

SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD (SIGC) DE LAS ENSEÑANZAS PROPIAS DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID



Universidad Autónoma
de Madrid

Elaborado por: Centro de Formación Continua (noviembre 2024)	Revisado por: director CFC, Vicerrectorado de Posgrado y Formación Continua, adjunto a la rectora para Calidad e Innovación Docente	Aprobado por: Comisión de Posgrado y Formación Continua, Consejo de Gobierno
--	---	---

CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. ALCANCE.....	6
3. RESPONSABLES DEL SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LAS ENSEÑANZAS PROPIAS	8
4. PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE LA OFERTA FORMATIVA Y DEL PROGRAMA FORMATIVO	10
5. PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y EL PERSONAL DOCENTE.....	16
6. PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES, DE LOS SERVICIOS Y DEL PERSONAL DE APOYO..	18
7. PROCEDIMIENTOS PARA LA DETERMINACIÓN DE LOS RESULTADOS	20
8. PROCEDIMIENTO PARA LA PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN PÚBLICA, TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	22
9. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA	24

1. INTRODUCCIÓN

La Universidad Autónoma de Madrid (en adelante UAM) se define, en sus Estatutos, como una entidad de Derecho Público a la que corresponde, en el ámbito de sus competencias, el servicio público de la educación superior mediante la investigación, la docencia y el estudio. Tiene entre sus compromisos institucionales garantizar y reconocer la calidad docente, y así se recoge en el apartado sobre “Evaluación en la Universidad Autónoma de Madrid” en los citados estatutos, con la finalidad de mejorar la calidad de la docencia, la investigación y la gestión, informar sobre los niveles de excelencia alcanzados y ofrecer información para la toma de decisiones.

Este compromiso con la calidad se ha plasmado en los diferentes documentos estratégicos que la universidad ha aprobado en los últimos años. Así, la Estrategia UAM2025, puesta en marcha en 2016, incluyó entre sus objetivos el análisis y la mejora de la calidad de los títulos de la UAM, apuntando una serie de actuaciones necesarias relacionadas con la estructura organizativa, la dotación de recursos, la formación y el establecimiento de nuevos procedimientos, que han permitido generar un sistema consolidado para la garantía de la calidad en la UAM. En este sentido, actualmente la universidad cuenta con diferentes instancias que trabajan de manera coordinada y alineada con las agencias de calidad, para garantizar la calidad de la oferta formativa, oficial y propia, de la investigación y de los servicios de la universidad.

Más recientemente, los planes directores UAM 2022 y 2023 han establecido líneas de acción específicas orientadas a avanzar en el aseguramiento de la calidad de la oferta, de los centros, de los servicios y de la actividad docente e investigadora en la UAM, y a la adaptación al marco normativo que regula la calidad universitaria, modificado recientemente con la publicación de diferentes normas; en concreto, las siguientes: el Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios; el Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su

calidad; y el Programa de Apoyo para la evaluación de la calidad de la Actividad Docente del profesorado universitario (DOCENTIA), todas ellas alineadas con los Criterios y Directrices para el Aseguramiento de la Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG).

El Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad, en su artículo 37.11, establece lo siguiente:

La universidad garantizará la calidad y el rigor académico y científico de los títulos de formación permanente, siendo ello responsabilidad de los sistemas internos de garantía de la calidad que la institución universitaria determine. Específicamente, en el caso del Máster de Formación Permanente, previamente a su aprobación por los órganos de gobierno, deberá contar preceptivamente con un informe favorable del Sistema Interno de Garantía de la Calidad de la universidad, que tendrá carácter vinculante para esta. Una vez obtenido este informe favorable la universidad podrá solicitar la inclusión en el RUCT de este, siempre con la denominación de Máster de Formación Permanente en la temática considerada

A esto se une la entrada en vigor de la Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario, que en su artículo 3.2 establece que la autonomía de las universidades comprende y requiere el establecimiento de líneas estratégicas, entre otras, en políticas de aseguramiento de la calidad que definan, estructuren y desarrollen sistemas internos de garantía de calidad de las actividades académicas, incluidos los títulos propios.

El Sistema Interno de Garantía de Calidad (en adelante SIGC) de los títulos propios de la UAM está plenamente alineado con los siguientes documentos: la [Política de Calidad de la UAM](#) (aprobada en Consejo de Gobierno el 16 de febrero de 2024), la normativa sobre enseñanzas propias y formación continua de la UAM, aprobada en Consejo de Gobierno, publicada en el BOUAM y accesible en la [página web del Centro de Formación Continua](#) (en adelante, CFC), la Guía Práctica para la planificación, desarrollo y gestión de las enseñanzas propias de larga duración (aprobada en Comisión de Estudios de Posgrado y Formación Continua y publicada en la [página web del CFC](#)) y la Guía

Práctica para la planificación, desarrollo y gestión de las enseñanzas propias de corta duración (aprobada por la Subcomisión de Formación Continua y publicada en la [página web del CFC](#)).

2. ALCANCE

El SIGC de los títulos propios de la UAM tiene alcance sobre las titulaciones propias de larga duración incluidas en la tipología contemplada por el Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad, es decir, diploma de experto, diploma de especialización y máster de formación permanente, además de sobre las microcredenciales, que son titulaciones de menos de 15 ECTS.

El SIGC recoge en su diseño un conjunto de procedimientos, acciones e instrumentos para garantizar la mejora continua de la calidad de los procesos desarrollados por las enseñanzas propias de la UAM. Para ello, atendiendo a los estándares europeos y a las indicaciones del sistema SISCAL, se tienen en cuenta los siguientes procedimientos:

- I. Procedimientos de gestión de la oferta formativa y del programa formativo.
- II. Procedimiento de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el personal docente.
- III. Procedimientos para la gestión de los recursos materiales, de los servicios y del personal de apoyo.
- IV. Procedimientos para la determinación de los resultados de los títulos propios.
- V. Procedimiento para la publicación de información pública, transparencia y rendición de cuentas.
- VI. Procedimiento de gestión de la mejora continua.

El sistema combina diversas acciones de evaluación, orientadas a la obtención de información relevante, que permita desarrollar un proceso de mejora continua de las enseñanzas propias.

Las funciones principales de este SIGC consisten en:

- Definir de forma sistemática los procedimientos necesarios para el óptimo desarrollo de los títulos propios y su orientación tanto a la satisfacción de

los diferentes grupos de interés como a la consecución de resultados adecuados.

- Definir los instrumentos y estructuras para el desarrollo de la garantía de la calidad en los títulos propios.
- Coordinar la recopilación de datos, informes y cualquier otra información sobre el desarrollo de los títulos propios.
- Impulsar el sistema de gestión de calidad establecido.
- Coordinar el análisis y valoración de los resultados obtenidos.
- Proponer, junto con la dirección de los estudios, los correspondientes planes y acciones de mejora.
- Llevar a cabo el seguimiento del desarrollo y los resultados de las acciones de mejora emprendidas.

3. RESPONSABLES DEL SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LAS ENSEÑANZAS PROPIAS

La responsabilidad del SIGC de las enseñanzas propias de la UAM se comparte entre los siguientes órganos:

- El **Consejo de Gobierno** tiene como funciones la aprobación tanto de los criterios como del procedimiento para la elaboración de los planes de estudio de los títulos propios de la Universidad, así como la aprobación de la oferta anual de los propios títulos de formación permanente.
- El **Consejo Social** tiene como funciones la aprobación de los precios públicos de todas las enseñanzas de formación permanente y, en relación con las enseñanzas de duración igual o superior a 20 créditos, la emisión del informe previo sobre: a) propuestas de nuevas enseñanzas, b) propuestas de renovación y modificaciones sustanciales de estas enseñanzas que requieran la aprobación de nuevos precios públicos o se tramiten como nuevos títulos, y c) propuestas de extinción de dichas enseñanzas.
- El **vicerectorado de Posgrado y Formación Continua**, en colaboración con la **dirección del Centro de Formación Continua**, establecen la política de calidad de las enseñanzas propias de la UAM, supervisan su correcta aplicación y propician su revisión y mejora continua.
- A la **Comisión de Estudios de Posgrado y Formación Continua**, presidida por el/la vicerrector/a de Posgrado y Formación Continua, le compete la aprobación de las propuestas de enseñanzas propias de 20 o más ECTS, previa aprobación por la junta de centro correspondiente y la revisión por parte del CFC. Asimismo, vela por el seguimiento y mejora continua de las enseñanzas propias, aprobando la revisión anual de los títulos propios e impulsando medidas destinadas a paliar deficiencias o áreas susceptibles de mejora previamente identificadas.
- El **Centro de Formación Continua** se encarga de la gestión administrativa de las titulaciones propias de larga duración. Vela por la correcta gestión económica y/o administrativa y la difusión, a través de la

página web institucional, de las enseñanzas propias, que realiza directamente y a través de las secretarías administrativas de los estudios y de la Fundación de la UAM (en adelante FUAM), como medio propio de la universidad, o de otros centros u órganos públicos o privados con los que hubiera un encargo o convenio.

- Las **facultades o escuelas**, a través de los vicedecanos/as, subdirector/a o delegado/a, con competencias en formación continua, se comprometen con el diseño, implantación, y mejora de las enseñanzas propias. A través de sus juntas de centro, aprueban las propuestas de nuevas enseñanzas propias e informan positivamente de sus eventuales renovaciones, a la vista de los informes de seguimiento y los planes o acciones de mejora de ellos derivados.
- A la **Subcomisión de Formación Continua** le compete la aprobación de las propuestas de enseñanzas propias de menos de 20 ECTS previa aprobación por la junta de centro correspondiente y revisión por parte del CFC.
- La **dirección de la enseñanza propia** debe velar por la ejecución del sistema interno de garantía de la calidad. Ello le faculta para, en su caso, proponer planes de mejora a la Comisión de Posgrado y Formación Continua.

4. PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE LA OFERTA FORMATIVA Y DEL PROGRAMA FORMATIVO

La UAM cuenta con una normativa sobre enseñanzas propias y formación continua de la UAM (en adelante, la normativa) que regula la gestión de la oferta y el programa formativo de sus títulos propios, así como sendas guías de planificación, desarrollo y gestión de los títulos propios de larga y de corta duración. Según consta en la normativa, los estudios de larga duración son los de 20 o más ECTS, mientras que los de corta duración tienen menos de 20 ECTS. Los procesos de gestión de la oferta y de aprobación de ambos tipos de enseñanzas son distintos. El CFC vela por el estricto cumplimiento de la normativa.

Según se explicita en esos documentos, disponibles en la [página web del CFC](#), tras la identificación de expectativas y necesidades de los grupos de interés internos y externos, la dirección del estudio propio elabora una propuesta académica y un presupuesto económico utilizando los formularios diseñados por el CFC que se encuentran publicados en su [página web](#). Una vez cumplimentados, los remite al CFC en el plazo de presentación indicado en la mencionada página web. En el caso de los cursos de menos de 20 ECTS, los formularios y el calendario, con tres convocatorias anuales, se encuentran disponibles en la [página web del CFC](#).

Las propuestas académicas y presupuestos son preceptivos, deben presentarse en los formularios estandarizados y ajustarse en contenido y forma a los apartados comprendidos en ellos. El presupuesto debe realizarse sobre el número mínimo de plazas que garantice la viabilidad económica de la propuesta.

Aquellos estudios que se organicen en colaboración con otras entidades públicas (incluidas otras universidades) o privadas requieren, para su aprobación, la firma previa del correspondiente convenio en el que se regulan los aspectos académicos y económicos de esa colaboración. Asimismo, se exige que todas estas entidades dispongan de un código ético.

Durante el proceso de elaboración de las propuestas, el CFC realiza una revisión jurídico-administrativa de las propuestas, asiste a la dirección del estudio propio

y, en su caso, emite un informe para la realización de las subsanaciones necesarias.

Una vez que la propuesta académica y el presupuesto cuentan con el visto bueno del CFC, la dirección del estudio presenta la propuesta académica, a través del vicedecano/-a, subdirector/-a o personas en quienes se delegue la responsabilidad de la formación continua en su centro, para su aprobación por la junta del centro al que pertenezca. En el caso de los másteres de formación permanente, es preceptiva la emisión de un informe favorable previo del Sistema Interno de Garantía de la Calidad de la universidad, que tendrá carácter vinculante, según establece el artículo 37.11 del Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.

Posteriormente, la nueva propuesta requiere de la aprobación de la Comisión de Estudios de Posgrado y Formación Continua, que está facultada para solicitar información adicional a la contenida en la propuesta académica y el presupuesto, y, una vez obtenida aquella y emitido el informe del Consejo Social en los casos en que sea preceptivo y aprobados los precios por este, es el Consejo de Gobierno el órgano que la aprueba.

En la normativa se regula y especifica las condiciones de impartición, los requisitos mínimos de participación del profesorado propio, las posibilidades para el profesorado externo, el procedimiento de renovación de los estudios (con cambios, si se han detectado necesidades adicionales o áreas de mejora, o sin ellos, si no son necesarios), que deben contar con la aprobación de la(s) correspondiente(s) junta(s) de centro.

En los siguientes flujogramas (Figuras 1 y 2), se detallan los procedimientos de aprobación y renovación de los títulos de larga duración y los cursos de corta duración (incluidas las microcredenciales), respectivamente.

Figura 1. Procedimiento de aprobación y renovación de títulos propios de larga duración

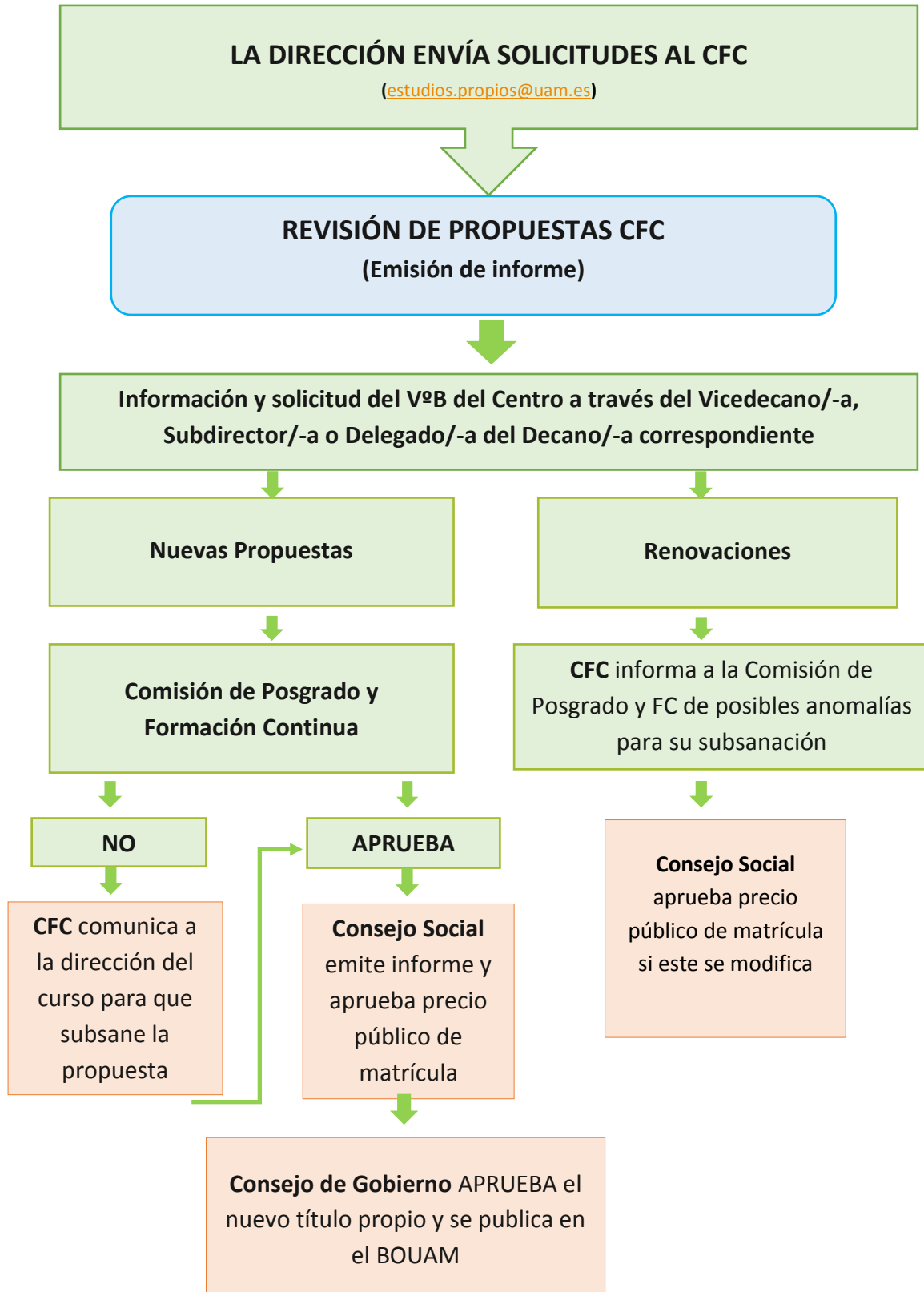
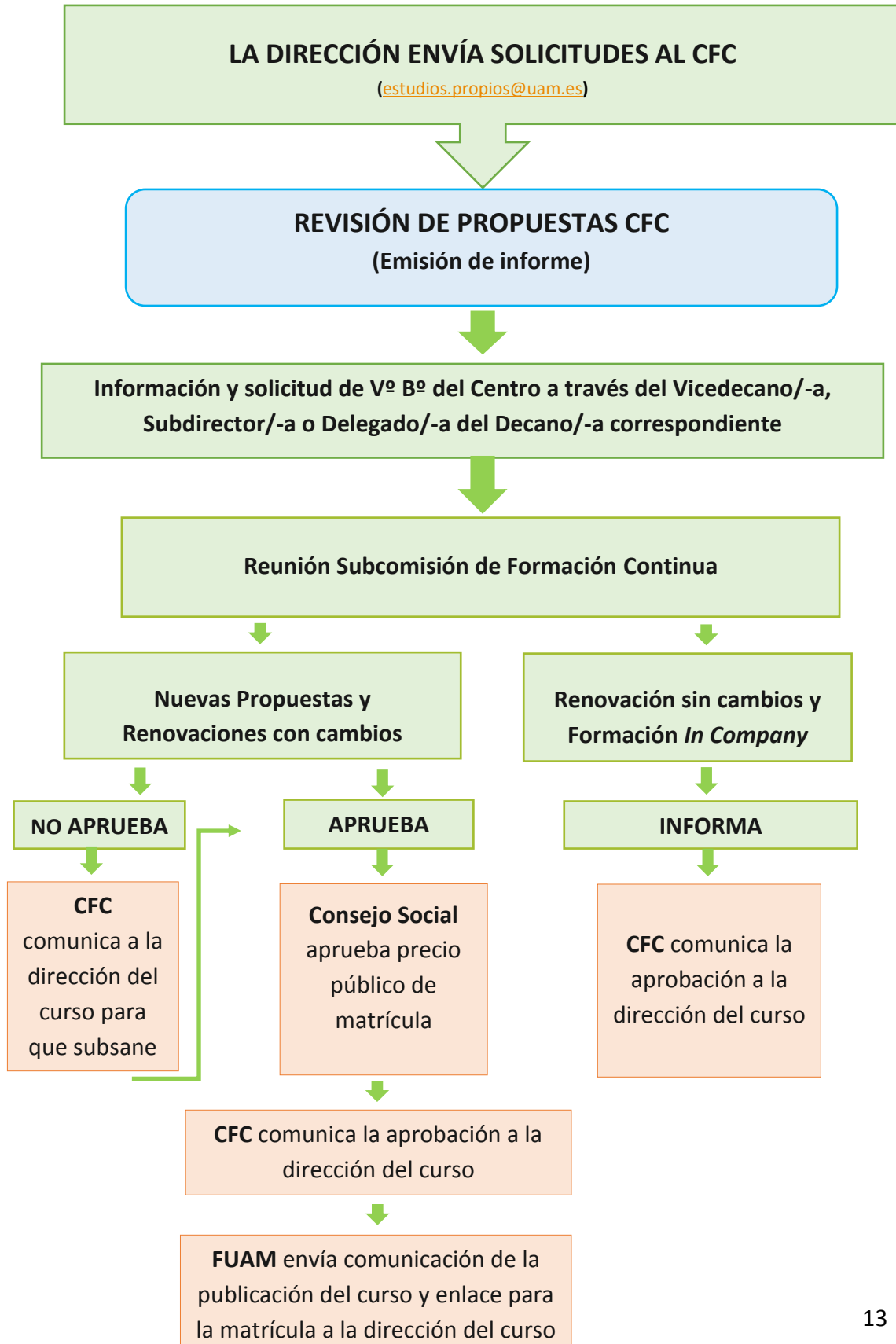


Figura 2. Procedimiento de aprobación y renovación de cursos de corta duración



Igualmente, la normativa regula los procesos de acceso, admisión, matrícula, evaluación, cierre y expedición de títulos (incluidas las certificaciones en forma de microcredenciales), así como el procedimiento de reconocimiento de la formación y experiencia previa, coherentes con los perfiles de ingreso y las titulaciones impartidas, y conformes a la legislación vigente.

La extinción de un título propio de larga duración debe ser anunciada con una antelación igual o superior a la duración de su plan de estudios y, en el caso de la extinción de enseñanzas de duración superior a un año, esta se hará de manera gradual, para garantizar que puedan finalizar la titulación quienes hayan formalizado su matrícula. La extinción del título propio requiere el informe previo del Consejo Social.

Sin perjuicio de lo anterior, las enseñanzas propias que no se impartan durante dos ediciones consecutivas, se extinguirán automáticamente. La dirección del estudio lo notificará al estudiantado que hubiera estado matriculado en ediciones anteriores sin llegar a finalizar la titulación, indicándole que dispone de dos cursos académicos para hacerlo. En el caso de circunstancias extraordinarias, debidamente justificadas, que hayan impedido la impartición del estudio durante dos ediciones consecutivas, la dirección podrá solicitar su no extinción al CFC, que trasladará dicha petición a la Comisión de Estudios de Posgrado y Formación Continua para su estudio y resolución.

Con respecto a las prácticas externas y la movilidad de los títulos de larga duración, el CFC recibe las directrices pertinentes, respectivamente, de la [Oficina de Prácticas Externas y Empleabilidad](#) (OPE), así como el [Servicio de Relaciones Internacionales y Movilidad de la UAM](#) (SERIM). Esto implica, la utilización de convenios y anexos normalizados y consensuados en las distintas comisiones con competencia en dichas materias.

La dirección de los títulos de larga duración se encarga directamente de la gestión de los trámites. Los títulos propios siguen las normativas internas que se aprueban en las comisiones delegadas de Consejo de Gobierno de las que depende. El CFC vela por que las propuestas académicas de los títulos de larga duración que contemplen prácticas incluyan información sobre el número de

plazas de prácticas a cubrir y las entidades que acogerán al estudiantado en prácticas, para asegurar un número suficiente de convenios de colaboración que asegure las prácticas necesarias. La OPE supervisa la viabilidad de esas propuestas de prácticas, así como el cumplimiento de las directrices de prácticas externas de la UAM, en consonancia con la normativa en vigor.

5. PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y EL PERSONAL DOCENTE

La normativa de enseñanzas propias de la UAM establece que un determinado porcentaje de las horas de docencia que corresponden, como mínimo, a cada crédito será impartido por personal docente oficialmente adscrito a la UAM, que debe tener la categoría docente establecida en las guías prácticas de planificación, desarrollo y gestión de las enseñanzas propias. Asimismo, debe tener la especialización y una experiencia acreditada y reconocida en la materia. En todo caso, la dedicación a la docencia en estudios oficiales es prioritaria con respecto a la impartición de enseñanzas propias y la dedicación docente en estudios propios no condiciona la política de profesorado de la UAM. Asimismo, la participación del profesorado en enseñanzas propias está sujeta a las limitaciones establecidas en el artículo 60 de la Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario, su reglamento de desarrollo y demás normativa vigente.

El estricto cumplimiento de esta norma se alcanza a través del trabajo de revisión del CFC, y de la aprobación de las propuestas en las juntas de centro al que pertenecen los proponentes del estudio propio y en la Comisión de Estudios de Posgrado y Formación Continua, con representación de todos los Centros (propios y adscritos) de la UAM.

La UAM, a través de la [Unidad de Apoyo a la Docencia](#) (UAD), contribuye al fortalecimiento de tres puntos clave para lograr una docencia de excelencia y calidad, incluida la oferta de títulos propios, que responda a los nuevos modelos de enseñanza-aprendizaje: formación docente, innovación docente y adaptación del profesorado al contexto actual de docencia digital.

Dada la alta participación de profesorado externo en la oferta de titulaciones propias de la UAM, el control sobre la capacitación, cualificación y competencia de ese profesorado se realiza en dos fases. En primer lugar, las propuestas académicas de los títulos —que son revisadas por el CFC y aprobadas en las correspondientes juntas de centro y en la Subcomisión de Formación Continua, en el caso de títulos de menos de 20 ECTS o de la Comisión de Posgrado y

Formación Continua, cuando se trata de títulos de 20 ECTS o más— deben incluir la reseña curricular de los participantes en los títulos. Una vez realizado el curso, desde el CFC se pasan encuestas de satisfacción al estudiantado, que incluyen ítems sobre la satisfacción con el profesorado. Los vicedecanatos, subdirecciones o delegaciones con competencias en formación continua de los centros reciben los resultados de las encuestas de satisfacción, para su valoración y eventual traslado a la junta de centro.

6. PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES, DE LOS SERVICIOS Y DEL PERSONAL DE APOYO

La impartición de enseñanzas propias en formato no presencial (síncrono o asíncrono) se sirve de los recursos tecnológicos de la UAM. Con la colaboración de la UAD, es posible implementar enseñanzas en modalidad virtual. El procedimiento está publicado en la [web de la UAD](#). En la [página web del CFC](#) se ofrece información sobre los procedimientos de aprobación de este tipo de cursos. La UAM cuenta con la [plataforma UAMx](#), para la impartición de docencia virtual síncrona y asíncrona, y semipresencial de títulos de formación permanente.

Las enseñanzas propias impartidas en formato presencial suelen desarrollarse en el/los centro(s) al que se vincula la dirección del estudio y se gestionan por intermediación del/a vicedecano/a, subdirector/a o delegado/a de posgrado y formación continua.

Como señala el artículo 4 de la normativa, estos coordinarán y apoyarán la mejora de la oferta de las enseñanzas propias en el ámbito de sus facultades y escuelas, y trabajarán con departamentos, institutos y centros en la búsqueda de nuevos ámbitos de actuación. Mantendrán una estrecha colaboración con la dirección de las enseñanzas propias en los siguientes ámbitos:

- a) Asesoramiento para el cumplimiento de la normativa de enseñanzas propias y formación continua, asumiendo un papel de conexión con la Comisión de Posgrado y Formación Continua, con la Subcomisión de Formación Continua, así como con el CFC.
- b) Impulso de las labores de comunicación, promoción y captación de estudiantado.
- c) Gestión de espacios en las facultades y centros, con posibilidad de aplicar una contraprestación económica específica por su uso que, en su caso, se incluirá en el protocolo de gestión económica.
- d) Apoyo a las relaciones con las instituciones y empresas.

La información específica sobre recursos materiales, servicios y del personal de apoyo está publicada en la web de cada centro de la UAM. En todo caso, la

formación permanente no condiciona decisiones de envergadura de la política de gestión de recursos e infraestructuras de la UAM, si bien los estudios propios manejan sus propios presupuestos y pueden emplearlos en la adquisición de medios o mejora concreta de algunas instalaciones.

El [Área de Atención a la Diversidad Funcional de la UAM](#), por otra parte, vela por la accesibilidad universal y la plena inclusión del estudiantado y el profesorado con necesidades especiales.

En el caso de que las enseñanzas propias no se impartan en las instalaciones de la UAM (por ejemplo, en las formaciones en modalidad In-Company), la adecuación de las instalaciones y servicios a las necesidades de la formación impartida se asegura a través de la firma de un convenio de colaboración.

En todos los casos, por último, se vela por el cumplimiento de los requisitos establecidos a través de las encuestas de satisfacción que se pasan a todo el estudiantado a la finalización de los títulos y que incluyen un ítem específico sobre esta dimensión.

La dirección de los títulos de formación permanente puede contratar, a través de su propio presupuesto, las tareas de secretaría administrativa y apoyo a la gestión del título, lo que debe reflejarse en el presupuesto.

7. PROCEDIMIENTOS PARA LA DETERMINACIÓN DE LOS RESULTADOS

El procedimiento descrito en el apartado 4 permite integrar información generada por distintas fuentes que se describen a continuación:

1. El CFC, en colaboración con los responsables de los estudios, se encarga de la supervisión del correcto funcionamiento del SIGC. Los indicadores de calidad que se recogen y analizan son, para los títulos de larga duración, los siguientes:
 - a. Oferta
 - b. Matrícula
 - c. Satisfacción de los agentes implicados
 - d. Tasa de abandono.
 - e. Tasa de graduación
 - f. Revisión de la gestión económica del estudio propio.
 - g. Relación de quejas y sugerencias recibidas.
 - h. Inserción laboral

Para las microcredenciales, los indicadores son los siguientes:

- a. Oferta
 - b. Matrícula
 - c. Satisfacción del estudiantado
 - d. Tasa de éxito
 - e. Revisión de la gestión económica del estudio propio.
2. Los datos se recaban de los repositorios que procedan: SIGMA, encuestas y direcciones y/o gestores de los estudios propios.
3. El Observatorio de Empleo de la UAM es el responsable de los estudios orientados a la evaluación del nivel de inserción laboral del estudiantado de estudios propios de larga duración.
4. El procedimiento de gestión de todas las reclamaciones o sugerencias de mejora presentadas a la UAM sobre cualquier actividad realizada con la institución se aplica también a los títulos propios.

Las reclamaciones presentadas, no tienen, en ningún caso, la consideración de recurso administrativo, ni su interposición paraliza los plazos establecidos en la normativa vigente, ni condiciona en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones o derechos que pudieran ejercitar los interesados según la normativa vigente. Su ámbito de aplicación corresponde a las enseñanzas propias de la UAM y a todos los grupos de interés vinculados al mismo. La página web del CFC incluye un [enlace](#) a la página de quejas y sugerencias de la UAM.

La Dirección de Planificación y Calidad pone a disposición del CFC las sugerencias, quejas o reclamaciones recibidas. Este último solicita un informe de la dirección del estudio propio, para dar respuesta en los plazos establecidos y hacer constar tanto el sentido de las mismas como su resolución en el informe anual, así como las posibles áreas de mejora detectadas por esta vía y las acciones de mejora destinadas a paliarlas.

8. PROCEDIMIENTO PARA LA PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN PÚBLICA, TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

El procedimiento para que la información pública de la oferta académica de los estudios propios sea pertinente para todos los grupos de interés y esté actualizada es el siguiente:

1. La Universidad, a través del Servicio de Tecnologías de la Información, pone a disposición del CFC los mecanismos necesarios para la publicación de la información en la página web institucional.
2. La dirección del CFC nombra un administrador/-a o coordinador/-a de la cuenta y se responsabiliza del cumplimiento de aquellas tareas del procedimiento que dependen del centro.
3. La dirección del estudio propio se responsabiliza de seleccionar y validar la información sobre la titulación que debe de ser publicada a través de la página web, así como de velar por su actualización.
4. El CFC se responsabiliza de diseñar la estructura de la web de la titulación y de la información que, a través de su cuenta, se publica en el servidor web de la UAM.

El diseño de la [página web del CFC](#), cuya oferta formativa se articula según el criterio del número de créditos del estudio, tiene en cuenta los diferentes grupos de interés (estudiantado potencial, estudiantado matriculado, personas egresadas, personal docente, personal de apoyo, empleadores, sociedad en general) e incluye información clara, fiable, objetiva, precisa y fácilmente accesible sobre los siguientes aspectos:

- Información sobre el centro:
 - Organización.
 - Política.
 - Estrategia.
 - Sistema Interno de Garantía de Calidad.
- Información sobre los programas ofertados:

- Denominación de los títulos.
- Universidades y centros implicados, en caso de títulos conjuntos.
- Perfil de ingreso
- Criterios y vías de acceso.
- Criterios de reconocimiento de créditos.
- Estructura del plan de estudios.
- Número de plazas ofertadas.
- Modalidad de impartición.
- Oferta de movilidad.
- Oferta de prácticas externas, entidades colaboradoras vinculadas al título.
- Requisitos de idiomas.
- Calendario lectivo (horarios de clase).
- Acceso al buzón de quejas, reclamaciones y sugerencias.

9. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA MEJORA CONTINUA

A continuación, se presentan los procedimientos para la recogida y análisis de la información relevante referida a la calidad de las enseñanzas propias de la UAM de acuerdo con los requisitos genéricos y específicos establecidos al efecto:

1. El CFC pone a disposición de la dirección del estudio propio los indicadores de la edición finalizada, de acuerdo con los catálogos presentados en el capítulo 7 de este documento.
2. La dirección del estudio propio recibe y analiza la información relativa a los indicadores del catálogo, y elabora el informe de resultados pertinente sobre los mismos, con la propuesta de acciones de mejora que sean necesarias, así como el informe económico, que remite al CFC para su revisión.
3. El CFC recibe, analiza y valora los informes elaborados por la dirección del estudio propio, y propone las revisiones que considere oportunas. Una vez realizadas las revisiones o matizaciones necesarias, el CFC lo eleva a la Comisión de Estudios de Posgrado y Formación Continua y, si fuera necesario, alerta de cualquier desviación académica y/o económica.
4. La Comisión de Estudios de Posgrado y Formación Continua valora y, en su caso, aprueba los informes de seguimiento y sus correspondientes planes de mejora y, en caso de que sea necesario, decide sobre eventuales revisiones del programa formativo.