

| | | |
|--|--|-----------------------------------|
| | Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad de los programas de doctorado de la UAM PRESENTACIÓN | Versión: v03 Fecha: 14/09/2012 |
| | | Página 1 de 2 |

El Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad de los programas de doctorado de la UAM aúna un conjunto de procedimientos para la recogida y análisis de datos e informaciones relevantes para la elaboración de propuestas de mejora, de modo que se garantice el perfeccionamiento continuo de los mismos.

Los procedimientos descritos se han diseñado de manera general para toda la Universidad, pudiéndose adaptar en cada caso a las necesidades específicas de cada programa, con el fin de garantizar la calidad de los procesos desarrollados en el mismo.

El Manual se estructura en:

- ✓ cinco ejes de actividad (codificados numéricamente haciendo referencia a los apartados del documento de verificación de los programas de doctorado)
- ✓ cada eje agrupa un proceso, que se describe en una ficha (codificadas con un doble sistema: numérico haciendo referencia a los apartados del documento de verificación de los programas de doctorado; alfanumérico, como "E"- "F", número de eje y número de ficha del manual); hay un total de cinco fichas
- ✓ cada ficha lleva asociadas una serie variable de evidencias o documentos

8.1 - Responsables del sistema de garantía de calidad del programa de doctorado

8.1.1 - E1-F1/ Unidad responsable del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) del programa de doctorado: identificación, normas de funcionamiento y participación de los grupos de interés

8.2 - Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza, de los recursos humanos y de los materiales

8.2.1 - E2-F1/ Garantía de calidad: definición de los procedimientos para la recogida y análisis de la información, y especificación del modo en el cual se utilizará dicha información en la revisión y mejora del programa de doctorado

8.3 - Procedimientos para garantizar la calidad de las acciones de movilidad de los doctorandos

8.3.1 - E3-F1/ Análisis y mejora del plan de estudios considerando los programas de movilidad

8.4 - Procedimiento de análisis y seguimiento de los doctores egresados

8.4.1 - E4-F1/ Análisis y mejora del plan de estudios considerando la inserción laboral de los egresados

8.5 - Procedimientos de análisis de la satisfacción de los grupos de interés, atención a sugerencias y reclamaciones y difusión sobre el programa de doctorado

8.5.1 - E5-F1/ Análisis y mejora del plan de estudios considerando la satisfacción de los colectivos implicados, las sugerencias y reclamaciones y la información en la web sobre el programa

| | | |
|---|---|-------------------------|
| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
| Grupo de trabajo inter-centros para el diseño del SGIC doctorados | Comisión Técnica de Seguimiento y Calidad de los Estudios | Consejo de Gobierno UAM |
| Fecha: 09/07/2012 | Fecha: 14/09/2012 | Fecha: |
| | Comisión de Estudios de Posgrado y Formación Continua | |
| | Fecha: | |

| | | |
|---|---|--|
| <p>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID</p> | <p>Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad de los programas de doctorado de la UAM</p> <p>PRESENTACIÓN</p> | <p>Versión: v03 Fecha: 14/09/2012</p> <hr/> <p>Página 2 de 2</p> |
|---|---|--|

| Control de cambios del documento | | | |
|---|-------|----------------------|----------------------|
| Versión | Fecha | Descripción cambios: | Motivo modificación: |
| | | | |

| | | |
|--|---|--|
| | Sistema de Garantía Interna de Calidad de los programas de doctorado de la UAM | 8.1.1- E1-F1 Versión: v1.0 Fecha: 10/12/2012 |
| | 8.1 -Responsables del sistema de garantía de calidad del programa de doctorado | Página 1 de 7 |

8.1.1. - E1-F1: Unidad responsable del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) del programa de doctorado: identificación, normas de funcionamiento y participación de los grupos de interés

1. Objeto
2. Alcance
3. Responsabilidades
4. Flujograma
5. Indicadores de seguimiento, control y evaluación
6. Glosario
7. Normativa aplicable
8. Documentación de referencia

| | | |
|--|--|--|
| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
| Grupo de trabajo inter-centros para el diseño del SGIC doctorados Fecha: 09/07/2012 | Comisión Técnica de Seguimiento y Calidad de los Estudios Fecha: 14/09/2012 | Consejo de Gobierno UAM Fecha: 23/11/2012 |

| | | |
|--|---|--|
| | Sistema de Garantía Interna de Calidad de los programas de doctorado de la UAM | 8.1.1- E1-F1 Versión: v1.0 Fecha: 10/12/2012 |
| | 8.1 -Responsables del sistema de garantía de calidad del programa de doctorado | Página 2 de 7 |

| Control de cambios del documento | | | |
|---|--------------|--|---|
| Versión | Fecha | Descripción cambios: | Motivo modificación: |
| 1.0 | 10/12/2012 | Se sustituye en el texto “Centro o Escuela de Doctorado” por “Facultad de Filosofía y letras”. | Adaptación del manual al SGIC de los estudios oficiales de la Facultad de Filosofía y Letras. |

| | | |
|--|---|--|
| | Sistema de Garantía Interna de Calidad de los programas de doctorado de la UAM | 8.1.1- E1-F1 Versión: v1.0 Fecha: 10/12/2012 |
| | 8.1 -Responsables del sistema de garantía de calidad del programa de doctorado | Página 3 de 7 |

1. Objeto

El objeto de este documento es indicar la estructura del órgano responsable del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de los programas de doctorado (PD) de la Universidad Autónoma de Madrid (UAM), de acuerdo con los requisitos establecidos al efecto, así como sus normas de funcionamiento y la participación en el mismo de los grupos de interés (responsables académicos, estudiantes, PDI, PAS y sociedad).

2. Alcance

Este documento contempla:

- 1) La identificación del órgano responsable del SGIC de los programas de doctorado.
- 2) La definición de la estructura y el reglamento del citado órgano.
- 3) La articulación de la participación de los responsables académicos, los estudiantes, el PDI, el PAS y otros agentes externos en dicho órgano.

Su ámbito de aplicación corresponde a todos los planes de doctorado impartidos en la UAM conformes al R.D. 99/2011, y a todas las personas vinculadas a los mismos.

3. Responsabilidades

Bajo la supervisión y coordinación de los vicerrectorados responsables de los estudios de posgrado, de investigación, de seguimiento y calidad de los estudios y de la estadística universitaria, los órganos encargados en la UAM del seguimiento y garantía de calidad de los programas de doctorado son: la Junta de Centro o Comité de Dirección de Escuela de Doctorado; la correspondiente Comisión de Garantía de Calidad (CGC) del centro o de Escuela de Doctorado; la Comisión Académica (CA) del programa de doctorado; y el Coordinador del programa de doctorado.

3.1 La Junta de Centro o Comité de Dirección de Escuela de Doctorado, la Comisión de Garantía de Calidad y el Responsable de calidad de la Facultad de Filosofía y Letras, asumirán las mismas responsabilidades y desarrollarán las mismas funciones que las descritas en los Manuales de Calidad del Centro o Escuela de Doctorado en relación a otros estudios oficiales. <http://www.uam.es/ss/Satellite/FilosofiaYLetras/es/1242658598753/listado/SGIC.htm>

3.2 La Comisión Académica

Tal y como se establece en la Normativa de enseñanzas oficiales de doctorado de la UAM, cada programa de doctorado necesariamente debe contar con una Comisión Académica, integrada por doctores, que será la responsable de su definición, actualización, calidad y coordinación, así como del seguimiento del progreso de la formación y de la investigación y de la autorización de la presentación de la tesis de cada doctorando del programa. Entre las funciones encomendadas a dicha Comisión Académica del programa, según la Normativa de los programas de doctorado en su artículo 5.4, punto f, se establece que llevará a cabo el seguimiento del programa de doctorado y sugerirá acciones de mejora del mismo. El funcionamiento de esta Comisión se regirá por una normativa análoga a la de las comisiones de seguimiento de títulos. [http://www.uam.es/ss/Satellite/FilosofiaYLetras/es/1242662589526/contenidoFinal/Normativa de coordinacion.htm](http://www.uam.es/ss/Satellite/FilosofiaYLetras/es/1242662589526/contenidoFinal/Normativa_de_coordinacion.htm)

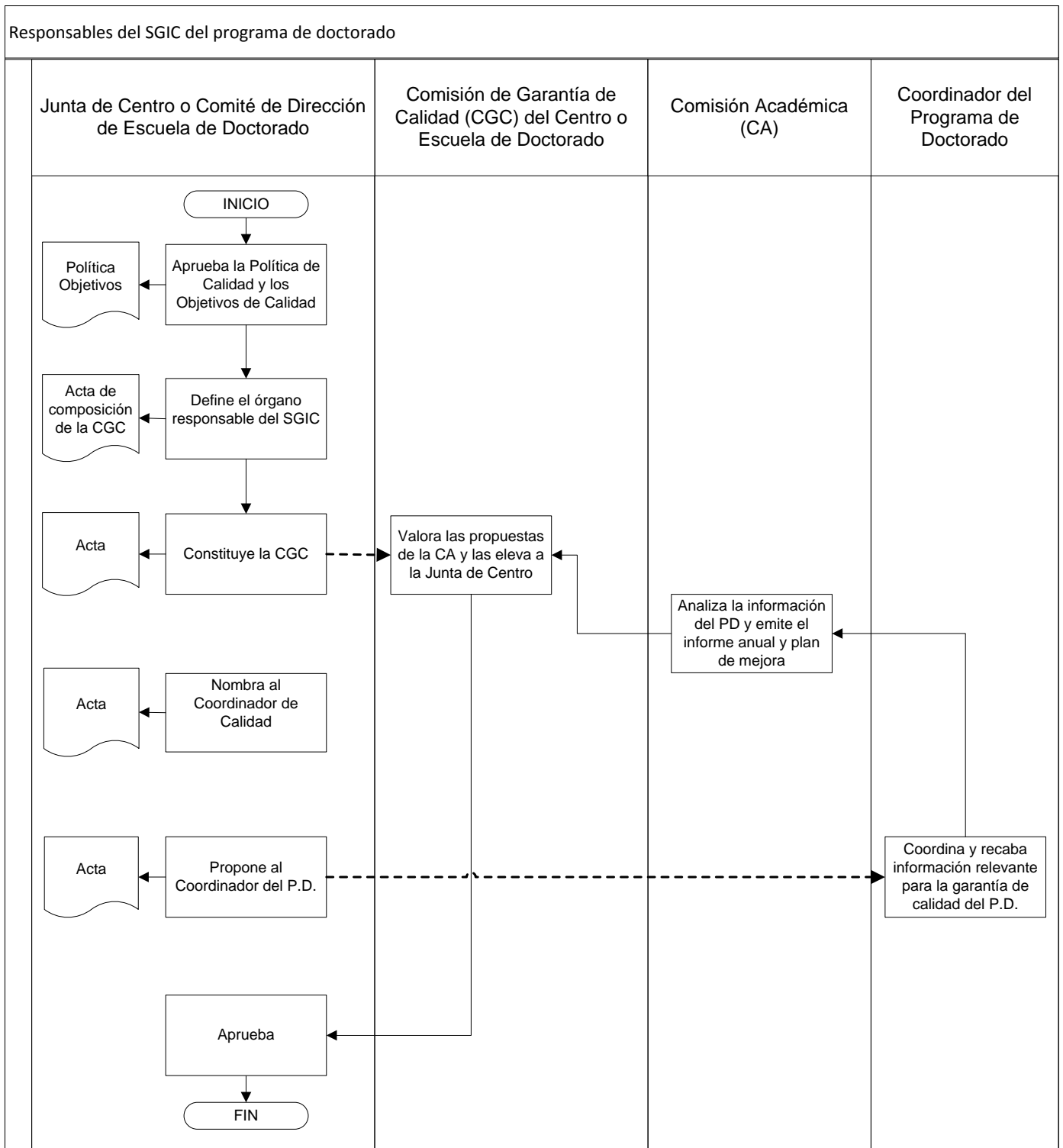
| | | |
|--|---|--|
| | Sistema de Garantía Interna de Calidad de los programas de doctorado de la UAM | 8.1.1- E1-F1 Versión: v1.0 Fecha: 10/12/2012 |
| | 8.1 -Responsables del sistema de garantía de calidad del programa de doctorado | Página 4 de 7 |

3.3 El Coordinador

Cada programa de doctorado contará con un Coordinador nombrado por el Rector, a propuesta de la/s Junta/s de Centro/s correspondiente/s y por acuerdo entre Rectores cuando se trate de programas conjuntos. Dicha condición deberá recaer en un profesor/investigador avalado por, al menos, la dirección de dos tesis doctorales y dos periodos de actividad investigadora reconocidos de acuerdo al RD 1086/1989, de 28 de agosto, del profesorado universitario y las modificaciones posteriores (RD 74/2000 y RD 1325/2002).

| | | |
|---|---|--|
|  | Sistema de Garantía Interna de Calidad de los programas de doctorado de la UAM | 8.1.1- E1-F1 Versión: v1.0 Fecha: 10/12/2012 |
| | 8.1 -Responsables del sistema de garantía de calidad del programa de doctorado | Página 5 de 7 |

4. Flujoograma



| | | |
|--|---|--|
| | Sistema de Garantía Interna de Calidad de los programas de doctorado de la UAM | 8.1.1- E1-F1 Versión: v1.0 Fecha: 10/12/2012 |
| | 8.1 -Responsables del sistema de garantía de calidad del programa de doctorado | Página 6 de 7 |

5. Indicadores de seguimiento, control y evaluación

Referidos a la CGC del centro o Escuela de Doctorado:

- Documento formal que recoja la creación de órgano de calidad y su composición (CGC)
- Actas de nombramiento, unidad o persona responsable del establecimiento de la Política y Objetivos de Calidad
- Documento que recoja la política de calidad
- Documento que recoja los objetivos derivados de la política de calidad
- Documento de aprobación formal de la política de calidad
- Actas de reunión de la CGC

6. Glosario

POLÍTICA DE CALIDAD: conjunto de directrices que marcan las intenciones y orientación de una organización con respecto a la calidad.

OBJETIVO DE CALIDAD: algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

GARANTÍA DE CALIDAD: todas aquellas actividades encaminadas a asegurar la calidad interna/externa. En este caso, contempla acciones dirigidas a asegurar la calidad de las enseñanzas desarrolladas por el Centro, así como a generar y mantener la confianza de los estudiantes, profesores, personal de administración y servicios y la sociedad en su conjunto.

PROGRAMA DE DOCTORADO (PD): conjunto de actividades conducentes a la adquisición de competencias y habilidades necesarias para la obtención del título de Doctor mediante la realización de una tesis doctoral. El programa tendrá por objeto el desarrollo de los distintos aspectos formativos del doctorando y establecerá las líneas de investigación para el desarrollo de tesis doctorales.

ESCUELA DE DOCTORADO: unidad creada por una o varias universidades que tiene por objeto la organización, dentro de su ámbito de gestión, del doctorado en una o varias ramas de conocimiento.

GRUPOS DE INTERÉS: son todos aquellos colectivos vinculados y concernidos, directa o indirectamente, con la actividad académica realizada por el Centro. Entre ellos se puede citar a los estudiantes, profesores, personal de administración y servicios, empleadores, colegios profesionales, sindicatos, miembros de otras administraciones públicas (nacionales e internacionales), medios de comunicación, miembros de organizaciones humanitarias, y miembros de los partidos políticos.

MANUAL DEL SGIC (o Manual de Calidad): conjunto de fichas que contemplan las políticas, acciones e instrumentos necesarios para garantizar la mejora continua de la calidad de los procesos desarrollados por la titulación, con una descripción detallada de los procedimientos y responsabilidades correspondientes.

ACCIONES DE MEJORA: acciones específicas para mejorar la calidad de diferentes aspectos de la Titulación.

PLAN DE MEJORA: articula una serie de acciones de mejora en un plan que incluye calendario de implantación, responsabilidades, recursos necesarios, forma de llevarlo a cabo y actividades que las componen.

| | | |
|--|---|--|
| | Sistema de Garantía Interna de Calidad de los programas de doctorado de la UAM | 8.1.1- E1-F1 Versión: v1.0 Fecha: 10/12/2012 |
| | 8.1 -Responsables del sistema de garantía de calidad del programa de doctorado | Página 7 de 7 |

7. Normativa aplicable

- R.D. 99/2011, por el que se regulan las enseñanzas universitarias de doctorado
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades
- R.D. 1393 / 2007, de 12 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales (modificado por RD 861/2010, de 2 de julio).
- Decreto 214/2003, de 16 de octubre, del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad Autónoma de Madrid (en especial, arts. 30 sobre definición de las Juntas de Centro; 59 a 64; atención art. 64 sobre Comisiones de Docencia).
- Acuerdo del Claustro de la Universidad Autónoma de Madrid de diciembre de 2008, publicado en el BOCM de 4 de diciembre de 2009, que modifica los Estatutos de la Universidad Autónoma de Madrid.
- Protocolo de evaluación para la verificación de los programas de doctorado elaborado por la REACU
[\(http://www.aneca.es/Programas/VERIFICA/Verificacion-Doctorado/Documentos-de-ayuda\)](http://www.aneca.es/Programas/VERIFICA/Verificacion-Doctorado/Documentos-de-ayuda)
- Guía de apoyo para la elaboración de la solicitud de verificación de los programas de doctorado, Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA)
[\(http://www.aneca.es/Programas/VERIFICA/Verificacion-Doctorado/Documentos-de-ayuda\)](http://www.aneca.es/Programas/VERIFICA/Verificacion-Doctorado/Documentos-de-ayuda)
- Normativa de enseñanzas oficiales de doctorado de la UAM, aprobadas en Consejo de Gobierno de 23/03/2012
[\(http://www.uam.es/ss/Satellite/es/1242652450852/contenidoFinal/Normativa_de_posgrado_UAM.htm\)](http://www.uam.es/ss/Satellite/es/1242652450852/contenidoFinal/Normativa_de_posgrado_UAM.htm)
- Ley 30 / 1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común

8. Documentación de referencia

Como consecuencia del presente procedimiento, la documentación derivada es:

- Documento de Política y Objetivos de Calidad
- Acta de aprobación de la Política y Objetivos de Calidad
- Acta de aprobación de la composición y funciones la CGC
- Actas de reunión de la CGC

| | | |
|--|---|--|
| | Sistema de Garantía Interna de Calidad de los programas de doctorado de la UAM | 8.2.1- E2-F1 Versión: v1.0 Fecha: 10/12/2012 |
| | 8.2 –Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza, de los recursos humanos y materiales | Página 1 de 7 |

8.2.1- E2-F1: Garantía de calidad: definición de los procedimientos para la recogida y análisis de la información, y especificación del modo en el cual se utilizará dicha información en la revisión y mejora del programa de doctorado

1. Objeto
2. Alcance
3. Responsabilidades
4. Flujograma
5. Indicadores de seguimiento, control y evaluación
6. Glosario
7. Normativa aplicable
8. Documentación de referencia

| | | |
|---|---|-------------------------|
| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
| Grupo de trabajo inter-centros para el diseño del SGIC doctorados | Comisión Técnica de Seguimiento y Calidad de los Estudios | Consejo de Gobierno UAM |
| Fecha: 09/07/2012 | Fecha: 14/09/2012 | Fecha: 23/11/2012 |

| | | |
|--|---|--|
| | Sistema de Garantía Interna de Calidad de los programas de doctorado de la UAM | 8.2.1- E2-F1 Versión: v1.0 Fecha: 10/12/2012 |
| | 8.2 –Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza, de los recursos humanos y materiales | Página 2 de 7 |

| Control de cambios del documento | | | |
|---|--------------|--|---|
| Versión | Fecha | Descripción cambios: | Motivo modificación: |
| 1.0 | 10/12/2012 | Se sustituye en el texto “Centro o Escuela de Doctorado” por “Facultad de Filosofía y letras”. | Adaptación del manual al SGIC de los estudios oficiales de la Facultad de Filosofía y Letras. |

| | | |
|--|---|--|
| | Sistema de Garantía Interna de Calidad de los programas de doctorado de la UAM | 8.2.1- E2-F1 Versión: v1.0 Fecha: 10/12/2012 |
| | 8.2 –Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza, de los recursos humanos y materiales | Página 3 de 7 |

1. Objeto

El objeto de este documento es indicar los procedimientos y responsables para la recogida de información, análisis y mejora de la calidad de los programas de doctorado de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Autónoma de Madrid, de acuerdo con los requisitos genéricos y específicos establecidos al efecto, así como el modo en que se utilizará dicha información para la revisión y mejora del programa. En este sentido, aquí se analizarán y plantearán mejoras enfocadas al proceso de enseñanza-aprendizaje así como la valoración de la actividad científica de doctorandos, docentes e investigadores implicados en el programa.

2. Alcance

Este documento será de aplicación en la revisión del cumplimiento de los objetivos del programa en lo referente a:

- 1) Los procedimientos para la recogida de información y análisis de la calidad del programa de doctorado en lo que respecta al acceso y admisión de doctorandos, el desarrollo del programa, los resultados de rendimiento académico, y los recursos humanos y materiales.
- 2) Los procedimientos para la recogida de información y análisis de la calidad del programa de doctorado en lo que respecta a la valoración de la actividad científica, y que se concretará en las contribuciones científicas de doctorandos, docentes e investigadores implicados en el programa.
- 3) La especificación del modo en el cual se utilizará la información citada en los puntos anteriores en la revisión y mejora del programa formativo.

Su ámbito de aplicación corresponde a todos los programas de doctorado impartidos en la UAM conformes al RD 99/2011, y a todas las personas vinculadas a los mismos.

3. Responsabilidades

3.1. Los vicepresidentes con competencias en materia de estudios de posgrado, de investigación, de seguimiento y calidad de los estudios y de la estadística universitaria, a través de las unidades de gestión correspondientes, garantizan los medios necesarios para la elaboración de manera centralizada de los indicadores incluidos en el Catálogo de indicadores de programas de doctorado, así como su inclusión en la plataforma institucional de seguimiento de planes.

3.2. El Decano: garantiza el cumplimiento de este procedimiento de análisis y mejora.

3.3. El Coordinador: obtiene de la plataforma institucional y/o recaba de otras instancias la información necesaria para el análisis y valoración de los indicadores del programa de doctorado recogidos en el Sistema de Garantía Interna de Calidad; incluye en la plataforma institucional de seguimiento de planes las actas, informes y cualquier documento adicional que sea evidencia para el seguimiento del programa; promueve y

| | | |
|--|---|--|
| | Sistema de Garantía Interna de Calidad de los programas de doctorado de la UAM | 8.2.1- E2-F1 Versión: v1.0 Fecha: 10/12/2012 |
| | 8.2 –Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza, de los recursos humanos y materiales | Página 4 de 7 |

supervisa que cada Tutor (o director de la tesis) incorpore al Documento de Actividades las acciones de formación de cada doctorando a su cargo.

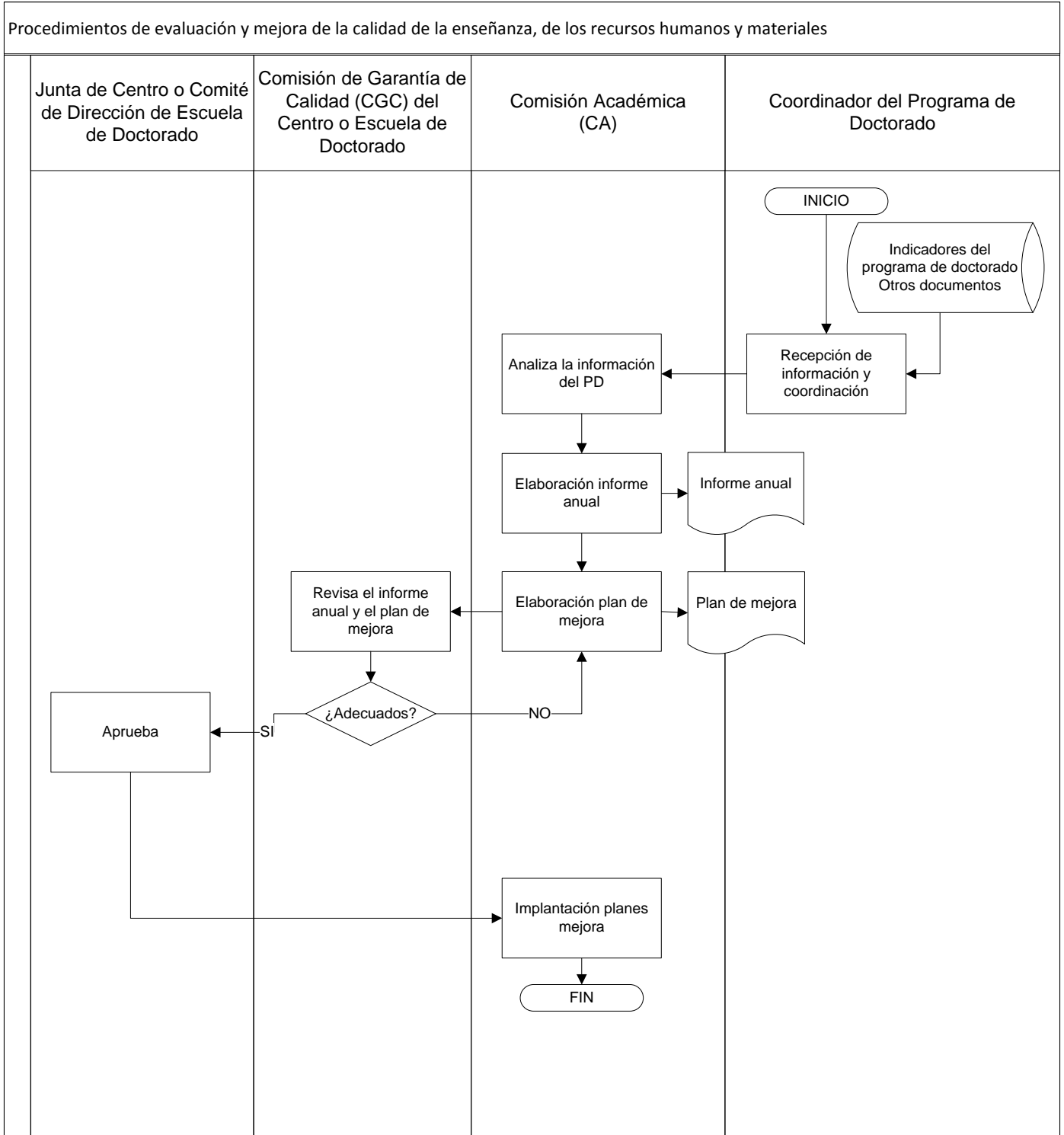
3.4. La Comisión Académica: considerando el Catálogo de indicadores de doctorado de la UAM, revisa la información contenida en la plataforma institucional de seguimiento de títulos oficiales, analiza la información, compara respecto de los objetivos propuestos en la memoria de verificación y sucesivos seguimientos, y elabora las conclusiones oportunas con sus correspondientes propuestas de actuación o planes de mejora.

3.5. La Comisión de Garantía de Calidad: recibe el informe de la CA, con sus propuestas de actuación o planes de mejora; valora el informe y eleva la propuesta de mejora la Junta de Facultad.

3.6. El Responsable de calidad de la Facultad de Filosofía y Letras: asesora a los coordinadores de los títulos; vela porque los indicadores cargados en la plataforma institucional de seguimiento de títulos oficiales sean correctos; realiza el seguimiento de la elaboración de los informes anuales y de la implantación de los planes de mejora.

3.7 Junta de Facultad: evalúa y aprueba, en su caso, las propuestas que le eleve la CGC. En el caso de que la evaluación no sea favorable, lo devolverá a la CA con sugerencias de modificación.

4. Flujoograma



| | | |
|--|---|--|
| | Sistema de Garantía Interna de Calidad de los programas de doctorado de la UAM | 8.2.1- E2-F1 Versión: v1.0 Fecha: 10/12/2012 |
| | 8.2 –Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza, de los recursos humanos y materiales | Página 6 de 7 |

5. Indicadores de seguimiento, control y evaluación

- Catálogo de indicadores de programas de doctorado de la UAM, en las áreas de:
 1. Acceso
 2. Desarrollo del programa de doctorado
 3. Rendimiento académico
 4. Abandono
 5. Recursos humanos y materiales
- Actas de las reuniones de la Comisión de Garantía de Calidad
- Actas de la Comisión Académica en que se traten temas relacionados con el Sistema de Garantía Interna de Calidad
- Actas de Junta de Facultad en que se traten temas relacionados con el Sistema de Garantía Interna de Calidad
- Informe anual de seguimiento del programa registrado en la plataforma institucional de seguimiento de planes
- Plan de mejora anual del programa registrado en la plataforma institucional de seguimiento de planes

6. Glosario

INDICADOR: expresión cualitativa o cuantitativa para medir hasta qué punto se consiguen los objetivos fijados previamente en relación a los diferentes criterios a valorar para un programa determinado (cada criterio se puede valorar con uno o varios indicadores asociados).

CATÁLOGO DE INDICADORES: conjunto de todos los indicadores definidos en el Sistema de Garantía de Calidad del programa, que incluirá como mínimo los requeridos para la verificación del título.

INFORME DE SEGUIMIENTO: informe anual de seguimiento interno de la calidad del programa, que contempla el seguimiento del plan propuesto en el informe del curso anterior, analiza la evolución de los principales indicadores e identifica los puntos fuertes y áreas de mejora del plan de estudios.

7. Normativa aplicable

Se aplica la misma normativa que la referenciada en la ficha 8.1.1.

| | | |
|--|---|--|
| | Sistema de Garantía Interna de Calidad de los programas de doctorado de la UAM | 8.2.1- E2-F1 Versión: v1.0 Fecha: 10/12/2012 |
| | 8.2 –Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza, de los recursos humanos y materiales | Página 7 de 7 |

8. Documentación de referencia

Como consecuencia del presente procedimiento, la documentación derivada es:

- Catálogo de indicadores de programas de doctorado de la UAM
- Actas de las reuniones de la Comisión de Garantía de Calidad
- Actas de la Comisión Académica en que se traten temas relacionados con el Sistema de Garantía Interna de Calidad
- Actas de Junta de Facultad en que se traten temas relacionados con el Sistema de Garantía Interna de Calidad
- Informe anual de seguimiento del programa registrado en la plataforma institucional de seguimiento de planes
- Plan de mejora anual del programa registrado en la plataforma institucional de seguimiento de planes

| | | |
|--|---|--|
| | Sistema de Garantía Interna de Calidad de los programas de doctorado de la UAM | 8.3.1- E3-F1 Versión: v1.0 Fecha: 10/12/2012 |
| | 8.3 –Procedimientos para garantizar la calidad de las acciones de movilidad de los doctorandos | Página 1 de 7 |

8.3.1- E3-F1: Análisis y mejora del plan de estudios considerando los programas de movilidad

1. Objeto
2. Alcance
3. Responsabilidades
4. Flujograma
5. Indicadores de seguimiento, control y evaluación
6. Glosario
7. Normativa aplicable
8. Documentación de referencia

| | | |
|---|---|-------------------------|
| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
| Grupo de trabajo inter-centros para el diseño del SGIC doctorados | Comisión Técnica de Seguimiento y Calidad de los Estudios | Consejo de Gobierno UAM |
| Fecha: 09/07/2012 | Fecha: 14/09/2012 | Fecha: 23/11/2012 |

| | | |
|--|---|--|
| | Sistema de Garantía Interna de Calidad de los programas de doctorado de la UAM | 8.3.1- E3-F1 Versión: v1.0 Fecha: 10/12/2012 |
| | 8.3 –Procedimientos para garantizar la calidad de las acciones de movilidad de los doctorandos | Página 2 de 7 |

| Control de cambios del documento | | | |
|---|--------------|--|---|
| Versión | Fecha | Descripción cambios: | Motivo modificación: |
| 1.0 | 10/12/2012 | Se sustituye en el texto “Centro o Escuela de Doctorado” por “Facultad de Filosofía y letras”. | Adaptación del manual al SGIC de los estudios oficiales de la Facultad de Filosofía y Letras. |

| | | |
|--|---|--|
| | Sistema de Garantía Interna de Calidad de los programas de doctorado de la UAM | 8.3.1- E3-F1 Versión: v1.0 Fecha: 10/12/2012 |
| | 8.3 –Procedimientos para garantizar la calidad de las acciones de movilidad de los doctorandos | Página 3 de 7 |

1. Objeto

El objeto de este documento es indicar los procedimientos y responsables de la recogida y análisis de la información relativa a la movilidad (nacional e internacional) de los doctorandos, con el fin de valorar su contribución a los objetivos del programa.

2. Alcance

Este documento contempla:

- 1) La definición de los procedimientos para la recogida y análisis de la información sobre las acciones de movilidad en que participen los doctorandos.
- 2) La especificación del modo en el cual se utilizará la información sobre la movilidad en la revisión y mejora del desarrollo del plan de estudios.

Su ámbito de aplicación corresponde a todos los programas de doctorado impartidos en la UAM conformes al RD 99/2011, y a todas las personas vinculadas a los mismos.

3. Responsabilidades

3.1. Los vicevicerrectorados con competencias en materia de estudios de posgrado, de investigación, de seguimiento y calidad de los estudios y de la estadística universitaria, a través de la unidades de gestión correspondientes, garantizan los medios necesarios para la elaboración de manera centralizada de los indicadores de movilidad incluidos en el Catálogo de indicadores de programas de doctorado, así como su inclusión en la plataforma institucional de seguimiento de planes.

3.2. El Decano: garantiza el cumplimiento de este procedimiento de análisis y mejora.

3.3. El Coordinador: obtiene de la plataforma institucional y/o recaba de otras instancias la información necesaria para el análisis y valoración de los indicadores sobre acciones de movilidad recogidos en el Sistema de Garantía Interna de Calidad; incluye en la plataforma institucional de seguimiento de planes las actas, informes y cualquier documento adicional que sea evidencia sobre acciones de movilidad; promueve y supervisa que cada Tutor (o director de la tesis) incorpore al Documento de Actividades las acciones de movilidad de cada doctorando a su cargo.

3.4. La Comisión Académica: se responsabiliza de evaluar la contribución de los programas de movilidad al logro de los objetivos del programa formativo, así como de proponer a la Comisión de Garantía de Calidad las correspondientes acciones de mejora.

3.5. La Comisión de Garantía de Calidad: recibe el informe de la CA, con sus propuestas de actuación o planes de mejora; valora el informe y eleva la propuesta de mejora a la Junta de Facultad.

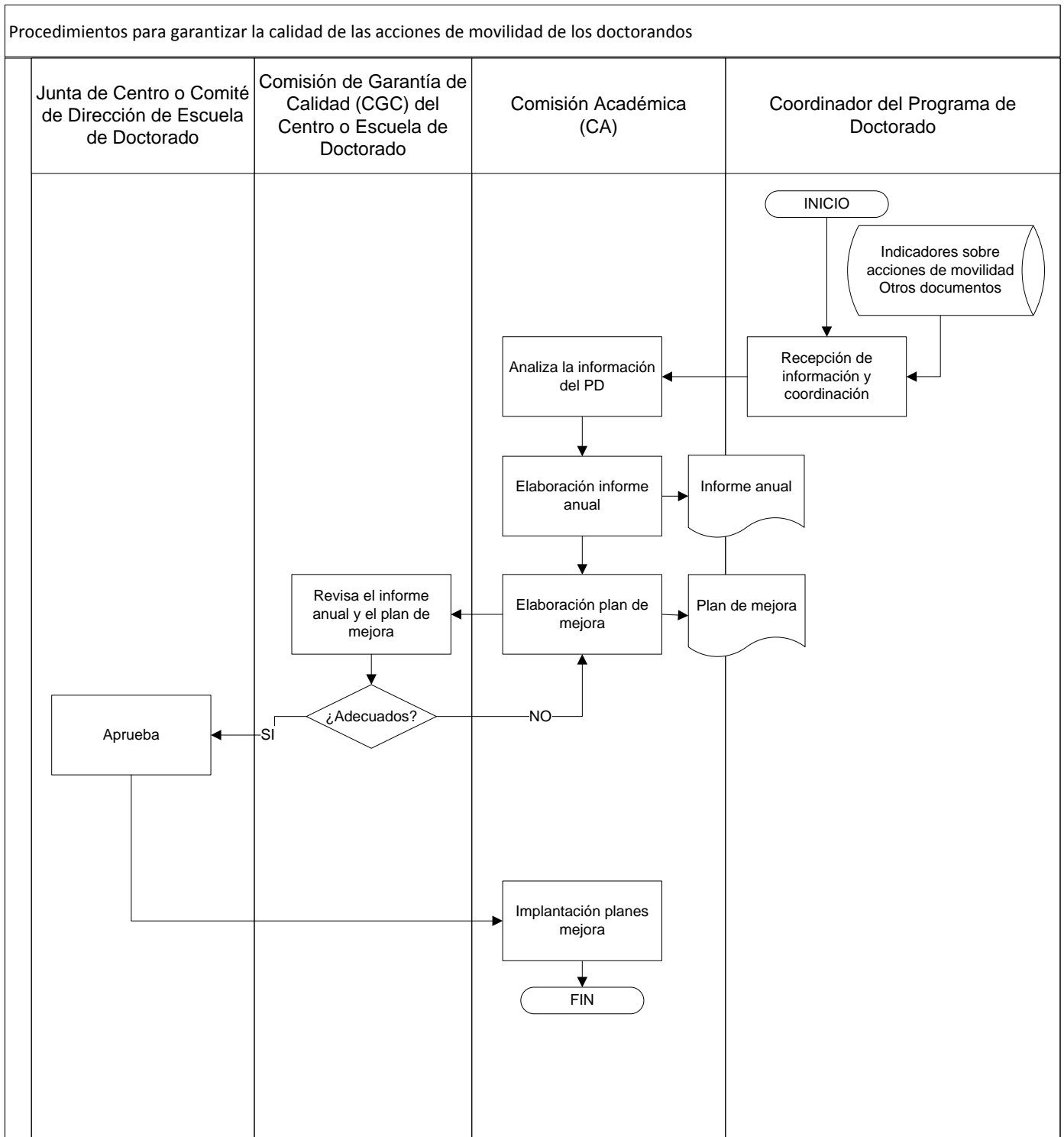
| | | |
|--|---|--|
| | Sistema de Garantía Interna de Calidad de los programas de doctorado de la UAM | 8.3.1- E3-F1 Versión: v1.0 Fecha: 10/12/2012 |
| | 8.3 –Procedimientos para garantizar la calidad de las acciones de movilidad de los doctorandos | Página 4 de 7 |

3.6. El Responsable de calidad del Centro: asesora a los coordinadores de los títulos; vela porque los indicadores cargados en la plataforma institucional de seguimiento de títulos oficiales sean correctos; realiza el seguimiento de la elaboración de los informes anuales y de la implantación de los planes de mejora.

3.7. La Junta de Facultad: evalúa y aprueba, en su caso, las propuestas que le eleve la CGC. En el caso de que la evaluación no sea favorable, lo devolverá a la CA con sugerencias de modificación.

| | | |
|--|---|--|
| | Sistema de Garantía Interna de Calidad de los programas de doctorado de la UAM | 8.3.1- E3-F1 Versión: v1.0 Fecha: 10/12/2012 |
| | 8.3 –Procedimientos para garantizar la calidad de las acciones de movilidad de los doctorandos | Página 5 de 7 |

4. Flujoograma



| | | |
|--|---|--|
| | Sistema de Garantía Interna de Calidad de los programas de doctorado de la UAM | 8.3.1- E3-F1 Versión: v1.0 Fecha: 10/12/2012 |
| | 8.3 –Procedimientos para garantizar la calidad de las acciones de movilidad de los doctorandos | Página 6 de 7 |

5. Indicadores de seguimiento, control y evaluación

- Catálogo de indicadores de programas de doctorado de la UAM en el Área de Movilidad
- Actas de las reuniones de la Comisión de Garantía de Calidad y programas de movilidad
- Actas de la Comisión Académica en que se traten temas relacionados con el Sistema de Garantía Interna de Calidad y programas de movilidad
- Actas de Junta de Facultad en que se traten temas relacionados con el Sistema de Garantía Interna de Calidad y programas de movilidad
- Informe anual de seguimiento del programa registrado en la plataforma institucional de seguimiento de planes
- Plan de mejora anual del programa registrado en la plataforma institucional de seguimiento de planes

6. Glosario

DOCTORANDOS EN MOVILIDAD INTERNACIONAL: Son aquellos que realizan actividades formativas del programa de doctorado o parte de su tesis doctoral en una universidad extranjera. También tienen esta consideración, de manera recíproca, los doctorandos matriculados en universidades extranjeras que realicen parte de su programa de doctorado en la UAM.

DOCTORANDOS EN MOVILIDAD NACIONAL: Son aquellos que realizan actividades formativas del programa de doctorado o parte de su tesis doctoral en una universidad española distinta de la UAM. También tienen esta consideración, de manera recíproca, los doctorandos matriculados en otras universidades españolas que realicen parte de su programa de doctorado en la UAM.

UNIVERSIDAD DE ORIGEN: Universidad de procedencia de los doctorandos.

UNIVERSIDAD DE DESTINO: Universidad que acoge a los doctorandos.

7. Normativa aplicable

Además de la normativa referenciada en la ficha 8.1.1, no aplica normativa específica.

| | | |
|--|---|--|
| | Sistema de Garantía Interna de Calidad de los programas de doctorado de la UAM | 8.3.1- E3-F1 Versión: v1.0 Fecha: 10/12/2012 |
| | 8.3 –Procedimientos para garantizar la calidad de las acciones de movilidad de los doctorandos | Página 7 de 7 |

8. Documentación de referencia

Como consecuencia del presente procedimiento, la documentación derivada es:

- Catálogo de indicadores de programas de doctorado de la UAM
- Actas de las reuniones de la Comisión de Garantía de Calidad
- Actas de la Comisión Académica en que se traten temas relacionados con el Sistema de Garantía Interna de Calidad y programas de movilidad
- Actas de Junta de Facultad en que se traten temas relacionados con el Sistema de Garantía Interna de Calidad y programas de movilidad
- Informe anual de seguimiento del programa registrado en la plataforma institucional de seguimiento de planes
- Plan de mejora anual del programa registrado en la plataforma institucional de seguimiento de planes

| | | |
|--|---|---|
| | Sistema de Garantía Interna de Calidad de los programas de doctorado de la UAM | 8.4.1 – E4-F1 Versión: v1.0 Fecha: 10/12/2012 |
| | 8.4 – Procedimiento de análisis y seguimiento de los doctores egresados | Página 1 de 6 |

8.4.1- E4-F1: Análisis y mejora del plan de estudios considerando la inserción laboral de los egresados

1. Objeto
2. Alcance
3. Responsabilidades
4. Flujograma
5. Indicadores de seguimiento, control y evaluación
6. Glosario
7. Normativa aplicable
8. Documentación de referencia

| | | |
|--|--|--|
| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
| Grupo de trabajo inter-centros para el diseño del SGIC doctorados Fecha: 09/07/2012 | Comisión Técnica de Seguimiento y Calidad de los Estudios Fecha: 14/09/2012 | Consejo de Gobierno UAM Fecha: 23/11/2012 |

| | | |
|--|---|---|
| | Sistema de Garantía Interna de Calidad de los programas de doctorado de la UAM | 8.4.1 – E4-F1 Versión: v1.0 Fecha: 10/12/2012 |
| | 8.4 – Procedimiento de análisis y seguimiento de los doctores egresados | Página 2 de 6 |

| Control de cambios del documento | | | |
|---|--------------|--|---|
| Versión | Fecha | Descripción cambios: | Motivo modificación: |
| 1.0 | 10/12/2012 | Se sustituye en el texto “Centro o Escuela de Doctorado” por “Facultad de Filosofía y letras”. | Adaptación del manual al SGIC de los estudios oficiales de la Facultad de Filosofía y Letras. |

| | | |
|--|---|---|
| | Sistema de Garantía Interna de Calidad de los programas de doctorado de la UAM | 8.4.1 – E4-F1 Versión: v1.0 Fecha: 10/12/2012 |
| | 8.4 – Procedimiento de análisis y seguimiento de los doctores egresados | Página 3 de 6 |

1. Objeto

El objeto de este documento es señalar los procedimientos y responsables para la recogida y análisis de la información relativa a la inserción laboral de los doctores egresados del programa de doctorado [nombre del programa] de la Facultad de Filosofía y Letras.

2. Alcance

Este documento contempla:

- 1) La definición de los procedimientos para la recogida y análisis de la información sobre el seguimiento de doctores egresados, transcurrido un período entre doce y dieciocho meses tras la obtención de dicho título universitario.
- 2) La especificación del modo en el cual se utilizará la información sobre el seguimiento de egresados en la revisión y mejora del desarrollo del plan de estudios.

Su ámbito de aplicación corresponde a todos los programas de doctorado impartidos en la UAM conformes al RD 99/2011, y a todas las personas vinculadas a los mismos.

3. Responsabilidades

3.1. Los vicerectorados con competencias en materia de estudios de posgrado, de investigación, de seguimiento y calidad de los estudios y de la estadística universitaria, a través de la unidades de gestión correspondientes, garantizan los medios necesarios para la elaboración de manera centralizada de los indicadores sobre inserción laboral incluidos en el Catálogo de indicadores de programas de doctorado, así como su inclusión en la plataforma institucional de seguimiento de planes.

3.2. El Decano: garantiza el cumplimiento de este procedimiento de análisis y mejora.

3.3. El Coordinador: obtiene de la plataforma institucional y/o recaba de otras instancias la información necesaria para el análisis y valoración de los indicadores de inserción laboral; incluye en la plataforma institucional de seguimiento de planes las actas, informes y cualquier documento adicional que sea evidencia sobre inserción laboral de los egresados.

3.4. La Comisión Académica: se responsabiliza de evaluar la adecuación de las competencias adquiridas por los egresados del programa de doctorado y de proponer las acciones de mejora necesarias.

3.5. La Comisión de Garantía de Calidad: se responsabiliza de valorar y proponer las correspondientes modificaciones o revisiones del programa de doctorado en función de la inserción laboral de sus titulados; valora las acciones de mejora y eleva la propuesta a la Junta de Facultad.

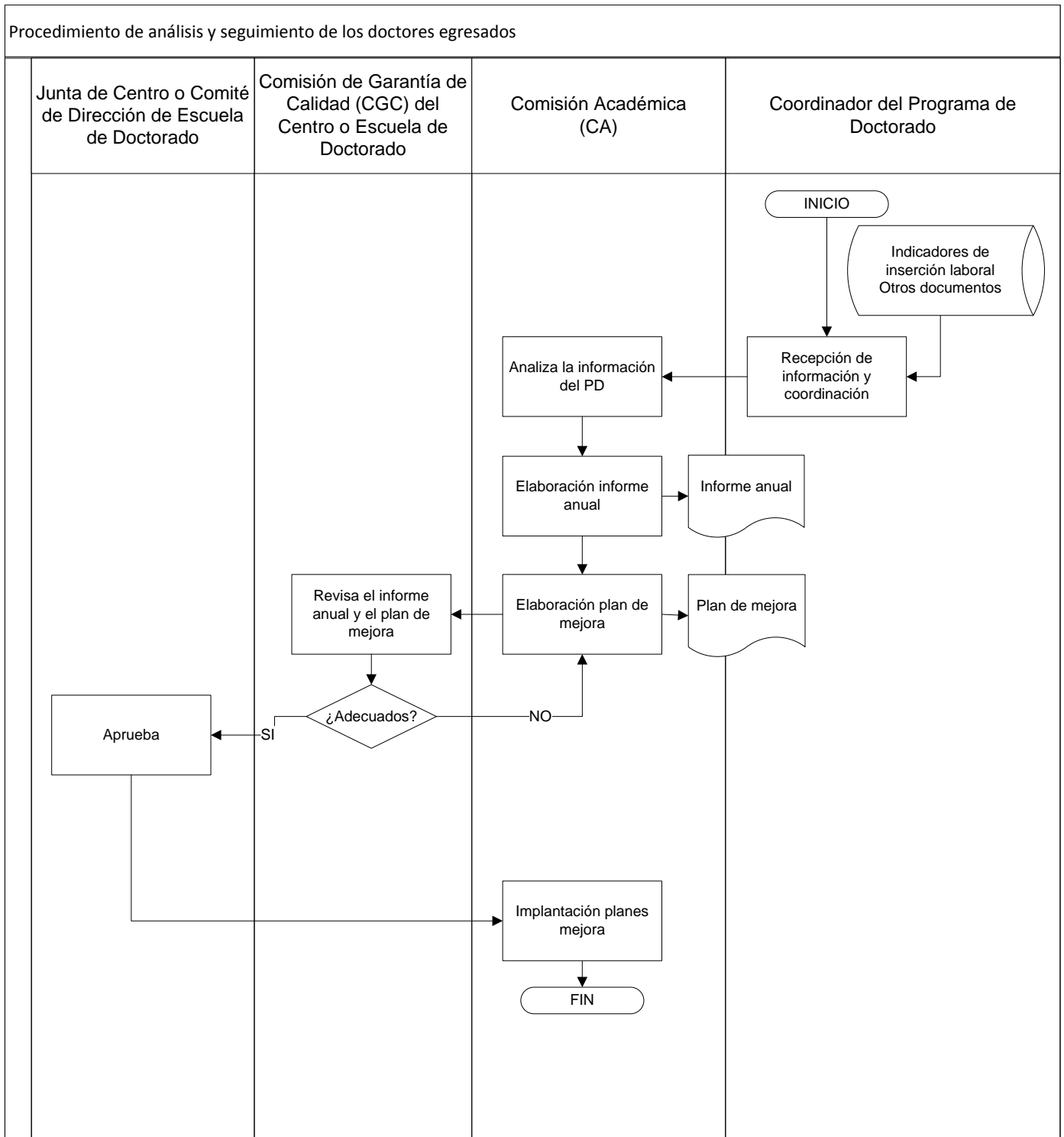
| | | |
|--|---|---|
| | Sistema de Garantía Interna de Calidad de los programas de doctorado de la UAM | 8.4.1 – E4-F1 Versión: v1.0 Fecha: 10/12/2012 |
| | 8.4 – Procedimiento de análisis y seguimiento de los doctores egresados | Página 4 de 6 |

3.6. El Responsable de calidad del Centro: asesora a los coordinadores de los títulos; vela porque los indicadores cargados en la plataforma institucional de seguimiento de títulos oficiales sean correctos; realiza el seguimiento de la elaboración de los informes anuales y de la implantación de los planes de mejora.

3.7. La Junta de Facultad: evalúa y aprueba, en su caso, las propuestas que le eleve la CGC. En el caso de que la evaluación no sea favorable, lo devolverá a la CA con sugerencias de modificación.

| | | |
|---|---|---|
|  | Sistema de Garantía Interna de Calidad de los programas de doctorado de la UAM | 8.4.1 – E4-F1 Versión: v1.0 Fecha: 10/12/2012 |
| | 8.4 – Procedimiento de análisis y seguimiento de los doctores egresados | Página 5 de 6 |

4. Flujoograma



| | | |
|--|---|---|
| | Sistema de Garantía Interna de Calidad de los programas de doctorado de la UAM | 8.4.1 – E4-F1 Versión: v1.0 Fecha: 10/12/2012 |
| | 8.4 – Procedimiento de análisis y seguimiento de los doctores egresados | Página 6 de 6 |

5. Indicadores de seguimiento, control y evaluación

- Catálogo de indicadores de programas de doctorado de la UAM, Área de Inserción Laboral
- Informes sobre inserción laboral de egresados de la UAM
- Actas de las reuniones de la Comisión de Garantía de Calidad
- Actas de la Comisión Académica en que se traten temas relacionados con el Sistema de Garantía Interna de Calidad e inserción laboral
- Actas de Junta de Facultad en que se traten temas relacionados con el Sistema de Garantía Interna de Calidad e inserción laboral
- Informe anual de seguimiento del programa registrado en la plataforma institucional de seguimiento de planes
- Plan de mejora anual del programa registrado en la plataforma institucional de seguimiento de planes

6. Glosario

No procede incorporar ninguna entrada en este apartado.

7. Normativa aplicable

- Normativa de la Universidad Autónoma de Madrid, en la que se capacita al Observatorio de Empleo para desarrollar la función de seguimiento de inserción laboral de titulados.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

8. Documentación de referencia

Como consecuencia del presente procedimiento, la documentación derivada es:

- Catálogo de indicadores de programas de doctorado de la UAM
- Encuesta de egresados UAM
- Informes sobre inserción laboral de egresados de la UAM

| | | |
|--|---|--|
| | Sistema de Garantía Interna de Calidad de los programas de doctorado de la UAM | 8.5.1- E5-F1 Versión: v1.0 Fecha: 10/12/2012 |
| | 8.5 – Procedimientos de análisis de la satisfacción de los grupos de interés, atención a sugerencias y reclamaciones y difusión sobre el programa de doctorado | Página 1 de 10 |

8.5.1- E5-F1: Análisis y mejora del plan de estudios considerando la satisfacción de los colectivos implicados, las sugerencias y reclamaciones y la información en la web sobre el programa

1. Objeto
2. Alcance
3. Responsabilidades
4. Flujograma
5. Indicadores de seguimiento, control y evaluación
6. Glosario
7. Normativa aplicable
8. Documentación de referencia

| | | |
|---|---|-------------------------|
| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
| Grupo de trabajo inter-centros para el diseño del SGIC doctorados | Comisión Técnica de Seguimiento y Calidad de los Estudios | Consejo de Gobierno UAM |
| Fecha: 09/07/2012 | Fecha: 14/09/2012 | Fecha: 23/11/2012 |

| | | |
|--|---|--|
| | Sistema de Garantía Interna de Calidad de los programas de doctorado de la UAM | 8.5.1- E5-F1 Versión: v1.0 Fecha: 10/12/2012 |
| | 8.5 – Procedimientos de análisis de la satisfacción de los grupos de interés, atención a sugerencias y reclamaciones y difusión sobre el programa de doctorado | Página 2 de 10 |

| Control de cambios del documento | | | |
|---|--------------|--|---|
| Versión | Fecha | Descripción cambios: | Motivo modificación: |
| 1.0 | 10/12/2012 | Se sustituye en el texto "Centro o Escuela de Doctorado" por "Facultad de Filosofía y letras". | Adaptación del manual al SGIC de los estudios oficiales de la Facultad de Filosofía y Letras. |

| | | |
|--|---|---|
| | <p align="center">Sistema de Garantía Interna de Calidad de los programas de doctorado de la UAM</p> | <p>8.5.1- E5-F1 Versión: v1.0 Fecha: 10/12/2012</p> |
| | <p align="center">8.5 – Procedimientos de análisis de la satisfacción de los grupos de interés, atención a sugerencias y reclamaciones y difusión sobre el programa de doctorado</p> | <p>Página 3 de 10</p> |

1. Objeto

El objeto de este documento es señalar los procedimientos y responsables para la recogida y análisis de información relativa a la satisfacción y a las sugerencias y reclamaciones recogidas sobre el programa de doctorado [nombre del programa] de la Facultad de Filosofía y Letras.

También se señalan los procedimientos de difusión de información de interés sobre el programa, para que sea de utilidad para los doctorandos matriculados, profesores, personal de administración y futuros doctorandos, así como la sociedad en su conjunto.

2. Alcance

Este documento contempla los siguientes aspectos:

- 1) Los procedimientos para la recogida y análisis de la información sobre la satisfacción de los grupos de interés, mediante la aplicación de encuestas vía web.
- 2) Los procedimientos para la recogida y análisis de las sugerencias y reclamaciones de los grupos de interés, mediante un buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones a remitir a través de la web o mediante las oficinas de registro de la Universidad.
- 3) La especificación del modo en el cual se utilizará esta información en la revisión y mejora del desarrollo del plan de estudios.
- 4) La especificación del modo en que se dará difusión del programa en aspectos como la información destacable, su desarrollo y los principales resultados, mediante la utilización de un modelo de ficha de doctorado en la web institucional.

Su ámbito de aplicación corresponde a todos los programas de doctorado impartidos en la UAM conformes al RD 99/2011, y a todas las personas vinculadas a los mismos.

3. Responsabilidades

3.1. Procedimiento de encuestas

3.1.1 El Vicerrectorado responsable de calidad y el Vicerrectorado con competencias en materia de posgrado, a través de la unidad encargada de la calidad, garantizan los medios necesarios para realizar de manera centralizada el diseño y la aplicación mediante plataforma web de las encuestas de satisfacción y, posteriormente, la elaboración de informes de resultados y su difusión a distintos niveles; se encarga de elaborar los indicadores sobre satisfacción incluidos en el Catálogo de indicadores de programas de doctorado, así como su inclusión en la plataforma institucional de seguimiento de planes.

3.1.2. El Decano: garantiza el cumplimiento de este procedimiento de análisis y mejora; se responsabiliza de fomentar la participación en las encuestas de los distintos grupos de interés de la Facultad de Filosofía y Letras.

| | | |
|--|---|--|
| | Sistema de Garantía Interna de Calidad de los programas de doctorado de la UAM | 8.5.1- E5-F1 Versión: v1.0 Fecha: 10/12/2012 |
| | 8.5 – Procedimientos de análisis de la satisfacción de los grupos de interés, atención a sugerencias y reclamaciones y difusión sobre el programa de doctorado | Página 4 de 10 |

3.1.3 El Coordinador del programa de doctorado: obtiene de la plataforma institucional y/o recaba de otras instancias la información necesaria para el análisis y valoración de los indicadores de satisfacción; incluye en la plataforma institucional de seguimiento cualquier documento adicional que sea evidencia sobre satisfacción de los grupos de interés para el seguimiento del programa.

3.1.4 La Comisión Académica del programa de doctorado: se responsabiliza de evaluar la adecuación de la satisfacción de los grupos de interés sobre el programa; elabora las conclusiones oportunas con sus correspondientes propuestas de mejora

3.1.5 La Comisión de Garantía de Calidad: valora las acciones de mejora y eleva la propuesta a la Junta de Facultad.

3.1.6 El Responsable de calidad del [Centro o Escuela]: asesora a los coordinadores de los títulos; vela porque los indicadores cargados en la plataforma institucional de seguimiento de títulos oficiales sean correctos; realiza el seguimiento de la elaboración de los informes anuales y de la implantación de los planes de mejora

3.1.7 La Junta de Facultad: evalúa y aprueba, en su caso, las propuestas que le eleve la CGC. En el caso de que la evaluación no sea favorable, lo devolverá a la CA con sugerencias de modificación.

3.2 Procedimiento de sugerencias y reclamaciones

3.2.1. El Decano: garantiza el cumplimiento de este procedimiento de recogida, análisis y mejora a partir de las sugerencias y reclamaciones y en aquellos aspectos que dependan de la Facultad.

3.2.2. El Administrador del Centro, con el apoyo del responsable de la web, supervisará la disponibilidad de un buzón electrónico y de otro físico para la recogida de sugerencias y reclamaciones sobre el programa de doctorado; promoverá la elaboración de un informe de comunicaciones recibidas y contestadas y lo remitirá a la unidad de calidad de la universidad para su inclusión en la plataforma institucional de seguimiento.

3.2.3. La unidad que el centro designe para la recepción de las sugerencias o reclamaciones se responsabiliza de re-dirigir las mismas a la unidad pertinente atendiendo a su naturaleza.

3.2.4. El responsable de la unidad afectada por la sugerencia o reclamación, será encargado de la respuesta al interesado, así como de proponer e implantar las propuestas de mejora; informará de estas acciones al responsable que se designe para elaborar el informe de comunicaciones recibidas y contestadas.

| | | |
|--|---|--|
| | Sistema de Garantía Interna de Calidad de los programas de doctorado de la UAM | 8.5.1- E5-F1 Versión: v1.0 Fecha: 10/12/2012 |
| | 8.5 – Procedimientos de análisis de la satisfacción de los grupos de interés, atención a sugerencias y reclamaciones y difusión sobre el programa de doctorado | Página 5 de 10 |

3.2.5. El Coordinador del programa de doctorado: recaba de la plataforma institucional el informe de comunicaciones recibidas y contestadas; lo facilita a la Comisión Académica para que lo tenga en cuenta para su evaluación.

3.2.6. La Comisión Académica del programa de doctorado: se responsabiliza de evaluar las sugerencias y reclamaciones sobre el programa; elabora las conclusiones oportunas con sus correspondientes propuestas de mejora.

3.2.7. La Comisión de Garantía de Calidad: valora las acciones de mejora y eleva la propuesta a la Junta de Facultad.

3.2.8 Responsable de calidad del [Centro o Escuela]: asesora a los coordinadores de los títulos; vela porque los indicadores cargados en la plataforma institucional de seguimiento de títulos oficiales sean correctos; realiza el seguimiento de la elaboración de los informes anuales y de la implantación de los planes de mejora

3.2.9. [La Junta de Centro o Comité de Dirección de Escuela]: evalúa y aprueba, en su caso, las propuestas que le eleve la CGC. En el caso de que la evaluación no sea favorable, lo devolverá a la CA con sugerencias de modificación.

3.3 Procedimiento de difusión

3.3.1 El Vicerrectorado responsable de tecnologías de la información y el Vicerrectorado con competencias en materia de posgrado, garantizan los medios necesarios para la difusión del programa de doctorado en el portal web institucional, facilitando una plantilla para subir al portal institucional toda la información.

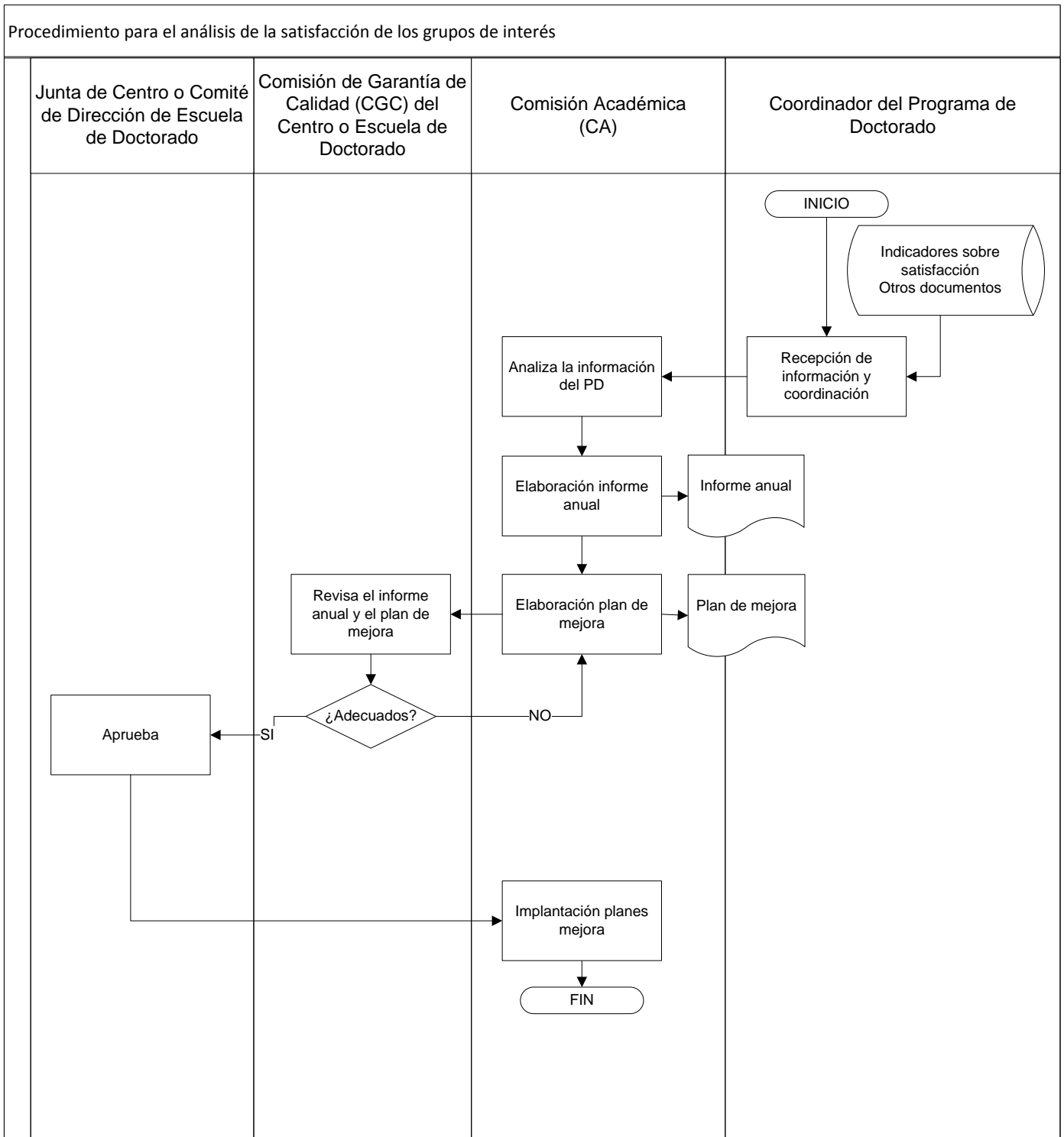
3.3.2. El Decano: garantiza el cumplimiento de este procedimiento de difusión en lo que afecta al Centro.

3.3.3. El Vicedecanato responsable de posgrado supervisará la disponibilidad en la web de la información actualizada sobre el programa de doctorado relativa a: acceso, desarrollo del programa de doctorado, rendimiento, recursos humanos y materiales, movilidad, inserción laboral, satisfacción y garantía de calidad del título; coordina al webmaster encargado del mantenimiento web.

3.3.4. El Coordinador del programa de doctorado: revisa periódicamente y suministra la información actualizada sobre el programa en la web, haciendo llegar cualquier observación a los órganos responsables de su mantenimiento.

| | | |
|---|---|--|
|  | Sistema de Garantía Interna de Calidad de los programas de doctorado de la UAM | 8.5.1- E5-F1 Versión: v1.0 Fecha: 10/12/2012 |
| | 8.5 – Procedimientos de análisis de la satisfacción de los grupos de interés, atención a sugerencias y reclamaciones y difusión sobre el programa de doctorado | Página 6 de 10 |

4. Flujogramas





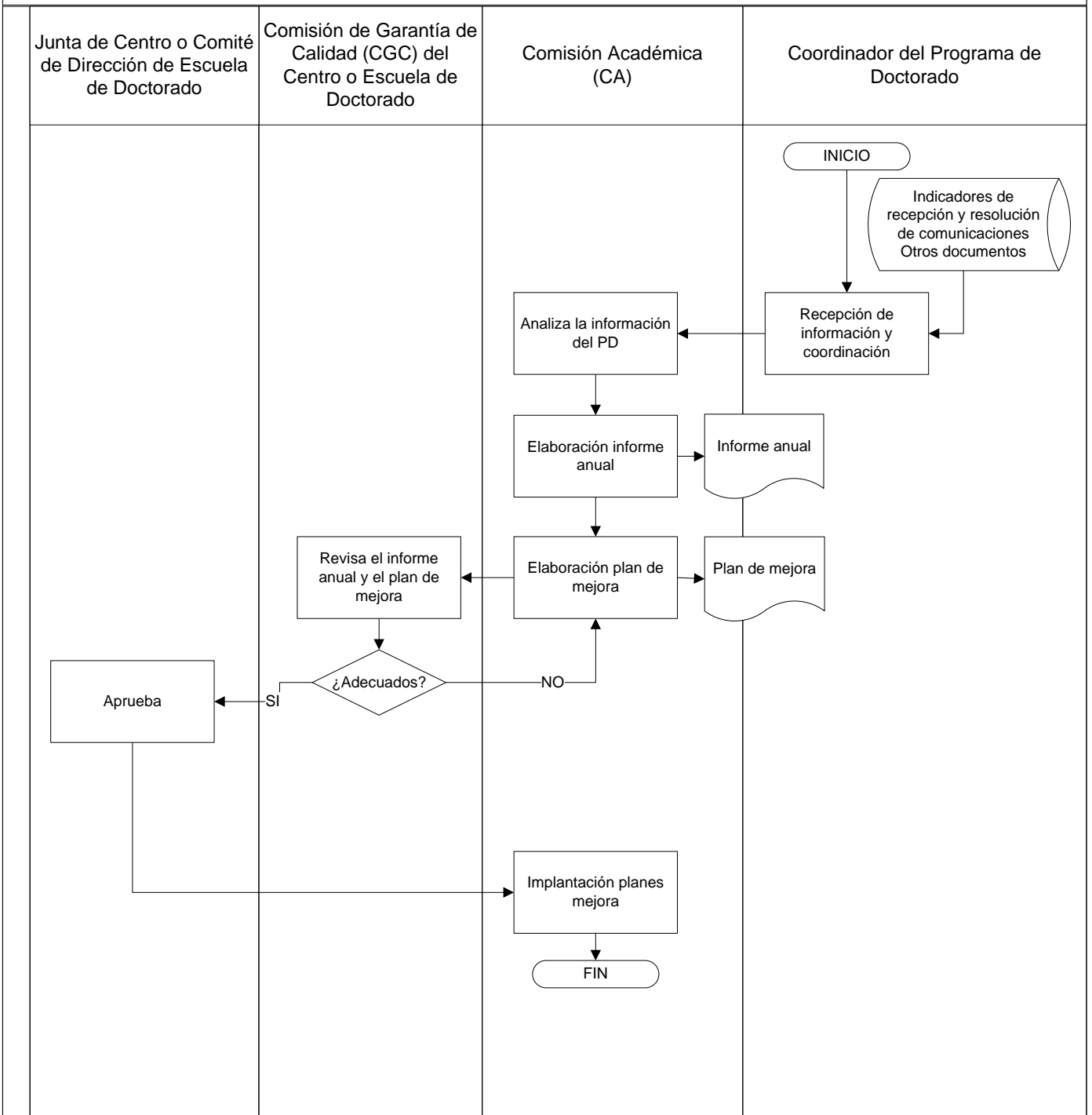
Sistema de Garantía Interna de Calidad de los programas de doctorado de la UAM

8.5.1- E5-F1
 Versión: v1.0
 Fecha: 10/12/2012

8.5 – Procedimientos de análisis de la satisfacción de los grupos de interés, atención a sugerencias y reclamaciones y difusión sobre el programa de doctorado

Página 7 de 10

Procedimiento para el análisis de la atención a sugerencias y reclamaciones





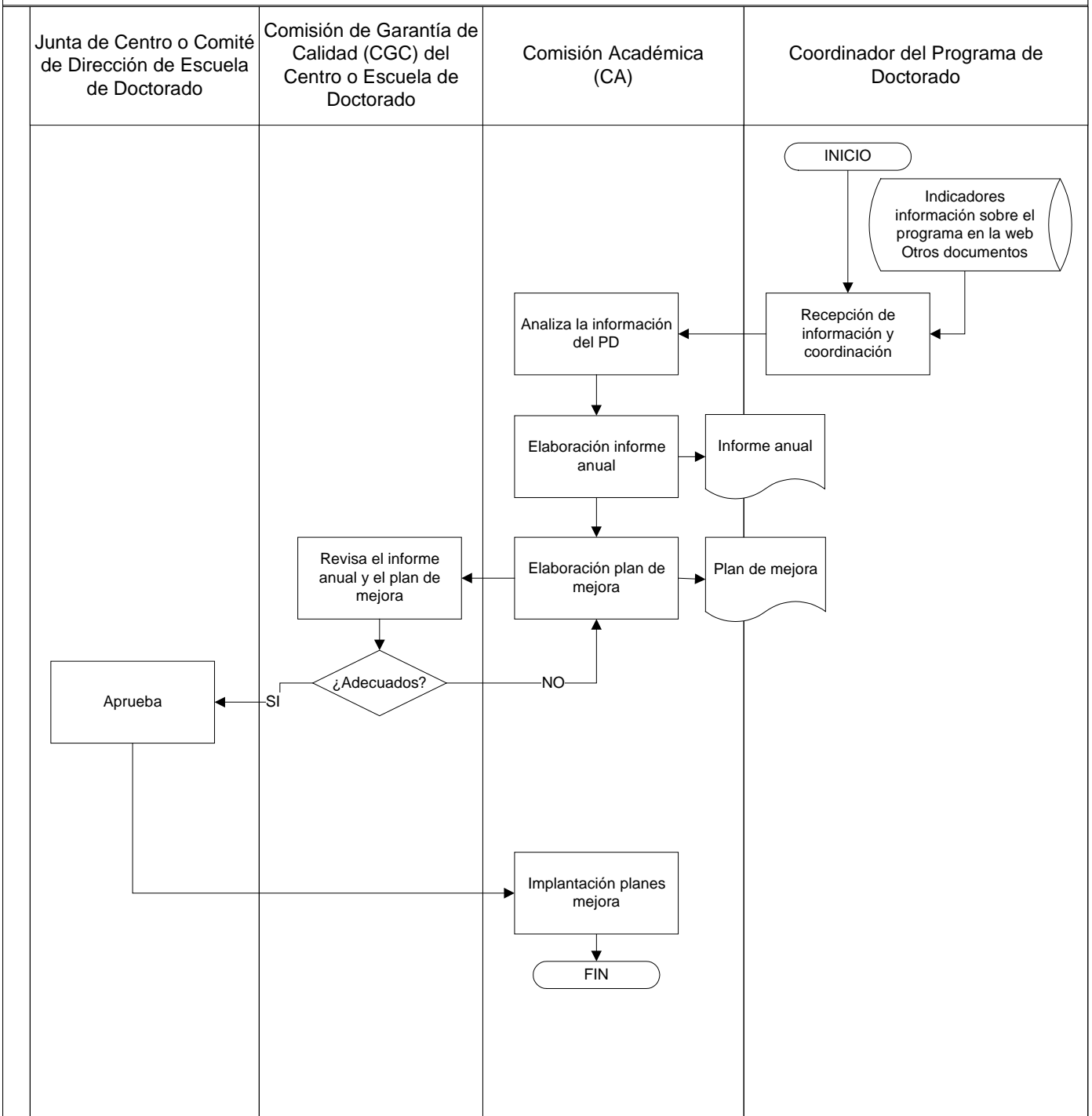
Sistema de Garantía Interna de Calidad de los programas de doctorado de la UAM

8.5.1- E5-F1
 Versión: v1.0
 Fecha: 10/12/2012

8.5 – Procedimientos de análisis de la satisfacción de los grupos de interés, atención a sugerencias y reclamaciones y difusión sobre el programa de doctorado

Página 8 de 10

Procedimiento de difusión del programa de doctorado



| | | |
|--|---|--|
| | Sistema de Garantía Interna de Calidad de los programas de doctorado de la UAM | 8.5.1- E5-F1 Versión: v1.0 Fecha: 10/12/2012 |
| | 8.5 – Procedimientos de análisis de la satisfacción de los grupos de interés, atención a sugerencias y reclamaciones y difusión sobre el programa de doctorado | Página 9 de 10 |

5. Indicadores de seguimiento, control y evaluación

- Catálogo de indicadores de programas de doctorado de la UAM: Área de satisfacción y sugerencias y reclamaciones.
- Informes sobre encuestas de la UAM
- Informes sobre sugerencias y reclamaciones recogidas por el Centro.
- Actas de las reuniones de la Comisión de Garantía de Calidad en que se trate sobre las encuestas, las sugerencias y reclamaciones o la difusión del programa
- Actas de la Comisión Académica en que se traten temas relacionados con el Sistema de Garantía Interna de Calidad en que se trate sobre las encuestas, las sugerencias y reclamaciones o la difusión del programa
- Actas de Junta de Facultad en que se traten temas relacionados con el Sistema de Garantía Interna de Calidad en que se trate sobre las encuestas, las sugerencias y reclamaciones o la difusión del programa
- Informe anual de seguimiento del programa registrado en la plataforma institucional de seguimiento de planes
- Plan de mejora anual del programa registrado en la plataforma institucional de seguimiento de planes

6. Glosario

No procede incorporar ninguna entrada en este apartado.

7. Normativa aplicable

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal
- Título V de los Estatutos de la UAM, sobre la evaluación en la Universidad (http://www.uam.es/ss/Satellite/es/1234886502930/contenidoFinal/Estatutos_de_la_UAM.htm)
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. (<http://www.boe.es/boe/dias/2007/06/23/pdfs/A27150-27166.pdf>)

| | | |
|--|---|--|
| | Sistema de Garantía Interna de Calidad de los programas de doctorado de la UAM | 8.5.1- E5-F1 Versión: v1.0 Fecha: 10/12/2012 |
| | 8.5 – Procedimientos de análisis de la satisfacción de los grupos de interés, atención a sugerencias y reclamaciones y difusión sobre el programa de doctorado | Página 10 de 10 |

8. Documentación de referencia

Como consecuencia del presente procedimiento, la documentación derivada es:

- Modelos de encuestas UAM
- Modelo de buzón de sugerencias y reclamaciones UAM
- Modelo de ficha web de doctorado
- Modelo de Informe anual de sugerencias y reclamaciones
- Informes sobre encuestas de la UAM
- Informes sobre sugerencias y reclamaciones recogidas por el [Centro o Escuela]
- Actas de las reuniones de la Comisión de Garantía de Calidad en que se trate sobre las encuestas, las sugerencias y reclamaciones o la difusión del programa
- Actas de la Comisión Académica en que se traten temas relacionados con el Sistema de Garantía Interna de Calidad en que se trate sobre las encuestas, las sugerencias y reclamaciones o la difusión del programa
- Actas de Junta de Facultad en que se traten temas relacionados con el Sistema de Garantía Interna de Calidad en que se trate sobre las encuestas, las sugerencias y reclamaciones o la difusión del programa
- Informe anual de seguimiento del programa registrado en la plataforma institucional de seguimiento de planes
- Plan de mejora anual del programa registrado en la plataforma institucional de seguimiento de planes