.** Cualquier miembro de la comunidad universitaria y cualquier persona que acceda a la web del Centro Adscrito puede formular sugerencias a través del formulario que se encuentra en el Buzón de Reclamaciones y Sugerencias de la web del Centro Adscrito.
- 2.** Las sugerencias se dirigen a la Comisión de Calidad del Centro. El Equipo Permanente de la Comisión de Calidad del Centro se reunirá semanalmente para distribuir las sugerencias que se hayan formulado entre los órganos del SGIC más adecuados en cada caso.
- 3.** El órgano del SGIC en el que haya recaído la sugerencia, la valorará, e instará las actuaciones que estime oportunas respecto de ella. En todo caso, si quien formula la sugerencia ha dejado datos de contacto o ha solicitado una respuesta, se le comunicará sucintamente que su sugerencia ha sido recibida.
- 4.** El Director Académico es el responsable de incorporar los datos que resulten de las sugerencias recibidas al Sistema de Información previsto en la Memoria de cada Titulación.