



MANUAL DEL  
SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD  
DEL MÁSTER UNIVERSITARIO EN  
***EDUCACIÓN PARA LA JUSTICIA SOCIAL***



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID



## **PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD DEL MÁSTER UNIVERSITARIO EN EDUCACIÓN PARA LA JUSTICIA SOCIAL**

El presente documento recoge el diseño del Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) de la enseñanza del “Máster Universitario en Educación para la Justicia Social” impartido por la Facultad de Formación de Profesorado y Educación, en el marco del compromiso asumido por la Universidad Autónoma de Madrid, sus centros y titulaciones.

El SGIC recoge en su diseño un conjunto de procedimientos, descritos en un total de 20 fichas, que contemplan las políticas, acciones e instrumentos para garantizar la mejora continua de la calidad de los procesos desarrollados por la titulación. Para ello, se recogen los siguientes aspectos:

- I. Responsables del sistema de garantía de calidad
- II. Procedimiento de evaluación y mejora de la enseñanza y profesorado
- III. Procedimientos para garantizar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad
- IV. Procedimientos de análisis de inserción laboral de graduados y de satisfacción con la formación recibida
- V. Procedimiento de análisis de la satisfacción de los distintos colectivos y atención a sugerencias y reclamaciones. Criterios específicos para eventual supresión del título

El sistema combina diversidad de acciones de evaluación con vistas a poder obtener información relevante, que permita la mejora continua de los procesos desarrollados por la titulación.

Las funciones principales de este Sistema de Garantía Interna de Calidad consisten básicamente en:

- Definir de forma sistemática los procedimientos necesarios para el óptimo desarrollo del título y su orientación tanto a la satisfacción de los diferentes grupos de interés como a la consecución de resultados.
- Definir los instrumentos y estructuras para el desarrollo de la función de calidad en la titulación.

- Coordinar la recopilación de datos, informes y cualquier otra información sobre el desarrollo de la titulación.
- Impulsar el sistema de gestión de calidad establecido.
- Coordinar el análisis y valoración de los resultados obtenidos.
- Proponer, junto con los coordinadores de las titulaciones, los correspondientes planes y acciones de mejora
- Llevar a cabo el seguimiento y los resultados de las acciones de mejora emprendidas.

En la codificación de las diferentes fichas que describen los correspondientes procedimientos, se ha adaptado a la estructura del apartado 9 de VERIFICA. En concreto, el alcance de este proyecto se circunscribe al noveno, “Sistema de garantía de calidad del título”.

Ese noveno apartado o directriz consta de 5 ejes (codificados como “E”). Dentro de cada eje pueden existir varios procesos (codificados como fichas, “F”). Cada proceso exige documentar una serie de evidencias (codificadas como documentos, “D”). Cuando un proceso incluya tareas que no existen en la actualidad o que son manifiestamente mejorables, se añade un proceso de mejora (codificado como “PM”).

### **CORRESPONDENCIA DE LAS FICHAS DE PROCEDIMIENTOS CON LOS REQUISITOS DE VERIFICA**

La correspondencia de las fichas descriptivas de los procedimientos que componen el Sistema de Garantía Interna de la Calidad de la Titulación con los respectivos apartados de VERIFICA queda reflejada en el siguiente cuadro:


|   | <b>Ficha SGIC que responde al requisito de Verifica</b>                           |
|---|---|
| <b>9.1. RESPONSABLES DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DEL PLAN DE ESTUDIOS</b>   | <b>E1-F1</b>  |
| 9.1.1. ¿Se ha identificado un <b>órgano o unidad responsable del sistema de garantía de la calidad</b> del Plan de estudios y se ha definido su reglamento o normas de funcionamiento? (estructura y composición) | E1-F1 (Comisión de Garantía de Calidad, Política de Calidad y Acciones de Mejora) |
| 9.1.2. ¿Se ha especificado cómo se articula la participación en dicho órgano del profesorado, estudiantes, responsables académicos, personal de apoyo y otros agentes externos?                                   | E1-F1 (Comisión de Garantía de Calidad, Política de Calidad y Acciones de Mejora) |



|  |   |
|--|---|
| <b>9.2. PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y EL PROFESORADO</b>   | <b>E2-F1, E2-F2, E2-F3, E2-F4, E2-F5</b>  |
| 9.2.1. ¿Se han definido procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la <b>calidad de la enseñanza</b> y se ha especificado el <b>modo en que utilizarán esa información en la revisión y mejora</b> del desarrollo del plan de estudios?       | E2-F1 (calidad de la enseñanza y uso de los datos sobre calidad de la enseñanza para mejora)                      |
| 9.2.2. ¿Se han definido procedimientos para la recogida y análisis de información sobre los <b>resultados de aprendizaje</b> y se ha especificado el <b>modo en que utilizarán esa información en la revisión y mejora</b> del desarrollo del plan de estudios?    | E2-F2 (resultados de aprendizaje)<br>E2-F3 (uso de los datos sobre resultados de aprendizaje para mejora)         |
| 9.2.3. ¿Se han definido procedimientos para la recogida y análisis de información sobre el <b>profesorado</b> y se ha especificado el <b>modo en que utilizarán esa información en la revisión y mejora</b> del desarrollo del plan de estudios?                   | E2-F4 (profesorado)<br>E2-F5 (uso de los datos sobre profesorado para mejora)                                     |
| <b>9.3. PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS Y LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD.</b>  | <b>E3-F1, E3-F2</b>   |
| 9.3.1. ¿Se han definido procedimientos para la recogida y análisis de información sobre las <b>prácticas externas</b> y se ha especificado el <b>modo en que utilizarán esa información en la revisión y mejora</b> del desarrollo del plan de estudios?           | E3-F1 (prácticas externas, uso de los datos para mejora)  |
| 9.3.2. ¿Se han definido procedimientos para la recogida y análisis de información sobre los <b>programas de movilidad</b> y se ha especificado el <b>modo en que utilizarán esa información en la revisión y mejora</b> del desarrollo del plan de estudios?       | E3-F2 (programas de movilidad, uso de los datos para mejora)  |
| <b>9.4. PROCEDIMIENTOS DE ANÁLISIS DE LA INSERCIÓN LABORAL DE LOS GRADUADOS Y DE LA SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN.</b>   | <b>E4-F1, E4-F2, E4-F3, E4-F4</b>   |
| 9.4.1. ¿Se han definido procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la <b>inserción laboral</b> y se ha especificado el <b>modo en que utilizarán esa información en la revisión y mejora</b> del desarrollo del plan de estudios?             | E4-F1 (inserción laboral)<br>E4-F2 (uso de los datos sobre inserción laboral para mejora)                         |
| 9.4.2. ¿Se han definido procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la <b>satisfacción con la formación</b> y se ha especificado el <b>modo en que utilizarán esa información en la revisión y mejora</b> del desarrollo del plan de estudios? | E4-F3 (satisfacción con la formación)<br>E4-F4 (uso de los datos sobre satisfacción con la formación para mejora) |

|  |  |
|--|--|
| <b>9.5. PROCEDIMIENTOS PARA EL ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS Y DE ATENCIÓN A LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES. CRITERIOS PARA LA EXTINCIÓN DEL TÍTULO.</b>   | <b>E5-F1, E5-F2, E5-F3, E5-F4, E5-F5, E5-F6</b>  |
| 9.5.1. ¿Se han definido procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la <b>satisfacción de los colectivos implicados</b> en el Título y se ha especificado el <b>modo en que utilizarán esa información en la revisión y mejora</b> del desarrollo del plan de estudios?    | E5-F1 (satisfacción de los colectivos implicados)<br>E5-F2 (uso de los datos sobre satisfacción de los colectivos implicados para mejora)  |
| 9.5.2. ¿Se han definido procedimientos adecuados para la recogida y análisis de información sobre las <b>sugerencias o reclamaciones de los estudiantes</b> y se ha especificado el <b>modo en que utilizarán esa información en la revisión y mejora</b> del desarrollo del plan de estudios? | E5-F3 (sugerencias o reclamaciones de los estudiantes y uso de los datos para mejora)<br>E5-F4 (uso de los datos sobre sugerencias o reclamaciones de los estudiantes para mejora) |
| 9.5.3. ¿Se ha establecido <b>mecanismos para publicar información</b> que llegue a todos los implicados o interesados sobre el plan de estudios, su desarrollo y resultados?   | E5-F5 (mecanismos para publicar información)   |
| 9.5.4. ¿Se han definido los criterios y procedimientos específicos para una posible <b>extinción del Título</b> ?  | E5-F6 (extinción del título)   |




|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  Facultad de Formación de Profesorado y Educación   | Código: E1-F1-D1<br>Edición: 06<br>Fecha: 2008-06-30 |
|   | <b>Unidad responsable del Sistema de Garantía Interna de Calidad de los planes de estudio: identificación, normas de funcionamiento y participación de los grupos de interés</b> | Página: 1 de 19                                      |

## PROCEDIMIENTO

**Unidad responsable del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SIGC) del plan de estudio: identificación, normas de funcionamiento y participación de los grupos de interés**

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

|   |  |                                    |
|---|--|------------------------------------|
| Elaborado por:<br>Equipo de trabajo "Proyecto SGIC-UAM" | Revisado por:<br>Equipo Decanal de la Facultad de Formación de Profesorado y Educación | Aprobado por:<br>Junta de Facultad |
| Fecha: 2008-05-21                                       | Fecha: 2008-07-01  | Fecha: 2008-07-03                  |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b>  | Código: E1-F1-D1<br>Edición: 06<br>Fecha: 2008-06-30 |
|   | <b>Unidad responsable del Sistema de Garantía Interna de Calidad de los planes de estudio: identificación, normas de funcionamiento y participación de los grupos de interés</b> | Página: 2 de 19                                      |

## 1. Objeto

El objeto de este documento es indicar la estructura del órgano responsable del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) del plan de estudio del “Máster Universitario en Educación para la Justicia Social” 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

En este documento se considera:

1. La identificación del órgano responsable del SGIC de los planes de estudios.
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 este plan de estudio impartido por la Facultad de Formación de Profesorado y Educación y a todas las personas (docentes, discentes y de apoyo) vinculadas al mismo.

## 3. Responsabilidades


### 3.1 Junta de Facultad

La Junta de Facultad es el Órgano Colegiado representativo y de gobierno ordinario de la Facultad de Formación de Profesorado y Educación, como establece el artículo 30 de los Estatutos de la UAM. Por tanto, tiene la responsabilidad de aprobar la Política y Objetivos de Calidad de la Facultad, así como la constitución, composición y funciones de la Comisión de Garantía de Calidad. Asimismo, la Junta de Facultad es responsable de la aprobación de acciones de mejora en las diferentes Titulaciones de la Facultad, en base a los informes presentados por la Comisión de Garantía de Calidad.

### 3.2 El Decano y el Equipo Decanal

El Equipo Decanal del Centro, y en particular su Decano como principal responsable, se compromete con el diseño, implantación, revisión y mejora de un sistema de gestión de la calidad.



|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b>  | Código: E1-F1-D1<br>Edición: 06<br>Fecha: 2008-06-30 |
|   | <b>Unidad responsable del Sistema de Garantía Interna de Calidad de los planes de estudio: identificación, normas de funcionamiento y participación de los grupos de interés</b> | Página: 3 de 19                                      |

En este sentido asume las responsabilidades que se indican en los diferentes documentos del SGIC, establece la propuesta de Política y Objetivos de Calidad del Centro, nombra un Coordinador de Calidad (CC) para que lo represente en todo lo relativo al seguimiento del SGIC, propone a la Junta de Facultad la revisión de la composición y funciones de la Comisión de Garantía de Calidad (CGC) y promueve la creación de equipos de mejora para atender a los resultados de las revisiones y evaluaciones realizadas, liderando en todo momento las actuaciones correspondientes al SGIC.

Como muestra inicial de su compromiso con la gestión de la calidad, el Decano de la Facultad propone el desarrollo e implantación de un SGIC en el Centro, de acuerdo con las directrices propuestas por la Unidad de Calidad y Formación (UCF), así como la mejora continua de su eficacia.


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

Por tanto, el Decano de la Facultad exige que todas las personas del mismo actúen de modo diligente y cuidadoso, de manera que no se produzca el más mínimo deterioro en la calidad especificada para los servicios que presta.

Para ello, el Decano establece la Política y los Objetivos de la Calidad para las actividades objeto del alcance del SGIC, comunica a todos los miembros del centro la importancia de satisfacer los requisitos de los grupos de interés así como los legales y reglamentarios de aplicación a sus actividades. Se compromete, además, a llevar a cabo revisiones del SGIC y a asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para que se cumplan los Objetivos de Calidad.

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

### 3.3. Coordinador de Calidad

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  Facultad de Formación de Profesorado y Educación   | Código: E1-F1-D1<br>Edición: 06<br>Fecha: 2008-06-30 |
|   | <b>Unidad responsable del Sistema de Garantía Interna de Calidad de los planes de estudio: identificación, normas de funcionamiento y participación de los grupos de interés</b> | Página: 4 de 19                                      |

Para ayudarse en las tareas correspondientes al diseño, implantación, mantenimiento y mejora del SGIC del Centro, el Decano nombra un Coordinador de Calidad.

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


- Asegurarse de que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el desarrollo del SGIC del Centro.
- Informar al Equipo Decanal sobre el desarrollo del SGIC y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueve la toma de conciencia de los requisitos del SGIC por parte de los grupos de interés en todos los niveles del Centro (responsables académicos, estudiantes, PDI y PAS).

#### 3.4. Comisión de Garantía de Calidad

La Comisión de Garantía de la Calidad (CGC) del Centro es una comisión aprobada por la Junta de Centro que participa en las tareas de planificación y seguimiento del SGIC, actuando además como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema de calidad.

Una enumeración no exhaustiva de las funciones de la CGC de la Facultad es la siguiente:

- Verificar la planificación del SGIC de la Facultad, de modo que se asegure el cumplimiento de los requisitos generales del Manual del SGIC, de la Política y los Objetivos de Calidad y de los requisitos contemplados en las guías de verificación y certificación correspondientes.
- Ser informada por el Decano respecto a la Política de Calidad de la Facultad y velar por que esta información sea conocida por el resto del Centro.
- Recibir y, en su caso, coordinar la formulación de los objetivos anuales del Centro y realizar el seguimiento de su ejecución.
- Realizar el seguimiento de la eficacia de los procesos a través de los indicadores asociados a los mismos.
- Controlar la ejecución de las acciones correctivas y/o preventivas, de las actuaciones derivadas de la revisión del sistema de garantía de calidad, de las acciones de respuesta a las sugerencias, quejas y reclamaciones y, en general, de cualquier

|   |   |   |
|---|---|---|
| <p align="center"><b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b></p> <p>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</p> |  <p>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</p>   | <p>Código: E1-F1-D1<br/>Edición: 06<br/>Fecha: 2008-06-30</p> |
|   | <p><b>Unidad responsable del Sistema de Garantía Interna de Calidad de los planes de estudio: identificación, normas de funcionamiento y participación de los grupos de interés</b></p> | <p>Página: 5 de 19</p>  |

proyecto o proceso relacionado con calidad que no tenga asignado específicamente un responsable para su seguimiento.


- Estudiar y, en su caso, aprobar la implantación de las propuestas de mejora del SGIC sugeridas por los restantes miembros del Centro.
- Decidir la periodicidad y la duración, dentro de su ámbito de competencia y en coordinación con las unidades técnicas encargadas, de las campañas de realización de encuestas de satisfacción de los grupos de interés y de aquellas otras que permitan disponer de información sobre los indicadores de seguimiento.
- Ser informada por el Coordinador de Calidad de los resultados de las encuestas realizadas y proponer criterios para la consideración de las propuestas de mejora que puedan derivarse de esos resultados.
- Planificar y supervisar la realización de las acciones formativas que en materia de garantía de calidad procedan en cada momento, así como las correspondientes a la difusión de materiales relativas a la misma, para todos los miembros del Centro.

#### 3.4.1. Composición de la CGC

La CGC del Centro está compuesta por su Decano (o persona en quien delegue) que actuará como Presidente, el Secretario Académico, el Coordinador de Calidad, los miembros de la Comisión de Calidad, el Coordinador de cada titulación, un representante de cada titulación de los estudiantes matriculados en el Centro y el Administrador del Centro. Los miembros de la CGC serán elegidos por el período que venga establecido en el Reglamento de la Junta de Centro. Como Secretario de la Comisión actuará el Secretario de la Facultad. Asimismo, y para asegurar la participación de todos los grupos de interés, formarán parte de la CGC, dos miembros del Consejo Social de la Universidad designados por la Junta de Centro, a propuesta del Decano.

#### 3.4.2. Normas de funcionamiento de la CGC

La CGC se regirá para su funcionamiento, en la medida en que puedan aplicarse, por las normas establecidas para las sesiones de Junta de Facultad. De las sesiones, el Secretario levantará acta que enviará a todos los componentes de la CGC, que dispondrán de una semana para proponer correcciones. En caso contrario se considerará aprobada y se publicará en la página electrónica del Centro de modo que esté disponible para todos los miembros del mismo.

|  |   |   |
|--|---|---|
| <p style="text-align: center;"><b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b></p> <p style="text-align: center;">Facultad de Formación de Profesorado y Educación</p> |  <p style="text-align: center;">Facultad de Formación de Profesorado y Educación</p>                   | <p>Código: E1-F1-D1<br/>Edición: 06<br/>Fecha: 2008-06-30</p> |
|  | <p><b>Unidad responsable del Sistema de Garantía Interna de Calidad de los planes de estudio: identificación, normas de funcionamiento y participación de los grupos de interés</b></p> | <p>Página: 6 de 19</p>  |

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

La CGC adoptará sus decisiones por voto mayoritario de sus miembros, decidiendo el voto de calidad del Presidente en caso de empate.

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


Los miembros de la CGC observarán la debida reserva con respecto a todas las informaciones y debates que no deban hacerse públicos en aplicación de la normativa vigente o de un acuerdo al efecto de la propia Comisión.

Para todo lo no previsto en estas normas, se aplicará con carácter supletorio el Reglamento de la Junta de Facultad y la Ley 30 / 1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

### 3.4.3. Grupos de Mejora

La Comisión de Garantía de Calidad, por propia iniciativa o a propuesta del Equipo Decanal, podrá definir objetivos de mejora y proponer a la Junta de Facultad la creación de equipos de mejora para responder a las demandas derivadas del seguimiento del SGIC, de los procesos de acreditación de las titulaciones del Centro o de las sugerencias, quejas o reclamaciones planteadas desde alguno de los grupos de interés. La CGC determinará la composición, funciones y duración de los citados equipos de mejora. En aquellos casos en que la ejecución de mejoras corresponda a un ámbito externo al Centro, la CGC podrá solicitar de la Junta de Facultad que se eleve la propuesta de creación de equipos de mejora a las instancias oportunas.

La labor de seguimiento de la actuación de los grupos de mejora corresponderá a la CGC del Centro en primera instancia, así como a los órganos responsables del Centro y la Universidad.

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b>  | Código: E1-F1-D1<br>Edición: 06<br>Fecha: 2008-06-30 |
|   | <b>Unidad responsable del Sistema de Garantía Interna de Calidad de los planes de estudio: identificación, normas de funcionamiento y participación de los grupos de interés</b> | Página: 7 de 19                                      |

Se considera una obligación del Equipo Decanal, y por extensión del Equipo de Gobierno de la Universidad, el motivar a la participación en estos equipos de mejora, considerando su reconocimiento y valoración adecuados a la tarea realizada.

#### 4. Glosario

4.1. DIRECTRIZ: conjunto de instrucciones que ayudan a entender un aspecto de un modelo o sistema.

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


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

4.4. 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.

4.5. PROGRAMA FORMATIVO: conjunto de enseñanzas organizadas que conducen a la obtención de un título o grado junto a todos los elementos normativos, técnicos, humanos y materiales que lo envuelvan y lo llevan a alcanzar los objetivos establecidos por el organismo responsable del mismo.

4.6. EQUIPO DECANAL: el integrado por el Decano, sus Delegados, los Vicedecanos y el Secretario del Centro, de acuerdo con lo dispuesto en el artº 47 del 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

4.7. 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.

|  |   |   |
|--|---|---|
| <p align="center"><b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b></p> <p align="center">Facultad de Formación de Profesorado y Educación</p> |  <p>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</p>   | <p>Código: E1-F1-D1<br/>Edición: 06<br/>Fecha: 2008-06-30</p> |
|  | <p><b>Unidad responsable del Sistema de Garantía Interna de Calidad de los planes de estudio: identificación, normas de funcionamiento y participación de los grupos de interés</b></p> | <p>Página: 8 de 19</p>  |

## 5. Descripción del procedimiento

5.1. El Decano y su Equipo Decanal definirán la composición, funciones y normas de funcionamiento de la CGC de acuerdo con lo establecido en este documento y propondrán a la Junta de Centro la designación de sus integrantes.

5.2. El Decano y su Equipo Decanal elevarán a la Junta de Centro una propuesta sobre Política y Objetivos de Calidad del Centro.

5.2. La Junta de Centro aprobará, si procede, dicha propuesta, y designará a los integrantes de la CGC, y aprobará sus funciones y normas de funcionamiento.


5.3. Se constituirá la CGC.

5.4. La CGC aprobará, a propuesta del Coordinador de Calidad, su plan de trabajo.

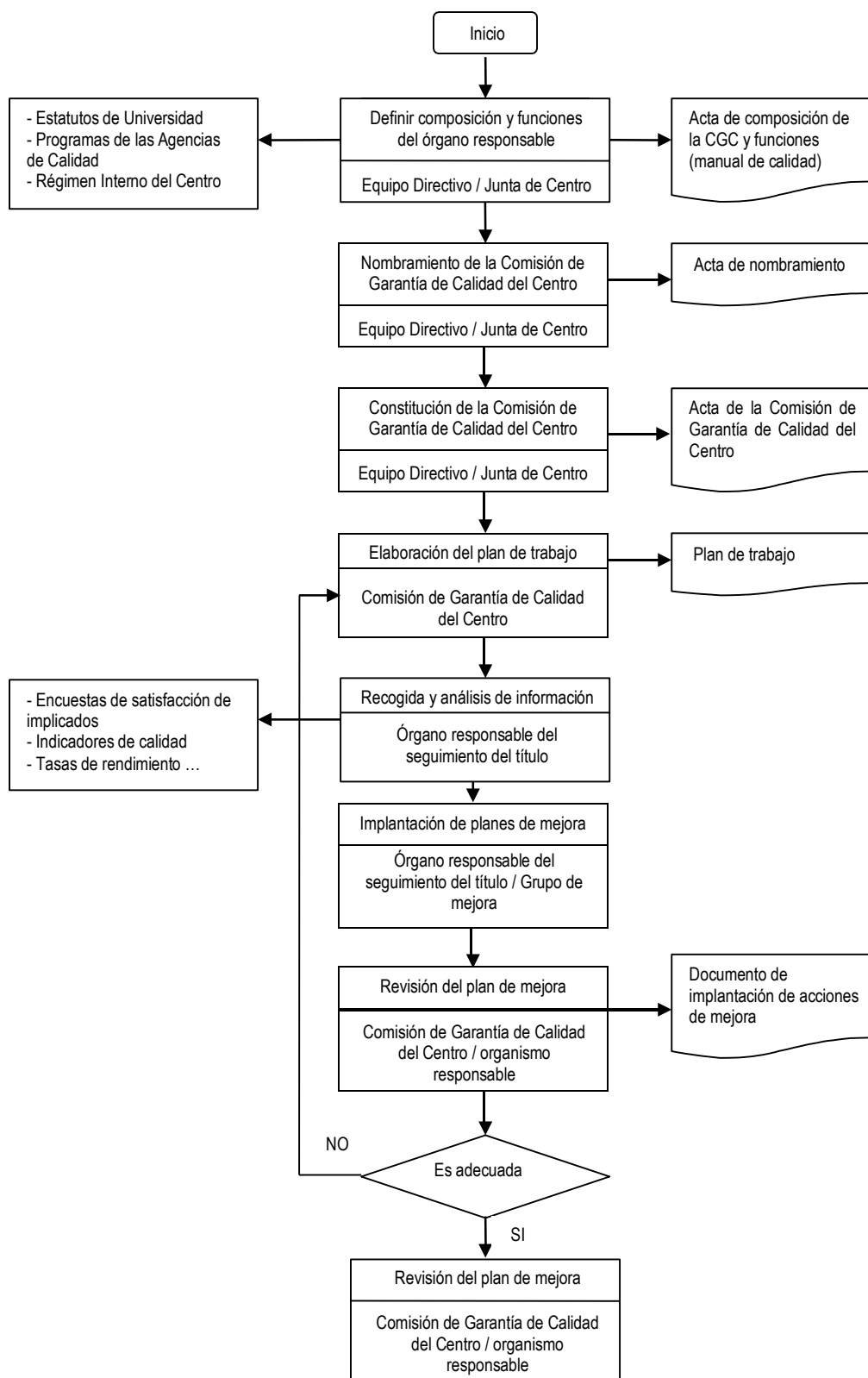
5.5. La CGC, dentro de lo establecido en dicho plan, recogerá y analizará la información que se considere relevante según las indicaciones del Sistema de Garantía Interna de Calidad.


5.6. La CGC propondrá a la Junta de Centro los planes de mejora y velará por su implantación y seguimiento.

5.7. La CGC revisará los planes de mejora.

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b>  | Código: E1-F1-D1<br>Edición: 06<br>Fecha: 2008-06-30 |
|   | <b>Unidad responsable del Sistema de Garantía Interna de Calidad de los planes de estudio: identificación, normas de funcionamiento y participación de los grupos de interés</b> | Página: 9 de 19                                      |

## 6. Flujograma



|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  Facultad de Formación de Profesorado y Educación   | Código: E1-F1-D1<br>Edición: 06<br>Fecha: 2008-06-30 |
|   | <b>Unidad responsable del Sistema de Garantía Interna de Calidad de los planes de estudio: identificación, normas de funcionamiento y participación de los grupos de interés</b> | Página: 10 de 19                                     |


### 7. Indicadores de seguimiento, control y evaluación

- Documento formal que recoja la creación del órgano de calidad y su composición
- Actas de nombramiento, unidad o persona responsable del establecimiento de la Política y objetivos de Calidad
- Documento que recoja la política de calidad del centro
- Documento que recoja los objetivos derivados de la política de calidad del centro
- Documento de aprobación formal de la política de calidad del centro
- Soportes en que se distribuye la política de calidad del centro (web, papel, electrónico )
- Actos públicos en que se ha procedido a la difusión de la política de calidad del centro a los diferentes colectivos
- Actas de reunión de la Comisión de Garantía de Calidad
- Documentación en que se recojan las acciones de mejora y planes derivados.
- Nivel de actualidad y frecuencia de revisión de la política de calidad del centro.
- Frecuencia del seguimiento periódico de consecución de los objetivos de calidad

Los documentos generados en este procedimiento serán archivados por el Coordinador de Calidad del Centro.

| Identificación del registro   | Soporte del archivo | Responsable custodia              | Tiempo de conservación |
|---|---------------------|-----------------------------------|------------------------|
| Acta de composición del Comité responsable del Sistema de Garantía de Calidad y sus funciones | Papel o informático | Coordinador de calidad del centro | 6 años                 |
| Acta de nombramiento  | Papel o informático | Coordinador de calidad del centro | 6 años                 |
| Acta de comisión responsable de la Garantía de Calidad del centro                             | Papel o informático | Coordinador de calidad del centro | 6 años                 |
| Plan de trabajo de la Comisión responsable de la Garantía de Calidad.                         | Papel o informático | Coordinador de calidad del centro | 6 años                 |




|                               |  |  |
|-------------------------------|--|--|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b> |  Facultad de Formación de Profesorado y Educación   | Código: E1-F1-D1<br>Edición: 06<br>Fecha: 2008-06-30 |
|                               | <b>Unidad responsable del Sistema de Garantía Interna de Calidad de los planes de estudio: identificación, normas de funcionamiento y participación de los grupos de interés</b> | Página: 11 de 19                                     |


|   |                     |                                   |        |
|---|---------------------|-----------------------------------|--------|
| Documento de Implantación de acciones de mejora | Papel o informático | Coordinador de calidad del centro | 6 años |
|---|---------------------|-----------------------------------|--------|

## 7. Normativa aplicable

- 8.1. Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- 8.2. Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- 8.3. R.D. 1393 / 2007, de 12 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales
- 8.4. 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 la Juntas de Centro; 59 a 64; atención art. 64 sobre Comisiones de Docencia)
- 8.5. Protocolo de evaluación para la verificación de los títulos universitarios oficiales (grado y máster), Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) (disponible el 2008-04-09 en la URL: [http://www.aneca.es/active/docs/verifica\\_protocoloyplantilla\\_gradomaster\\_080218.pdf](http://www.aneca.es/active/docs/verifica_protocoloyplantilla_gradomaster_080218.pdf) ).
- 8.6. Guía de apoyo para la elaboración de la solicitud de verificación de títulos oficiales (grado y máster), Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) (disponible el 2008-04-09 en la URL: [http://www.aneca.es/active/docs/verifica\\_guia\\_gradoymaster\\_080218.pdf](http://www.aneca.es/active/docs/verifica_guia_gradoymaster_080218.pdf))
- 8.7. Reglamento del Consejo de Gobierno de la UAM.
- 8.8. Reglamento de Régimen Interior de la Facultad.
- 8.9. Acuerdo de fecha ... del Consejo de Gobierno de la UAM sobre el procedimiento a seguir para la elaboración de la propuesta del Plan de estudios correspondiente al título de...
- 8.10. Acuerdo de fecha... de la Junta de Facultad sobre el procedimiento a seguir para la elaboración de la propuesta del Plan de estudios correspondiente al título de...

|  |   |   |
|--|---|---|
| <p><b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b></p> <p>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</p> |  <p>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</p>   | <p>Código: E1-F1-D1<br/>Edición: 06<br/>Fecha: 2008-06-30</p> |
|  | <p><b>Unidad responsable del Sistema de Garantía Interna de Calidad de los planes de estudio: identificación, normas de funcionamiento y participación de los grupos de interés</b></p> | <p>Página: 12 de 19</p>                                       |

8.11. Ley 30 / 1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.


|  |   |   |
|--|---|---|
| <p><b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b></p> <p>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</p> |  <p>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</p>   | <p>Código: E1-F1-D1<br/>Edición: 06<br/>Fecha: 2008-06-30</p> |
|  | <p><b>Unidad responsable del Sistema de Garantía Interna de Calidad de los planes de estudio: identificación, normas de funcionamiento y participación de los grupos de interés</b></p> | <p>Página: 13 de 19</p>                                       |

### 8. Documentación de referencia, formatos y registros

Como consecuencia del presente procedimiento las documentaciones derivadas son:

E1-F1-D1 Acta de composición y funciones del órgano de calidad del Centro

E1-F1-D2 Documento de Política de Calidad del Centro

|                               |  |  |
|-------------------------------|--|--|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b> |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b>  | Código: E1-F1-D1<br>Edición: 06<br>Fecha: 2008-06-30 |
|                               | <b>Unidad responsable del Sistema de Garantía Interna de Calidad de los planes de estudio: identificación, normas de funcionamiento y participación de los grupos de interés</b> | Página: 14 de 19                                     |

## COMPOSICIÓN, FUNCIONES Y NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DEL ÓRGANO DE CALIDAD DEL CENTRO

### COMPOSICIÓN


La Comisión de Garantía de Calidad (CGC) de la Facultad de Formación de Profesorado y Educación está compuesta por su Decano (o persona en quien delegue) que actuará como Presidente, el Secretario Académico, el Coordinador de Calidad, los miembros de la Comisión de Calidad, el Coordinador de cada titulación, un representante de cada titulación de los estudiantes matriculados en el Centro y el Administrador del Centro. Los miembros de la CGC serán elegidos por el período que venga establecido en el Reglamento de la Junta de Centro. Como Secretario de la Comisión actuará el Secretario de la Facultad. Asimismo, y para asegurar la participación de todos los grupos de interés, formarán parte de la CGC, dos miembros del Consejo Social de la Universidad designados por la Junta de Centro, a propuesta del Decano.

### FUNCIONES

La Comisión de Garantía de la Calidad (CGC) del Centro es una comisión que participa en las tareas de planificación y seguimiento del SGIC, actuando además como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema de calidad.

Una enumeración no exhaustiva de las funciones de la CGC de la Facultad es la siguiente:

- Verificar la planificación del SGIC de la Facultad, de modo que se asegure el cumplimiento de los requisitos generales del Manual del SGIC, de la Política y los Objetivos de Calidad y de los requisitos contemplados en las guías de verificación y certificación correspondientes.
- Ser informada por el Decano respecto a la Política de Calidad de la Facultad y velar por que esta información sea conocida por el resto del Centro.
- Recibir y, en su caso, coordinar la formulación de los objetivos anuales del Centro y realizar el seguimiento de su ejecución.
- Realizar el seguimiento de la eficacia de los procesos a través de los indicadores asociados a los mismos.

|  |   |   |
|--|---|---|
| <p style="text-align: center;"><b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b></p> <p style="text-align: center;">Facultad de Formación de Profesorado y Educación</p> |  <p>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</p>   | <p>Código: E1-F1-D1<br/>Edición: 06<br/>Fecha: 2008-06-30</p> |
|  | <p><b>Unidad responsable del Sistema de Garantía Interna de Calidad de los planes de estudio: identificación, normas de funcionamiento y participación de los grupos de interés</b></p> | <p>Página: 15 de 19</p>                                       |

- Controlar la ejecución de las acciones correctivas y/o preventivas, de las actuaciones derivadas de la revisión del sistema de garantía de calidad, de las acciones de respuesta a las sugerencias, quejas y reclamaciones y, en general, de cualquier proyecto o proceso relacionado con calidad que no tenga asignado específicamente un responsable para su seguimiento.
- Estudiar y, en su caso, aprobar la implantación de las propuestas de mejora del SGIC sugeridas por los restantes miembros del Centro.
- Decidir la periodicidad y la duración, dentro de su ámbito de competencia, de las campañas de recogida de encuestas de medida de la satisfacción de los grupos de interés.
- Ser informada por el Coordinador de Calidad de los resultados de las encuestas de satisfacción y proponer criterios para la consideración de las propuestas de mejora que puedan derivarse de esos resultados.
- Planificar y supervisar la realización de las acciones formativas que en materia de garantía de calidad procedan en cada momento, así como las correspondientes a la difusión de materiales relativa a la misma, orientada a todos los miembros del Centro.


### NORMAS DE FUNCIONAMIENTO

La CGC se regirá para su funcionamiento, en la medida en que puedan aplicarse, por las normas establecidas para las sesiones de Junta de Facultad. De las sesiones, el Secretario levantará acta que enviará a todos los componentes de la CGC, que dispondrán de una semana para proponer correcciones. En caso contrario se considerará aprobada y se publicará en la página electrónica del Centro de modo que esté disponible para toda la comunidad universitaria perteneciente al mismo.

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

La CGC adoptará sus decisiones por voto mayoritario de sus miembros, decidiendo el voto de calidad del Presidente en caso de empate.


Para que la CGC pueda constituirse y adoptar resoluciones válidamente se requerirá la presencia de al menos la mayoría absoluta de sus miembros en primera convocatoria, y de

|  |   |   |
|--|---|---|
| <p style="text-align: center;"><b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b></p> <p style="text-align: center;">Facultad de Formación de Profesorado y Educación</p> |  <p style="text-align: center;">Facultad de Formación de Profesorado y Educación</p>   | <p>Código: E1-F1-D1<br/>Edición: 06<br/>Fecha: 2008-06-30</p> |
|  | <p style="text-align: center;"><b>Unidad responsable del Sistema de Garantía Interna de Calidad de los planes de estudio: identificación, normas de funcionamiento y participación de los grupos de interés</b></p> | <p>Página: 16 de 19</p>                                       |

al menos un tercio de ellos en segunda. Entre ambas convocatorias deberá transcurrir un plazo mínimo de un cuarto de hora.

Los miembros de la CGC observarán la debida reserva con respecto a todas las informaciones y debates que no deban hacerse públicos en aplicación de la normativa vigente o de un acuerdo al efecto de la propia Comisión.

Para todo lo no previsto en estas normas, se aplicará con carácter supletorio el Reglamento de la Junta de Facultad y la Ley 30 / 1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b>  | Código: E1-F1-D2<br>Edición: 06<br>Fecha: 2008-06-30 |
|   | <b>Unidad responsable del Sistema de Garantía Interna de Calidad de los planes de estudio: identificación, normas de funcionamiento y participación de los grupos de interés</b> | Página: 17 de 19                                     |

## DOCUMENTO DE POLÍTICA DE CALIDAD DEL CENTRO

### “Declaración pública sobre la política de calidad de la Facultad de Formación de Profesorado y Educación”

La Facultad de Formación de Profesorado y Educación es consciente de la importancia de la calidad por lo que la considera como un factor estratégico para conseguir que las competencias, habilidades y aptitudes de sus egresados sean reconocidas por los empleadores y por la sociedad en general. Además, considera que la formación de sus estudiantes, en un entorno científico e investigador de calidad, contribuye a mejorar las contribuciones que sus egresados pueden hacer a la sociedad.

Esta Facultad dirige sus esfuerzos hacia la plena consecución de la satisfacción de las necesidades y expectativas, razonables, de todos sus grupos de interés, tanto internos como externos. Para ello se compromete a emplear todos los recursos técnicos, económicos y humanos a su disposición; siempre dentro del estricto cumplimiento de los requisitos legales aplicables, tanto a nivel autonómico como estatal y europeo.

Por ello, la Junta de Centro de la Facultad de Formación de Profesorado y Educación establece las siguientes directrices generales para la consecución de los objetivos de calidad y que constituyen nuestra Política de Calidad:

- Estructurar su sistema de garantía de calidad en torno a una Comisión de Garantía de Calidad, en la que estén representadas todas las Titulaciones impartidas en la Facultad, y de la que formarán parte miembros externos a la Universidad, así como estudiantes, personal docente e investigador, personal docente e investigador en formación y personal de administración y servicios.
- Proporcionar la formación continua y adecuada a todos nuestros trabajadores, según sus respectivas actividades, y facilitar los conocimientos necesarios para que puedan desarrollar su actividad enfocada a la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios.
- Ofrecer información precisa y actualizada sobre los programas formativos y acerca del modo de procedimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de la Facultad.
- Establecer una sistemática de actuación, y documentarla, para asegurar la calidad de nuestros procesos. Esta sistemática debe incluir la recogida de información, su análisis y su utilización para la mejora continua.
- Procurar un compromiso de mejora continua como norma de conducta, y proponer y llevar a cabo, las acciones correctivas y preventivas que pudieran ser necesarias.
- Asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad se mantiene efectivo y que es controlado y revisado de forma periódica.

|  |   |   |
|--|---|---|
| <p><b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b></p> <p>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</p> |  <p>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</p>   | <p>Código: E1-F1-D2<br/>Edición: 06<br/>Fecha: 2008-06-30</p> |
|  | <p><b>Unidad responsable del Sistema de Garantía Interna de Calidad de los planes de estudio: identificación, normas de funcionamiento y participación de los grupos de interés</b></p> | <p>Página: 18 de 19</p>                                       |

Como responsable de ejecutar los acuerdos de la Junta de Facultad, me comprometo a desarrollar permanentemente las directrices que se acuerden en materia de calidad.


Engracia Alda de la Fuente

Decana de la Facultad de Formación de Profesorado y Educación

3 de julio de 2008



|   |   |   |
|---|---|---|
| <p style="text-align: center;">{J/(1)}<br/>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA<br/>de México</p> | <p style="text-align: center;"><b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b> Facultad<br/>de Formación de Profesorado y<br/>Educación<br/>Plan de Estudios ...</p>  | <p>Código: E1-F1-D7<br/>Edición: 01<br/>Fecha: 2008-04-23</p> |
|   | <p style="text-align: center;"><b>Unidad responsable del Sistema de<br/>Garantía Interna de Calidad de los planes<br/>de estudio: identificación, normas de<br/>funcionamiento y participación de los<br/>grupos de interés</b></p> | <p>Página: 19 de 19</p>                                       |


|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b>   | Código: E2-F1<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-06-23 |
|   | <b>Calidad de la enseñanza: 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 desarrollo del Plan de estudios</b> | Página: 1 de 8                                    |

### PROCEDIMIENTO

**Calidad de la enseñanza: 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 desarrollo del Plan de estudios**

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

|  |   |  |
|--|---|--|
| Elaborado por:<br>Equipo de trabajo "Proyecto SGIC-UAM"<br><br><br>Fecha: 2008-06-23 | Revisado por:<br>Comisión de Garantía de Calidad<br><br><br>Fecha: 2008-10-06 | Aprobado por:<br><br><br><br>Fecha: 2008-10-29 |
|--|---|--|

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b>   | Código: E2-F1<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-06-23 |
|   | <b>Calidad de la enseñanza: 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 desarrollo del Plan de estudios</b> | Página: 2 de 8                                    |

## 1. Objeto

Procedimientos para la recogida y análisis de la información relevante referida a la calidad de la enseñanza de la titulación de “Máster Universitario en Educación para la Justicia Social” de la Universidad Autónoma de Madrid de acuerdo con los requisitos genéricos y específicos establecidos al efecto.

## 2. Alcance

Contempla:


1. La definición de los procedimientos para la recogida y análisis de la información sobre la calidad, relativa a resultados del aprendizaje; profesorado; prácticas externas; programas de movilidad; inserción laboral; satisfacción con la formación; satisfacción de los colectivos implicados en el título; sugerencias o reclamaciones; publicación de información y criterios para extinción del título, del programa formativo.
2. La especificación del modo en el cual se utilizará la información citada en el punto anterior en la revisión y mejora del desarrollo del programa formativo del Plan de estudios.
3. La especificación de las revisiones periódicas de los procedimientos de recogida de información relacionada con los objetivos del programa formativo y con la calidad del Centro.

Su ámbito de aplicación corresponde al programa formativo del Plan de estudios del título “Máster Universitario en Educación para la Justicia Social” impartido por la Facultad de Formación de Profesorado y Educación y a todas las personas (docentes y de apoyo) vinculadas al mismo.

## 3. Responsabilidades

- 3.1. Decano: garantizar el cumplimiento de este procedimiento.
- 3.2. Comisión de Seguimiento del Título: proponer los indicadores de calidad del programa formativo relativos a sus objetivos, medios, resultados, etc.<sup>1</sup>; analizar la

<sup>1</sup> Entre los elementos de análisis deberá contemplar, al menos, los requisitos genéricos (aquellos recogidos en el programa VERIFICA de la ANECA: resultados del aprendizaje, profesorado, prácticas externas, programas de movilidad, inserción laboral, satisfacción con la formación, satisfacción de los colectivos implicados en el título, sugerencias y

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b>   | Código: E2-F1<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-06-23 |
|   | <b>Calidad de la enseñanza: 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 desarrollo del Plan de estudios</b> | Página: 3 de 8                                    |

información relativa a los mismos y elaborar informe/s a partir de la información recogida (propuesta de actuación o plan de mejora).

3.3. Coordinador del Título: reclamar al Decano la información necesaria para el análisis y valoración de los indicadores del plan de estudios recogidos en el Sistema de Garantía Interna de Calidad.

3.4. Comisión de Garantía de Calidad: validar el catálogo de indicadores propuesto por la Comisión de Seguimiento del Título; elaborar el procedimiento general de recogida de la información (Plan general de recogida de información<sup>2</sup>); velar por que se reciba la información pertinente para el análisis de los indicadores; recibir la propuesta de actuación o plan de mejora de la Comisión de Seguimiento del Título y realizar una propuesta común para aquellos apartados que lo requieran; elevar la propuesta a la Junta de Centro u órgano de decisión competente.

3.5 Coordinador de la Comisión de Garantía de Calidad: realizar el seguimiento de la implantación de los planes de mejora y elaborar un informe sobre su desarrollo.


3.6 Junta de Centro: evaluar (junto con y/o derivar a las comisiones u órganos competentes) y aprobar, en su caso, las propuestas que le eleve la Comisión de Garantía de Calidad; promover la creación de grupos de mejora.

---

Reclamaciones, publicación de la información y criterios y procedimientos para la extinción del título).

<sup>2</sup> Elementos del Plan general de recogida de información:

1. Indicadores sobre la enseñanza definidos en el catálogo de indicadores. Tales indicadores deben ser oportunos y sencillos.
2. Fuentes de información que alimentarán a los indicadores.
3. Responsables de las fuentes de información.
4. Periodicidad con la que se recabarán las informaciones que alimentarán a los indicadores.
5. Medios humanos y materiales precisos para recopilar las informaciones, calcular los indicadores y analizar los resultados.
6. Procedimiento a seguir una vez recibida la información: responsables, recursos y plazos.
7. Sistemática para el establecimiento de procedimientos a seguir en caso de que en las fechas previstas no se disponga de las informaciones precisas para alimentar los indicadores.

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b>   | Código: E2-F1<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-06-23 |
|   | <b>Calidad de la enseñanza: 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 desarrollo del Plan de estudios</b> | Página: 4 de 8                                    |

#### 4. 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 de un plan de estudios.

**PLAN DE ESTUDIOS OFICIAL:** conjunto de enseñanzas organizadas por una Universidad, de acuerdo a directrices oficiales, y homologado por el Consejo de Universidades, de acuerdo con la legislación vigente.

**PROGRAMA FORMATIVO:** lo constituye el plan de estudios, así como los elementos normativos, técnicos, humanos y materiales que permiten la organización y gestión de una enseñanza con el fin de alcanzar los objetivos de la misma.


#### 5. Descripción del Procedimiento

5.1. La Comisión de Seguimiento del Título elabora una propuesta de catálogo de indicadores sobre el programa formativo, relativos a sus objetivos, medios, resultados, etc. Entre sus elementos de análisis deberá contemplar, al menos, aquellos recogidos en el programa VERIFICA de la ANECA (aprendizaje, profesorado, prácticas externas, programas de movilidad, inserción laboral, satisfacción con la formación, satisfacción de los colectivos implicados en el título, sugerencias y reclamaciones de los estudiantes, criterios y procedimientos para la extinción del título).

5.2. La Comisión de Garantía de Calidad valora la propuesta realizada por la Comisión de Seguimiento del Título y da curso a dicha propuesta para que sea evaluada y, eventualmente, aprobada por la Junta de Centro y/o por las comisiones u órganos competentes.

5.3. Una vez recibida la aprobación del catálogo de indicadores, la Comisión de Garantía de Calidad:

- Establece un Plan general de recogida de información sobre los distintos aspectos, en el que se consideren al menos los elementos siguientes:
  - i. Indicadores sobre la enseñanza definidos en el catálogo.
  - ii. Fuentes de información que alimentarán a los indicadores.

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b>   | Código: E2-F1<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-06-23 |
|   | <b>Calidad de la enseñanza: 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 desarrollo del Plan de estudios</b> | Página: 5 de 8                                    |

- iii. Responsables de las fuentes de información.
- iv. Periodicidad con la que se recabarán las informaciones que alimentarán a los indicadores.
- v. Medios humanos y materiales precisos para recopilar las informaciones, calcular los indicadores y analizar los resultados.
- vi. Procedimiento a seguir una vez recibida la información: responsables, recursos y plazos.
- vii. Sistemática para el establecimiento de procedimientos a seguir en caso de que en las fechas previstas no se disponga de las informaciones precisas para alimentar los indicadores.
- viii. Vela por que se reciban las informaciones precisas en el momento oportuno.


5.4. La Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad encomienda a las Comisiones Técnicas de Seguimiento de la Titulación la recogida de información sobre la calidad de la enseñanza.

5.5. La Comisión de Seguimiento del Título analiza la información relativa a los indicadores y elabora el informe de resultados pertinentes sobre los mismos y las propuestas de actuación o planes de mejora, que remite a la Comisión de Garantía de Calidad para su consideración.

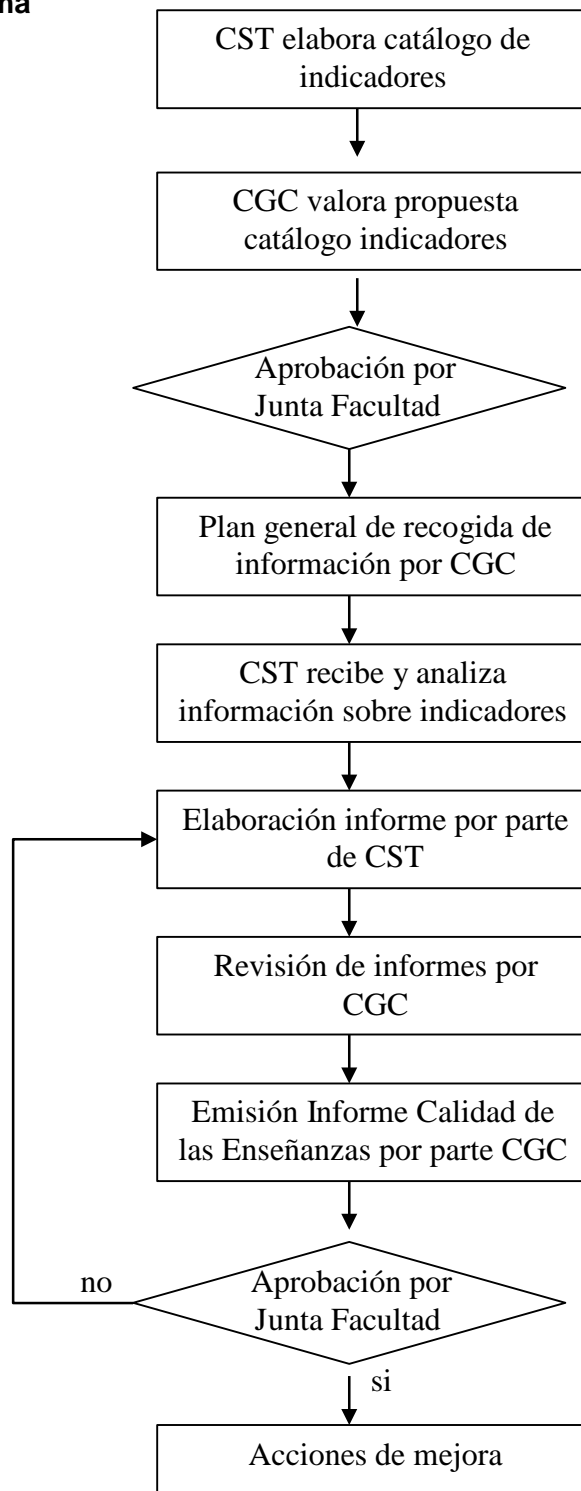
5.6. La Comisión de Garantía de Calidad recibe, analiza y valora el informe elaborado por la Comisiones de Seguimiento del Título y propone las revisiones que considere oportunas. Una vez realizado, emite un informe de Calidad de la Enseñanza y lo eleva a la Junta de Centro para su consideración y, en su caso, aprobación.


5.7. La Junta de Centro, valora el informe remitido por la Comisión de Garantía de Calidad y decide sobre las eventuales acciones de mejora y revisiones del programa formativo. En caso que lo estime oportuno, promueve la creación de grupos de mejora encargados de llevar a cabo las propuestas de mejora aprobadas.

5.7. El Coordinador de Calidad y el Coordinador del Título velan por el seguimiento de las acciones de mejora implantadas en colaboración con la Unidad de Calidad y Formación.

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b>   | Código: E2-F1<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-06-23 |
|   | <b>Calidad de la enseñanza: 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 desarrollo del Plan de estudios</b> | Página: 6 de 8                                    |

## 6. Flujoograma



|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b>   | Código: E2-F1<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-06-23 |
|   | <b>Calidad de la enseñanza: 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 desarrollo del Plan de estudios</b> | Página: 7 de 8                                    |

## 7. Indicadores de seguimiento, control y evaluación

Lista de comprobación


- 7.1. Catálogo de indicadores del programa formativo<sup>3</sup>.
- 7.2. Documento que recoja el Plan general de recogida de información.
- 7.3. Documento/s de seguimiento del cumplimiento (entregable y plazos) del Plan general de recogida de información.
- 7.4. Actas de las reuniones de la Comisión de Garantía de Calidad.
- 7.5. Actas de la Comisión de Seguimiento del Título en que se traten temas relacionados con el Sistema de Garantía de Calidad.
- 7.6. Actas de Junta de Centro en que se traten temas relacionados con el Sistema de Garantía Interna de Calidad.
- 7.7. Memoria anual de seguimiento del Sistema de Garantía de Calidad del Centro.

## 8. Normativa aplicable

- 8.1. Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- 8.2. Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- 8.3. R.D. 1393 / 2007, de 12 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- 8.4. 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. 59 a 64; atención art. 64 sobre Comisiones de Docencia)
- 8.5. Protocolo de evaluación para la verificación de los títulos universitarios oficiales (grado y máster), Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) (disponible el 2008-04-09 en la URL: [http://www.aneca.es/active/docs/verifica\\_protocoloyplantilla\\_gradomaster\\_080218.pdf](http://www.aneca.es/active/docs/verifica_protocoloyplantilla_gradomaster_080218.pdf)).
- 8.6. Guía de apoyo para la elaboración de la solicitud de verificación de títulos oficiales (grado y máster), Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) (disponible el 2008-04-09 en la URL: [http://www.aneca.es/active/docs/verifica\\_guia\\_gradoymaster\\_080218.pdf](http://www.aneca.es/active/docs/verifica_guia_gradoymaster_080218.pdf)).

<sup>3</sup> El catálogo de indicadores incluirá los indicadores referidos para la verificación del título



|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  Facultad de Formación de Profesorado y Educación  | Código: E2-F1<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-06-23 |
|   | <b>Calidad de la enseñanza: 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 desarrollo del Plan de estudios</b> | Página: 8 de 8                                    |

### 9. Documentación de referencia, formatos y registros

No procede incluir en la presente ficha

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  Facultad de Formación de Profesorado y Educación | Código: E2-F2<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-04-30 |
|   | <b>Revisión del Cumplimiento de los Objetivos de Aprendizaje de los Estudiantes</b>  | Página: 1 de 6                                    |

**PROCEDIMIENTO**  
**Revisión del Cumplimiento de los Objetivos de Aprendizaje**

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

|   |  |  |
|---|--|--|
| Elaborado por: Equipo de trabajo "Proyecto SGIC-UAM"<br><br>Fecha: 2008-06-30 | Revisado por: Comisión de Garantía de Calidad<br><br>Fecha: 2008-10-06 | Aprobado por: Junta de Facultad<br><br>Fecha: 2008-10-29 |
|---|--|--|

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b> | Código: E2-F2<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-04-30 |
|   | <b>Revisión del Cumplimiento de los Objetivos de Aprendizaje de los Estudiantes</b>   | Página: 2 de 6                                    |

### 1. Objeto

Resultados del programa formativo en relación al cumplimiento de los objetivos y estándares fijados para el aprendizaje, medidos a través de los indicadores correspondientes.

### 2. Alcance

Este procedimiento será de aplicación en la revisión del cumplimiento de los objetivos contemplados en el programa formativo.

Su ámbito de aplicación corresponde al Plan de estudios del título “Máster Universitario en Educación para la Justicia Social” impartido por la Facultad de Formación de Profesorado y Educación y a todos los grupos de interés vinculados al mismo.

### 3. Responsabilidades

Los responsables que intervienen en dicho procedimiento son los siguientes:

- La Universidad (Vicerrectorado de Planificación y Calidad, junto con Tecnologías de Información) ponen a disposición de las titulaciones la información correspondiente a los indicadores que permiten el seguimiento del cumplimiento de los objetivos de aprendizaje del programa formativo, que son objeto de análisis en este procedimiento.
- La Facultad, mediante la dirección y supervisión del Administrador Gerente y del Decano del Centro, se encargarán de alimentar las bases de datos con la información de gestión académica (matrícula; actas; etc.)
- El Decano (o persona en quien delegue), dispondrá, en las fechas en que se establezca, de la información sobre los indicadores de aprendizaje a través de la Oficina de Análisis y Prospectiva (OAP) o el Data Ware House (DWH).
- La Comisión de Garantía de Calidad establece las fechas de referencia para la extracción de los datos relacionados con el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje.

### 4. Glosario

- **Tasa de graduación:** porcentaje de estudiantes que finalizan la enseñanza en el tiempo previsto en el plan de estudios (d) o en año académico más (d+1) en relación con su cohorte de entrada.

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b> | Código: E2-F2<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-04-30 |
|   | <b>Revisión del Cumplimiento de los Objetivos de Aprendizaje de los Estudiantes</b>   | Página: 3 de 6                                    |

Forma de cálculo: El denominador es el número total de estudiantes que se matricularon por primera vez en una enseñanza en un año académico (c). El numerador es el número total de estudiantes de los contabilizados en el denominador, que han finalizado sus estudios en el tiempo previsto (d) o en un año académico más (d+1).

$$\frac{\text{Graduados en "d" o en "d+1" (de los matriculados en "c")}}{\text{Total de estudiantes matriculados en un curso "c"}} \times 100$$

- **Tasa de graduación de estudiantes a tiempo completo:** porcentaje de estudiantes a tiempo completo [matriculados de 60 créditos o más al año durante el tiempo previsto de duración del plan de estudios (d)] que finalizan la enseñanza en el tiempo previsto en el plan de estudios (d) o en un año académico más (d+1) en relación con el total de estudiantes a tiempo completo de esa cohorte durante el período de tiempo referido (d ó d+1)

$$\frac{\text{Estudiantes a TC graduados en "d" o en "d+1" (de los matriculados en "c")}}{\text{Total de estudiantes matriculados en un curso "c" que durante d o d+1 años se han matriculado de al menos 60 créditos}} \times 100$$

- **Tasa de abandono:** relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que debieron obtener el título el año académico anterior y que no se han matriculado ni en ese año académico ni en el anterior.

Forma de cálculo: Sobre una determinada cohorte de estudiantes de nuevo ingreso establecer el total de estudiantes que sin finalizar sus estudios se estima que no estarán matriculados en la titulación ni en el año académico que debieran finalizarlos de acuerdo al plan de estudios (t) ni en el año académico siguiente (t+1), es decir, dos años seguidos, el de finalización teórica de los estudios y el siguiente.

$$\frac{\text{Nº de estudiantes no matriculados en los 2 últimos cursos "t" y "t+1"}}{\text{Nº de estudiantes matriculados en el curso t-n+1}} \times 100$$

n = la duración en años del plan de estudios

- **Tasa de eficiencia:** relación porcentual entre el número total de créditos teóricos del plan de estudios a los que debieron haberse matriculado a lo largo de sus

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  Facultad de Formación de Profesorado y Educación | Código: E2-F2<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-04-30 |
|   | <b>Revisión del Cumplimiento de los Objetivos de Aprendizaje de los Estudiantes</b>  | Página: 4 de 6                                    |

estudios el conjunto de estudiantes graduados en un determinado curso académico y el número total de créditos en los que realmente han tenido que matricularse.

Forma de cálculo: El número total de créditos teóricos se obtiene a partir del número de créditos ECTS del plan de estudios multiplicado por el número de titulados. Dicho número se divide por el total de créditos de los que realmente se han matriculado los graduados.

$$\frac{\text{Créditos teóricos del plan de estudios} * \text{Número de graduados}}{\text{(Total créditos realmente matriculados por los graduados)}} \times 100$$

- Encuesta de satisfacción de los estudiantes, referida a una valoración global del funcionamiento de la titulación. Con una periodicidad anual las titulaciones podrán obtener información concreta sobre la satisfacción con: el plan de estudios y su estructura, la organización de la enseñanza, los recursos humanos, instalaciones e infraestructuras, el proceso de enseñanza-aprendizaje, el acceso y atención al estudiante.
- Índice de evolución de competencias. Con la periodicidad que se establezca, las titulaciones podrán valorar la adquisición de determinadas competencias transversales por parte de los estudiantes utilizando los procedimientos existentes e instrumentos que proporciona el Instituto de Ingeniería del Conocimiento (IIC)
- DATA WAREHOUSE: Sistema de gestión integrada de la información al que los miembros de la Comunidad Universitaria acceden según sus perfiles.

## 5. Descripción del Procedimiento

El presente procedimiento recoge las siguientes actividades desarrolladas para la revisión del cumplimiento de los objetivos de aprendizaje de los estudiantes:

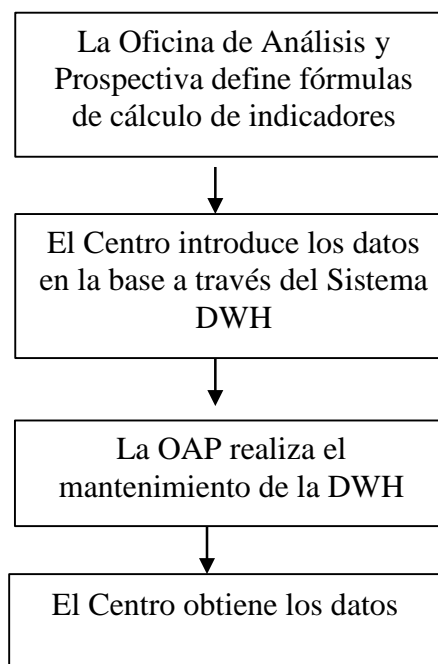
- 5.1. La Universidad (Vicerrectorado de Planificación y Calidad) garantiza la disponibilidad de los medios necesarios para que se realice el cálculo de las tasas relativas a la consecución de los objetivos de aprendizaje del programa formativo de la titulación.
- 5.2. La Oficina de Análisis y Prospectiva define la forma de cálculo de los indicadores e información necesaria y la envía al responsable técnico del Sistema Data Warehouse (DWH).
- 5.3. Desde el Centro (secretaría administrativa de la Facultad, secretarías administrativas de los Departamentos, profesores...) se introducen los datos de

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b> | Código: E2-F2<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-04-30 |
|   | <b>Revisión del Cumplimiento de los Objetivos de Aprendizaje de los Estudiantes</b>   | Página: 5 de 6                                    |

base que alimentan las bases de datos institucionales vinculadas a través del Sistema DWH.

- 5.4. El Decano (o persona en quien delegue) obtiene los datos pertinentes a través de la Oficina de Análisis y Prospectiva (OAP) y el Data Ware House (DWH) en la fecha de referencia establecida por la CGC.

## 6. Flujograma



## 7. Indicadores de seguimiento, control y evaluación

- Resultados de los estudiantes. Relación entre créditos matriculados y créditos superados por asignatura y titulación
- Encuesta de satisfacción de los estudiantes, referida a una valoración global del funcionamiento de la titulación
- Encuesta de opinión de los estudiantes sobre la actividad docente
- Documento que incluya:
  - Índice de abandono en primer año. Tasas y causas
  - Índice de adquisición de competencias (anual/titulación completa)
  - Tasa de eficiencia
  - Tasa de graduación
  - Tasa de graduación de estudiantes a tiempo completo
  - Número de alumnos que tardan n años en graduarse

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  Facultad de Formación de Profesorado y Educación | Código: E2-F2<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-04-30 |
|   | <b>Revisión del Cumplimiento de los Objetivos de Aprendizaje de los Estudiantes</b>  | Página: 6 de 6                                    |

- Duración media de los estudios
- Tasa de abandono (interrupción de estudios)


## 8. Normativa aplicable

Las fuentes a tener en cuenta en la gestión y revisión de los objetivos de aprendizaje de los estudiantes son, entre otras:

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de Octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales
- Normativa estatal y propia de la Comunidad Autónoma.
- Estatutos de la Universidad.
- Normativa interna de la universidad.
- Reglamentos de Régimen Interno de las Facultades y Escuelas o Departamentos.
- Plan de estudios del programa formativo
- Guías docentes

## 9. Documentación de referencia, formatos y registros

- E2-F2-BD1 Base de datos de indicadores de los resultados del aprendizaje
- E2-F2-PM1 Acciones de mejora

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  Facultad de Formación de Profesorado y Educación                                    | Código: E2-F3<br>Edición: 05<br>Fecha: 2008-07-07 |
|   | <b>Especificación del modo en el cual se utilizará la información sobre los resultados de aprendizaje en la revisión y mejora del desarrollo del Plan de estudios</b> | Página: 1 de 5                                    |


### PROCEDIMIENTO

#### Especificación del modo en el cual se utilizará la información sobre los resultados de aprendizaje en la revisión y mejora del desarrollo del Plan de estudios

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

|  |   |  |
|--|---|--|
| Elaborado por:<br>Equipo de trabajo "Proyecto SGIC-UAM"<br><br>Fecha: 2008-07-07 | Revisado por:<br>Comisión de Garantía de Calidad<br><br>Fecha: 2008-10-07 | Aprobado por:<br><br><br>Fecha: 2008-10-29 |
|--|---|--|



|  |  |  |
|--|--|--|
| <p align="center"><b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b></p> <p align="center">Facultad de Formación de Profesorado y Educación</p> |  <p>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</p>                                    | <p>Código: E2-F3</p> <p>Edición: 05</p> <p>Fecha: 2008-07-07</p> |
|  | <p><b>Especificación del modo en el cual se utilizará la información sobre los resultados de aprendizaje en la revisión y mejora del desarrollo del Plan de estudios</b></p> | <p>Página: 2 de 5</p>  |

### 1. Objeto

Uso que se dará a la información sobre los resultados del aprendizaje recogida en la ficha E2-F2 de modo que se compruebe y mejore su contribución al logro de los objetivos del Plan de Estudios.

### 2. Alcance


Contempla:

- 2.1. La especificación del modo en el cual se analizará la información recogida en la ficha E2-F2.
- 2.2. La especificación del modo en el cual se adoptarán acciones de mejora derivadas del anterior análisis.

Su ámbito de aplicación corresponde al Plan de estudios del título “Máster Universitario en Educación para la Justicia Social” impartido por la Facultad de Formación de Profesorado y Educación y a todo el personal docente vinculado al mismo.

### 3. Responsabilidades.

- 3.1. El Decano o Director: se responsabiliza del cumplimiento de este procedimiento.
- 3.2. Coordinador del título: reclama al Decano la información necesaria para el análisis y valoración de los indicadores de resultados de aprendizaje.
- 3.3 La Comisión de Seguimiento del Título se responsabiliza de analizar la información relativa a los resultados del aprendizaje y proponer a la Comisión de Garantía de Calidad las oportunas acciones de mejora, y en su caso, desarrollar aquellas acciones que sean de su competencia.
- 3.4. La Comisión de Garantía de Calidad propone a la Junta de Centro el diseño y ejecución del plan de acciones de mejora de los resultados del aprendizaje en relación con el Plan de Estudios.
- 3.5. La Junta de Centro: se responsabiliza de aprobar, si procede, o delegar en el órgano competente (Comisión de Seguimiento del Título; Comisión de Estudios; o el que proceda en su caso) la aprobación y puesta en práctica del citado “Plan de acciones de mejora de los resultados del aprendizaje”.

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p align="center"><b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b></p> <p align="center">Facultad de Formación de Profesorado y Educación</p> |  <p>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</p>                                    | <p>Código: E2-F3</p> <p>Edición: 05</p> <p>Fecha: 2008-07-07</p> |
|  | <p><b>Especificación del modo en el cual se utilizará la información sobre los resultados de aprendizaje en la revisión y mejora del desarrollo del Plan de estudios</b></p> | <p>Página: 3 de 5</p>  |

3.6. El Coordinador de Calidad: se responsabiliza de la coordinación y seguimiento del citado “plan de acciones de mejora de los resultados del aprendizaje”, para lo cual será auxiliado por la Unidad de Calidad y Formación.

#### 4. Glosario

No procede incorporar ninguna entrada en este apartado.

#### 5. Descripción del Procedimiento

5.1. El Coordinador del Título: reclama al Decano la información necesaria para el análisis y valoración de los indicadores de resultados de aprendizaje.

5.2. La Comisión de Seguimiento del Título (CST):

- a) Recibe la información relativa a los resultados del aprendizaje de los estudiantes
- b) Lleva a cabo el análisis de los indicadores en relación con el cumplimiento de los objetivos sobre resultados de aprendizaje de los estudiantes (Ficha E2-F2-D1)
- c) Elabora un plan de mejora que aborda los problemas detectados, que eleva a la Comisión de Garantía de Calidad.


5.3. La Comisión de Garantía de Calidad (CGC):

- a. Recibe las propuestas de mejora de la CST.
- d) Evalúa dichas propuestas, y, junto con las suyas propias, elabora una propuesta de acciones de mejora.
- e) Eleva dicho plan a la Junta de Centro.

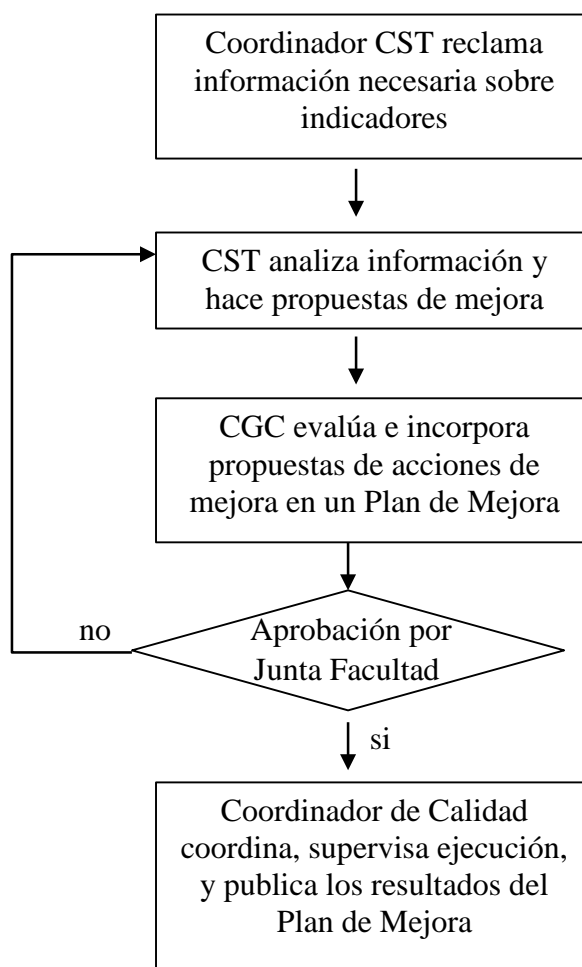
5.4. La Junta de Centro:


- a. Da su aprobación, si procede, a las acciones de mejora.
- b. Si lo considerase pertinente, solicita perfeccionamiento de las propuestas (a la CST).

5.5. El Coordinador de Calidad, una vez aprobado dicho plan, coordina y supervisa la ejecución de las acciones allí contenidas, con la colaboración del la Unidad de Calidad y Formación.

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b>                             | Código: E2-F3<br>Edición: 05<br>Fecha: 2008-07-07 |
|   | <b>Especificación del modo en el cual se utilizará la información sobre los resultados de aprendizaje en la revisión y mejora del desarrollo del Plan de estudios</b> | Página: 4 de 5                                    |

## 6. Flujoograma



|  |  |  |
|--|--|--|
| <p align="center"><b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b></p> <p align="center">Facultad de Formación de Profesorado y Educación</p> |  <p>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</p>                                    | <p>Código: E2-F3</p> <p>Edición: 05</p> <p>Fecha: 2008-07-07</p> |
|  | <p><b>Especificación del modo en el cual se utilizará la información sobre los resultados de aprendizaje en la revisión y mejora del desarrollo del Plan de estudios</b></p> | <p>Página: 5 de 5</p>  |

## 7. Indicadores de seguimiento, control y evaluación

7.1. Base de datos E-2-F2-BD1.

7.2. Acta de la reunión de la CST.

7.3. Propuestas de mejora a la CGC.

7.4. Acta de la CGC de su reunión en la que se eleve a la Junta de Centro el plan de acciones de mejora considerando las propuestas realizadas por la CST.

7.5. Acta de la Junta de Centro en la que se apruebe (o se soliciten perfeccionamientos a la CST o a la CGC).

7.6. Informes periódicos del Coordinador de Calidad relativos al grado de ejecución del plan de acciones de mejora.

## 7. Normativa aplicable

Las fuentes a tener en cuenta en la gestión y revisión de los resultados del aprendizaje son, entre otras:

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de Octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales
- Normativas específicas de la universidad
- Plan de estudios del programa formativo
- Normativa estatal y propia de la Comunidad Autónoma.
- Estatutos de la Universidad.
- Reglamentos de Régimen Interno de las Facultades y Escuelas o Departamentos.
- Guías docentes

## 8. Documentación de referencia, formatos y registros

Base de datos indicadores resultado del aprendizaje E-2-F2-BD1, relativa a los indicadores y estándares


Ficha E2-F2-D1, relativa a los planes de acción y el seguimiento

E2-F3-D1: Modelo de Acta referida en 7.2

E2-F3-D2: Modelo de Acta referida en 7.4

E2-F3-D3: Modelo de Acta referida en 7.5

E2-F3-D4: Modelo de informe periódico referido en 7.6


|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  Facultad de Formación de Profesorado y Educación | Código: E2-F4<br>Edición: 05<br>Fecha: 2008-07-07 |
|   | <b>Profesorado: definición de los procedimientos para la recogida y análisis de la información sobre el profesorado</b>            | Página: 1 de 8                                    |

### PROCEDIMIENTO

#### **Profesorado: definición de los procedimientos para la recogida y análisis de la información sobre el profesorado**

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

|  |   |   |
|--|---|---|
| Elaborado por:<br>Equipo de trabajo "Proyecto SGIC-UAM"<br><br>Fecha: 2008-07-07 | Revisado por:<br>Comisión de Garantía de Calidad<br><br>Fecha: 2008-10-07 | Aprobado por:<br>Junta de Facultad<br><br>Fecha: 2008-10-29 |
|--|---|---|

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  Facultad de Formación de Profesorado y Educación | Código: E2-F4<br>Edición: 05<br>Fecha: 2008-07-07 |
|   | <b>Profesorado: definición de los procedimientos para la recogida y análisis de la información sobre el profesorado</b>            | Página: 2 de 8                                    |

## 1. Objeto

Dado que es preceptivo para la verificación del título el definir y garantizar que las competencias del profesorado asociado al Plan de Estudios son coherentes con los objetivos de calidad del mismo<sup>1</sup>, los procedimientos para la recogida y análisis de la información sobre el profesorado deben permitir:

- a) Contrastar que las competencias del profesorado asociado al Plan de Estudios son coherentes con los objetivos de calidad que tiene el título con relación al mismo.
- b) Contrastar que el profesorado es adecuado para conseguir los objetivos del programa formativo y las competencias previstas en la propuesta del título.
- c) Contrastar que el personal académico tiene la formación adecuada a las necesidades del Plan de Estudios, y/o participa en los programas de formación ofrecidos por la institución.
- d) Contrastar que el personal académico está implicado en actividades de investigación, desarrollo e innovación docente que repercuten favorablemente en el Plan de Estudios.

## 2. Alcance

Contempla la definición de los procedimientos para la recogida y análisis de la información relevante sobre el profesorado, para el correcto desarrollo del Plan de estudios.

Su ámbito de aplicación corresponde al Plan de estudios del título “Máster Universitario en Educación para la Justicia Social” impartido por la Facultad de Formación de Profesorado y Educación y a todos los grupos de interés vinculados al mismo.

## 3. Responsabilidades

- 3.1. El Consejo de Gobierno aprueba la normativa de contratación, reconocimiento, evaluación y promoción del profesorado, así como los procedimientos de recogida de información al respecto.

<sup>1</sup> Personal académico: Criterio 6 del protocolo de verificación de títulos: VERIFICA

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b> | Código: E2-F4<br>Edición: 05<br>Fecha: 2008-07-07 |
|   | <b>Profesorado: definición de los procedimientos para la recogida y análisis de la información sobre el profesorado</b>                   | Página: 3 de 8                                    |


- 3.2. El Vicerrectorado de profesorado propone los criterios para la contratación, reconocimiento y promoción del profesorado y a través del Servicio de PDI gestiona las convocatorias y la tramitación administrativa del procedimiento de contratación
- 3.3. El Vicerrectorado de Planificación y Calidad, a través del Gabinete de Estudios y Evaluación Institucional pone a disposición de la comunidad universitaria los medios necesarios para que se lleve a cabo la evaluación de la labor docente y pone a disposición del Centro los datos sobre participación del profesorado en los Programas de Formación Docente de la UAM
- 3.4. El Vicerrectorado para el Desarrollo de las Enseñanzas y la Formación Continua pondrá a disposición de los Centros la información disponible sobre participación del profesorado en los programas de investigación e innovación destinados a la mejora de la actividad docente.
- 3.5. El Gabinete de Estudios y Evaluación Institucional soporta los procedimientos que permitan la recogida de información sobre la actividad docente desarrollada, así como la generación de los informes de resultados y del envío de los mismos a los responsables de la gestión, según lo aprobado por Consejo de Gobierno.

#### 4. Glosario

DOCENTIA UAM: Programa de identificación y valoración de las prácticas docentes del profesorado de la UAM.

#### 5. Descripción del Procedimiento

- 5.1 El Consejo de Gobierno aprueba la normativa de contratación, reconocimiento, evaluación y promoción del profesorado, así como los procedimientos de recogida de información al respecto.
- 5.2 El Vicerrectorado de Profesorado propone los criterios para la contratación, reconocimiento y promoción del profesorado y a través del Servicio de PDI gestiona las convocatorias y la tramitación administrativa del procedimiento de contratación.

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  Facultad de Formación de Profesorado y Educación | Código: E2-F4<br>Edición: 05<br>Fecha: 2008-07-07 |
|   | <b>Profesorado: definición de los procedimientos para la recogida y análisis de la información sobre el profesorado</b>            | Página: 4 de 8                                    |

El desarrollo de la regulación vigente se encuentra en el siguiente enlace:  
<http://www.uam.es/servicios/administrativos/pdi/>

5.3 El Vicerrectorado de Planificación y Calidad, a través del Gabinete de Estudios y Evaluación Institucional pone a disposición de la comunidad universitaria los medios necesarios para que se lleve a cabo la evaluación de la labor docente y pone a disposición del Centro los datos sobre participación del profesorado en los Programas de Formación Docente de la UAM.

5.4 El Gabinete de Estudios y Evaluación Institucional soporta los procedimientos que permiten la recogida de información sobre la actividad docente desarrollada, así como la generación de los informes de resultados y el envío de los mismos a los responsables de la gestión, según lo aprobado por Consejo de Gobierno.

Docentia UAM (Programa de Identificación y valoración de las prácticas docentes del profesorado de la UAM) ha sido presentado al programa DOCENTIA de la ANECA con valoración positiva<sup>2</sup>. Toda la información sobre el procedimiento está disponible en <http://www.uam.es/calidad/gabinete/practicasdcentes/index.htm>.

Para posibilitar que el profesorado de la titulación concorra al programa DOCENTIA UAM, el Centro promoverá y organizará conjuntamente con el Gabinete de Estudios y Evaluación Institucional la realización de encuestas para recoger la opinión de los estudiantes sobre la actividad docente del profesorado así como la opinión de los profesores.

Encuestas de opinión de estudiantes sobre la actuación docente:

Toda la información sobre el procedimiento está disponible en <http://www.uam.es/calidad/gabinete/areapoyo/apoyoencuesta.html>

Autoinforme del profesor sobre la actuación docente:

Toda la información sobre el procedimiento está disponible en <http://www.uam.es/calidad/gabinete/areapoyo/apoyoencuesta.html>

---

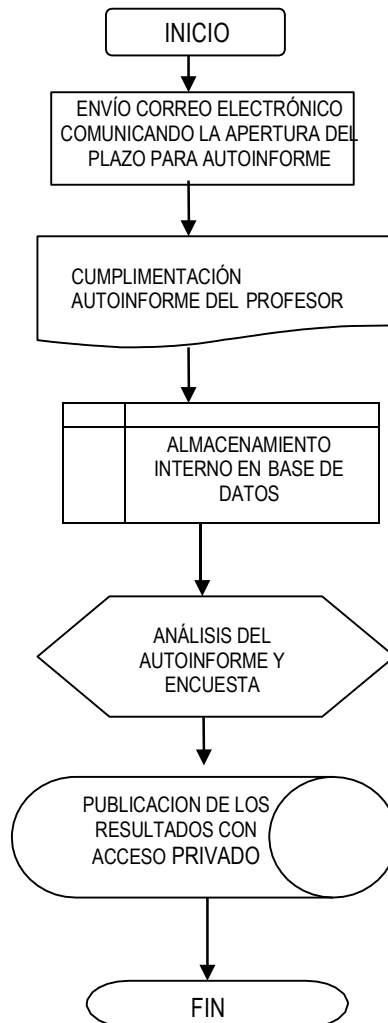
<sup>2</sup> Se adjunta PDF de DOCENTIA UAM y Certificación positiva de la Agencia de Calidad, Acreditación y Prospectiva de Madrid y ANECA.




|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b> | Código: E2-F4<br>Edición: 05<br>Fecha: 2008-07-07 |
|   | <b>Profesorado: definición de los procedimientos para la recogida y análisis de la información sobre el profesorado</b>                   | Página: 5 de 8                                    |

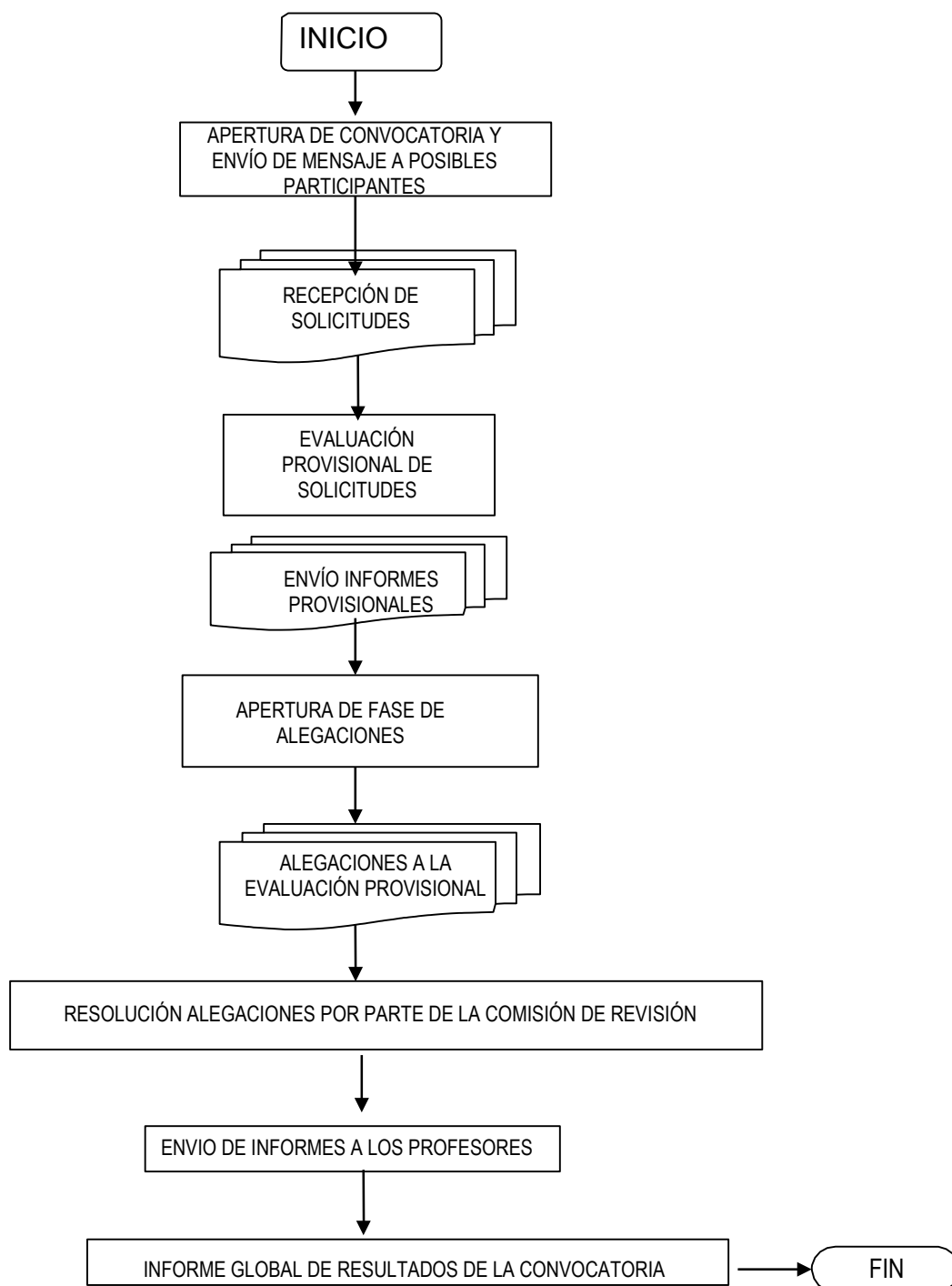
## 6 Flujogramas

### 6.1. Relativo a la realización del Autoinforme del profesor



|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b> | Código: E2-F4<br>Edición: 05<br>Fecha: 2008-07-07 |
|   | <b>Profesorado: definición de los procedimientos para la recogida y análisis de la información sobre el profesorado</b>                   | Página: 6 de 8                                    |

## 6.2. Relativo al programa *DOCENTIA*



|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b> | Código: E2-F4<br>Edición: 05<br>Fecha: 2008-07-07 |
|   | <b>Profesorado: definición de los procedimientos para la recogida y análisis de la información sobre el profesorado</b>                   | Página: 7 de 8                                    |

## 7. Indicadores de seguimiento, control y evaluación

- Documento que incluya información sobre:
  - Nº de profesores que presentan autoinforme.
  - Porcentaje de profesores que presentan autoinforme sobre el total de profesores que podrían presentarlo.
  - Nº de asignaturas sobre las que se presenta autoinforme.
  - Porcentaje de asignaturas sobre las que presenta autoinforme sobre el total de asignaturas sobre las que podría presentarse.
  - Nº de profesores participantes en la convocatoria de Identificación y valoración de las prácticas docentes del profesorado de la UAM sobre el total de posibles participantes.
  - Valoración media de los profesores participantes en la convocatoria.
  - Nº de profesores que superan la puntuación media.

## 7 Normativa aplicable


- Ley 30/92 de régimen jurídico de las administraciones públicas y procedimiento administrativo común.
- Ley Orgánica 6/2001 de Universidades (BOE 24-12-2001)
- modificada por Real Decreto Ley 9/2005 de 6 de junio, por el que se prorroga el plazo previsto en la disposición transitoria quinta.
- modificada por Ley 4/2007 de 12 de abril, BOE de 13 de abril de 2007
- Reglamento que regula la convocatoria y la determinación de los plazos de celebración de los concursos de Acceso a Cuerpos de Funcionarios docentes universitarios entre habilitados.
- Decreto 153/2002 Comunidad de Madrid, de 12 de septiembre, sobre régimen del personal docente e investigador contratado por la Universidades públicas de Madrid y su régimen retributivo.(BOCM. 19-septiembre-2002)
- Ley 53/1984 de 26 de diciembre (BOE 4 de enero de 1985) Sobre Incompatibilidades del Personal al Servicio de la Administración Pública.
- Real Decreto 1052/2002, de 11 de octubre, (BOE 12-10-2002) que regula el procedimiento para obtención de evaluación de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, y de su certificación, a los efectos de contratación de personal docente e investigador universitario.
- Real Decreto 774/2002, de 26 julio, CATEDRÁTICOS Y PROFESORES DE UNIVERSIDAD Y DE ESCUELAS UNIVERSITARIAS. Regula el sistema de habilitación nacional para el acceso a Cuerpos de Funcionarios Docentes Universitarios y el régimen de los concursos de acceso respectivos
- Real Decreto 338/2005 de 1 de abril (BOE 11-abril-2005) que modifica el R.D. 774/2002 que regula el sistema de habilitación nacional.

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  Facultad de Formación de Profesorado y Educación | Código: E2-F4<br>Edición: 05<br>Fecha: 2008-07-07 |
|   | <b>Profesorado: definición de los procedimientos para la recogida y análisis de la información sobre el profesorado</b>            | Página: 8 de 8                                    |

- Real Decreto 1888/1984, de 26 septiembre CATEDRÁTICOS Y PROFESORES DE UNIVERSIDAD Y DE ESCUELAS UNIVERSITARIAS. Regula los concursos para provisión de plazas regidas por la Ley 11/1983
- Real Decreto 898/1985 (BOE 19-junio-1985) sobre régimen del Profesorado Universitario.
- Primer convenio colectivo de las Universidades Públicas de Madrid, Personal Docente e Investigador laboral.
- RESOLUCIÓN de 24 de junio de 2003, de la Dirección General de Universidades, por la que se establece el procedimiento de solicitud de evaluación de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación para contratación de personal docente e investigador en los supuestos de solicitantes pertenecientes a Cuerpos Docente Universitarios o que se encuentren habilitados de acuerdo con la Ley Orgánica de Universidades y se publican los criterios de evaluación a estos efectos.
- Estatutos de la Universidad Autónoma de Madrid.
- Reglamento de Acción Social para el personal de la UAM

## 8 Documentación de referencia, formatos y registros

- E2-F4-D1: Autoinforme de la actividad docente.
- E2-F4-D2: Guía de evaluación.
- E2-F4-D3: Solicitud de participación.
- E2-F4-D4: Informe de autovaloración.
- E2-F4-D5: Modelo de Informe para el profesor.
- E2-F4-D6: Informe global de la convocatoria de Identificación y valoración de las prácticas docentes del profesorado de la UAM


|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  Facultad de Formación de Profesorado y Educación                     | Código: E2-F5<br>Edición: 05<br>Fecha: 2008-07-7 |
|   | <b>Especificación del modo en el cual se utilizará la información sobre el profesorado en la revisión y mejora del desarrollo del Plan de estudios</b> | Página: 1 de 6                                   |

### PROCEDIMIENTO

#### Especificación del modo en el cual se utilizará la información sobre el profesorado en la revisión y mejora del desarrollo del Plan de estudios

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

|   |   |   |
|---|---|---|
| Elaborado por:<br>Equipo de trabajo "Proyecto SGIC-UAM"<br><br>Fecha: 2008-07-0 | Revisado por:<br>Comisión de Garantía de Calidad<br><br>Fecha: 2008-10-07 | Aprobado por:<br>Junta de Facultad<br><br>Fecha: 2008-10-29 |
|---|---|---|

|  |   |   |
|--|---|---|
| <p align="center"><b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b></p> <p align="center">Facultad de Formación de Profesorado y Educación</p> |  <p>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</p>                     | <p>Código: E2-F5</p> <p>Edición: 05</p> <p>Fecha: 2008-07-7</p> |
|  | <p><b>Especificación del modo en el cual se utilizará la información sobre el profesorado en la revisión y mejora del desarrollo del Plan de estudios</b></p> | <p>Página: 2 de 6</p>   |

### 1. Objeto

Uso que se dará a la información sobre el profesorado recogida en la ficha E2-F4 de modo que se compruebe y mejore su contribución al logro de los objetivos del Plan de Estudios.

### 2. Alcance


Contempla:

1. La especificación del modo en el cual se analizará la información recogida en la ficha E2-F4.
2. La especificación del modo en el cual se adoptarán acciones de mejora derivadas del anterior análisis.

Su ámbito de aplicación corresponde al Plan de estudios del título “Máster Universitario en Educación para la Justicia Social” impartido por la Facultad de Formación de Profesorado y Educación y a todo el personal docente vinculado al mismo.

### 3. Responsabilidades

- 3.1. 3.1. El Decano: se responsabiliza del cumplimiento de este procedimiento.
- 3.2. El Coordinador del Título: reclama al Decano la información necesaria para el análisis y valoración de los indicadores sobre el profesorado.
- 3.3. La Comisión de Seguimiento del Título (CST) recibe la información relativa a los estándares de calidad del profesorado asociado al programa formativo; analiza la información en relación con los objetivos de calidad que tiene el título con relación al profesorado; y propone a la Comisión de Garantía de Calidad las oportunas acciones de mejora.
- 3.4. La Comisión de Garantía de Calidad: valora la propuesta realizada por la Comisión de Seguimiento del Título y, si así se considerara, propone acciones de mejora. Esta propuesta la eleva a la Junta de Centro o comisión delegada para que sea valorada y, en su caso, aprobada.

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b>              | Código: E2-F5<br>Edición: 05<br>Fecha: 2008-07-7 |
|   | <b>Especificación del modo en el cual se utilizará la información sobre el profesorado en la revisión y mejora del desarrollo del Plan de estudios</b> | Página: 3 de 6                                   |


3.5. El Coordinador de Calidad: se responsabiliza de la coordinación y seguimiento del plan de mejora, para lo cual será auxiliado por la Unidad de Calidad y Formación del Centro.

#### 4. Glosario

No procede incorporar ninguna entrada en este apartado.

#### 5. Descripción del Procedimiento

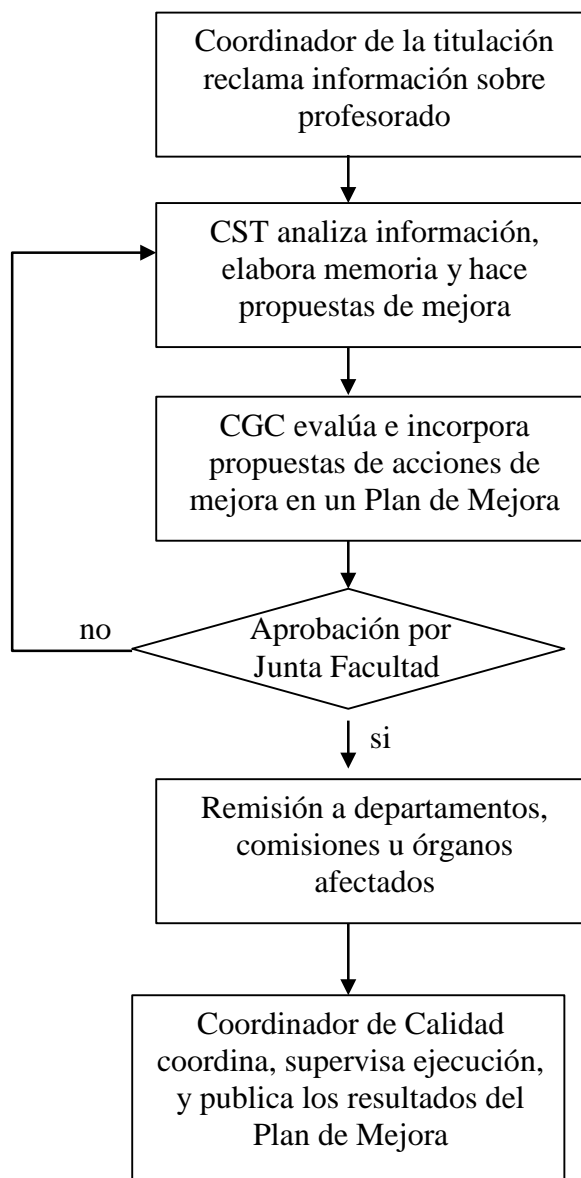
- 5.1. El Coordinador del Título reclama al Decano la información relativa al profesorado y relevante para el SGIC
- 5.2. La Comisión de Seguimiento del Título (CST) recibe y analiza los resultados de los procesos de evaluación sobre la calidad del profesorado relativos a:
  - a) Los resultados de opinión de los estudiantes sobre actuación docente del profesorado.
  - b) Los informes derivados del “Programa de identificación y valoración de las prácticas docentes del profesorado de la UAM”
- 5.3. La CST elabora una memoria respecto a la adecuación del desempeño del profesorado en relación con los objetivos y requisitos del Plan de estudios y, en su caso, propone un plan de mejoras.
- 5.4. Dicha memoria será ratificada por la CGC y remitida a Junta de Centro que, tras incluir las alegaciones que estimen oportunas, llevarán a cabo la toma final de decisiones.
- 5.5. La Junta de Centro remitirá las decisiones alcanzadas a los departamentos y a las comisiones u órganos afectados.
- 5.6. El Coordinador de Calidad, una vez aprobado dicho plan, coordina y supervisa la ejecución de las acciones allí contenidas, con la colaboración de la Unidad de Calidad y Formación.
- 5.7. Adicionalmente, la Universidad contempla un procedimiento de reconocimiento y promoción del profesorado (Identificación y Valoración de Prácticas Docentes), con el acuerdo del Consejo Social, conforme a la legislación vigente.

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b>              | Código: E2-F5<br>Edición: 05<br>Fecha: 2008-07-7 |
|   | <b>Especificación del modo en el cual se utilizará la información sobre el profesorado en la revisión y mejora del desarrollo del Plan de estudios</b> | Página: 4 de 6                                   |


El desarrollo de la regulación vigente se encuentra en el siguiente enlace:

<http://www.uam.es/servicios/administrativos/pdi/>

## 6. Flujograma





|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b>              | Código: E2-F5<br>Edición: 05<br>Fecha: 2008-07-7 |
|   | <b>Especificación del modo en el cual se utilizará la información sobre el profesorado en la revisión y mejora del desarrollo del Plan de estudios</b> | Página: 5 de 6                                   |

## 7. Indicadores de seguimiento, control y evaluación

7.1. Acta de recepción por parte de la Comisión de Seguimiento del Título (CST) de los informes enviados por el Gabinete de Estudios y Evaluación Institucional al responsable del Centro.

7.2. Acta de la reunión de la CST en la que se analicen los documentos citados en 7.1 y se eleven propuestas de mejora a la Comisión de Garantía de Calidad.


7.3. Acta de la reunión de la Comisión de Garantía de Calidad en la que se eleve a la Junta de Centro el “plan de acciones de mejora del profesorado” considerando las propuestas realizadas por la CST.

7.4. Acta de la Junta de Centro en la que se apruebe (o se soliciten perfeccionamientos a la CST o a la Comisión de Garantía de Calidad) el Plan de Acciones de Mejora.

7.5. Informes periódicos del Coordinador de Calidad relativos al grado de ejecución del “plan de acciones de mejora del profesorado.”

## 8. Normativa aplicable

- Ley 30/92 de régimen jurídico de las administraciones públicas y procedimiento administrativo común.
- Ley Orgánica 6/2001 de Universidades (BOE 24-12-2001)
- modificada por Real Decreto Ley 9/2005 de 6 de junio, por el que se prorroga el plazo previsto en la disposición transitoria quinta modificada por Ley 4/2007 de 12 de abril, BOE de 13 de abril de 2007.
- Reglamento que regula la convocatoria y la determinación de los plazos de celebración de los concursos de Acceso a Cuerpos de Funcionarios docentes universitarios entre habilitados.
- Decreto 153/2002 Comunidad de Madrid, de 12 de septiembre, sobre régimen del personal docente e investigador contratado por la Universidades públicas de Madrid y su régimen retributivo.(BOCM. 19-septiembre-2002)
- Ley 53/1984 de 26 de diciembre (BOE 4 de enero de 1985) Sobre Incompatibilidades del Personal al Servicio de la Administración Pública.
- Real Decreto 1052/2002, de 11 de octubre, (BOE 12-10-2002) que regula el procedimiento para obtención de evaluación de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, y de su certificación, a los efectos de contratación de personal docente e investigador universitario.

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b>              | Código: E2-F5<br>Edición: 05<br>Fecha: 2008-07-7 |
|   | <b>Especificación del modo en el cual se utilizará la información sobre el profesorado en la revisión y mejora del desarrollo del Plan de estudios</b> | Página: 6 de 6                                   |

- Real Decreto 774/2002, de 26 julio, CATEDRÁTICOS Y PROFESORES DE UNIVERSIDAD Y DE ESCUELAS UNIVERSITARIAS. Regula el sistema de habilitación nacional para el acceso a Cuerpos de Funcionarios Docentes Universitarios y el régimen de los concursos de acceso respectivos
- Real Decreto 338/2005 de 1 de abril (BOE 11-abril-2005) que modifica el R.D. 774/2002 que regula el sistema de habilitación nacional.
- Real Decreto 1888/1984, de 26 septiembre CATEDRÁTICOS Y PROFESORES DE UNIVERSIDAD Y DE ESCUELAS UNIVERSITARIAS. Regula los concursos para provisión de plazas regidas por la Ley 11/1983
- Real Decreto 898/1985 (BOE 19-junio-1985) sobre régimen del Profesorado Universitario.
- Primer convenio colectivo de las Universidades Públicas de Madrid, Personal Docente e Investigador laboral.
- RESOLUCIÓN de 24 de junio de 2003, de la Dirección General de Universidades, por la que se establece el procedimiento de solicitud de evaluación de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación para contratación de personal docente e investigador en los supuestos de solicitantes pertenecientes a Cuerpos Docente Universitarios o que se encuentren habilitados de acuerdo con la Ley Orgánica de Universidades y se publican los criterios de evaluación a estos efectos.
- Estatutos de la Universidad Autónoma de Madrid.
- Reglamento de Acción Social para el personal de la UAM.

## 9. Documentación de referencia y formatos


E2-F5-D1: Modelo de Acta referida en 7.1

E2-F5-D2: Modelo de Acta referida en 7.2

E2-F5-D3: Modelo de Acta referida en 7.3

E2-F5-D4: Modelo de Acta referida en 7.4

E2-F5-D5: Modelo de informe periódico referido en 7.5


|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b> | Código: E3-F1<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-05-30 |
|   | <b>Prácticum:</b><br>Recogida, análisis de la información y propuestas de mejora  | Página: 1   |

## PROCEDIMIENTO

### Prácticum: recogida y análisis de la información y propuestas de mejora

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

|  |   |   |
|--|---|---|
| Elaborado por:<br>Equipo de trabajo "Proyecto SGIC-UAM"<br><br>Fecha: 2008-05-30 | Revisado por:<br>Comisión de Garantía de Calidad<br><br>Fecha: 2008-10-08 | Aprobado por:<br>Junta de Facultad<br><br>Fecha: 2008-10-29 |
|--|---|---|

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b> | Código: E3-F1<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-05-30 |
|   | <b>Prácticum:</b><br>Recogida, análisis de la información y propuestas de mejora  | Página: 2   |

### 1. Objeto

Descripción del procedimiento de recogida y análisis de la información relevante del Prácticum, y del procedimiento para las propuestas de mejora.

### 2. Alcance

El presente procedimiento contempla tanto el análisis como la recogida de la información y las propuestas de mejora sobre el Prácticum de los alumnos de la titulación del “Máster Universitario en Educación para la Justicia Social”.

### 3. Responsables

- El Decano, en su calidad de máximo responsable del Centro.
- Vicedecanato de Prácticum y Formación Continua
- Comisión de Seguimiento del Título (CST)
- Comisión de Garantía de Calidad (CGC)
- Oficina de Prácticas
- Tutores académicos de Prácticum

### 4. Glosario.

No procede incorporar ninguna entrada en este apartado.

### 5. Descripción del procedimiento

La Comisión de Seguimiento del Título y el Vicedecano de Prácticum elaboran un “Plan de Calidad del Prácticum” para la recogida y análisis de la información, que responda a los objetivos pretendidos en la titulación y que contenga, al menos, información relativa a:

Evaluación del Prácticum realizado por parte de los alumnos.

Evaluación de los alumnos por parte de los tutores de los Centros de Prácticum.

Evaluación de los alumnos por parte de los tutores académicos de Prácticum.


Calificaciones obtenidas por los alumnos.

Número de alumnos y número de tutores académicos.

La CGC valora la propuesta y da curso a la misma para que sea evaluada y, eventualmente, aprobada por la Junta de Centro o la comisión en que se delegue.

La CST analiza los resultados y elabora los informes respectivos, incluyendo las propuestas de mejora, que remite a la CGC.


La CGC recibe, analiza y valora los informes y elabora un informe de Calidad del Prácticum en el que matiza o añade, si fuera el caso, propuestas de mejora y lo eleva a la Junta de Centro para su consideración.

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  Facultad de Formación de Profesorado y Educación | Código: E3-F1<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-05-30 |
|   | <b>Prácticum:</b><br>Recogida, análisis de la información y propuestas de mejora   | Página: 3   |

La Junta de Centro, valora el informe remitido por la Comisión de Garantía de Calidad y decide sobre las eventuales acciones de mejora y revisiones del Prácticum y en caso que lo estime oportuno, promueve la creación de grupos de mejora encargados de llevar a cabo las propuestas aprobadas.

El Vicedecano de Prácticum, el Coordinador de la titulación y el Coordinador de Calidad, con la colaboración de la UCF, supervisan las acciones de los grupos de mejora y elaboran un Informe de Resultados (de acciones de mejora) que será presentado a la Junta de Centro.

## 6. Flujograma (diagrama descriptivo del proceso)

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b> | Código: E3-F1<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-05-30 |
|   | <b>Prácticum:</b><br>Recogida, análisis de la información y propuestas de mejora  | Página: 4   |

## 7. Indicadores de seguimiento, control y evaluación

Plan de Prácticum

Acta de la reunión de la CST

Acta de la reunión de la CGC

Actas de Junta de Centro en la que se apruebe (o se solicite) perfeccionamiento a la CST

Informe de Resultados (de acciones de mejora) relativo al grado de ejecución del plan de mejoras

## 8. Normativa aplicable

Las fuentes a tener en cuenta en la gestión y revisión del Prácticum son, entre otras:

- Ley de 17 de Julio de 1953 sobre Seguro Escolar.
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Convenio de colaboración suscrito entre el Ministerio de Educación y Ciencia y la UAM para realizar actividades de intercambio y formación inicial de los alumnos de la Facultad de Formación de Profesorado y Educación.


## 9. Documentación de referencia y formatos

Cuestionario de la evaluación del Prácticum realizado por parte de los alumnos (E3-F1-D1).

Cuestionario de la evaluación de los alumnos por parte de los tutores de los Centros de Prácticum (E3-F1-D2).

Cuestionario de la evaluación de los alumnos por parte de los tutores académicos (E3-F1-D3).

Base de datos de estadísticas, control e informe anual de las prácticas realizadas por curso académico y titulación (E3-F1-BD1).

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b> | Código: E3-F1<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-05-30 |
|   | <b>Prácticum:</b><br>Recogida, análisis de la información y propuestas de mejora  | Página: 5   |

E3-F3-D1

FACULTAD DE FORMACIÓN DE PROFESORADO Y EDUCACIÓN. UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID. PRÁCTICAS DE ENSEÑANZA. CURSO AAAA/AAAA. EVALUACIÓN FINAL.

PROFESOR TUTOR:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

DEPARTAMENTO:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

| CENTRO | ALUMNOS | CALIFICACIÓN | NOTA NUMÉRICA |
|--------|---------|--------------|---------------|
|        |         |              |               |
|        |         |              |               |
|        |         |              |               |
|        |         |              |               |
|        |         |              |               |
|        |         |              |               |
|        |         |              |               |
|        |         |              |               |
|        |         |              |               |
|        |         |              |               |
|        |         |              |               |
|        |         |              |               |
|        |         |              |               |
|        |         |              |               |

**Madrid  
Firmado:**



|  |  |   |
|--|--|---|
|  | <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b> Facultad<br>de Formación de Profesorado y<br>Educación<br>Plan de Estudios ... | Código: E3-F1<br>Edición: 01<br>Fecha: 2008-05-28 |
|  | <b>Prácticas externas:</b> Recogida,<br>análisis de la información y propuestas<br>de mejora                 | Página:   |

**OBSERVACIONES** (Sobre el Centro de Prácticas, sobre el desarrollo de las mismas u otro aspecto).





**FICHA DE PROCEDIMIENTO** Facultad  
de Formación de Profesorado y  
Educación  
Plan de Estudios ...

Código: E3-F1  
Edición: 01  
Fecha: 2008-05-28

**Prácticas externas:** Recogida,  
análisis de la información y propuestas  
de mejora

Página:

**E3-F1-D2**

**INFORME DE ALUMNOS EN PRÁCTICAS**

**CENTRO:**

**ALUMNO:**

Sr./ Sra. Tutor/a: Intente valorar lo mejor posible a sus alumnos en Prácticas. Rellene y marque las casillas (1: valoración mínima; 4 valoración máxima). Si quiere aclarar o justificar algún punto hágalo en observaciones. Añada lo que crea conveniente.

| <b><u>I. CAPACIDADES Y ACTITUDES PROFESIONALES</u></b>      |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| 1   | Puntualidad y constancia en el trabajo.  |  |  |  |  |
| 2   | Iniciativa y originalidad en el desarrollo de las tareas.  |  |  |  |  |
| 3   | Capacidad de organización de las actividades complementarias.                                      |  |  |  |  |
| 4   | Habilidad para adaptarse a situaciones imprevistas o nuevas.                                       |  |  |  |  |
| 5   | Capacidad para trabajar en equipo.   |  |  |  |  |
| 6   | Demuestra curiosidad e interés para ampliar su formación.  |  |  |  |  |
| <b><u>II. PROGRAMACIÓN Y REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES</u></b> |  |  |  |  |  |
| 7   | Programa las actividades que se le encargan.   |  |  |  |  |
| 8   | Motiva el aprendizaje y estimula la participación.   |  |  |  |  |
| 9   | Utiliza un lenguaje adecuado, claro y preciso.   |  |  |  |  |
| 10  | Su metodología es adecuada (variedad de actividades, individualización, apoyo a las dificultades). |  |  |  |  |
| 11  | Utiliza bien los recursos y materiales del centro y los completa con otros nuevos.                 |  |  |  |  |
| 12  | Evalúa de forma adecuada a los alumnos.  |  |  |  |  |
| 13  | Programa y realiza actividades de refuerzo y recuperación.   |  |  |  |  |
| 14  | Demuestra los conocimientos y las habilidades de su especialidad.                                  |  |  |  |  |
| <b><u>III. RELACIONES HUMANAS</u></b>                       |  |  |  |  |  |
| 15  | Relación con los alumnos (facilidad de trato, apertura, afabilidad).                               |  |  |  |  |
| 16  | Justicia e imparcialidad.  |  |  |  |  |
| 17  | Atención para conocer a los alumnos y sus problemas.   |  |  |  |  |
| 18  | Mantienen la disciplina con el grupo de alumnos.   |  |  |  |  |



**FICHA DE PROCEDIMIENTO** Facultad  
de Formación de Profesorado y  
Educación  
Plan de Estudios ...

Código: E3-F1  
Edición: 01  
Fecha: 2008-05-28

**Prácticas externas:** Recogida,  
análisis de la información y propuestas  
de mejora

Página:

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| 19  | Relación con los profesores y órganos directivos.  |  |  |  |  |
| <b>IV. PARTICIPACIÓN E INTEGRACIÓN EN EL CENTRO</b> |  |  |  |  |  |
| 20  | Integra la información y las orientaciones del Tutor.  |  |  |  |  |
| 21  | Se interesa por compartir las responsabilidades del centro.  |  |  |  |  |
| 22  | Apoyo al profesorado del centro en tareas no obligatorias.   |  |  |  |  |
| 23  | Asistió a reuniones con el equipo docente u otras.   |  |  |  |  |
| 24  | Participó en actividades extraescolares, biblioteca, etc.  |  |  |  |  |
| 25  | Se interesó en conocer el Proyecto Educativo, el Proyecto Curricular, el Plan Anual y el Reglamento de Régimen Interior. |  |  |  |  |
| 26  | Su nivel de integración global en la vida del centro.  |  |  |  |  |

## OBSERVACIONES


### ASISTENCIA

Número de faltas justificadas

Número de faltas sin justificar

Madrid a            de            de AAAA

El Tutor


|  |   |  |
|--|---|--|
| <p align="center"><b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b></p> <p align="center">Facultad de Formación de Profesorado y Educación</p> |  <p>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</p> | <p>Código: E4-F3</p> <p>Edición: 03</p> <p>Fecha: 2008-07-07</p> |
|  | <p><b>Definición de los procedimientos para la recogida y análisis de la información sobre la satisfacción con la formación</b></p>       | <p>Página: 1 de 20</p>   |

### PROCEDIMIENTO

#### Definición de los procedimientos para la recogida y análisis de la información sobre la satisfacción con la formación

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

|  |   |   |
|--|---|---|
| <p>Elaborado por:<br/>Equipo de trabajo "Proyecto SGIC-UAM"</p> <p>Fecha: 2008-07-07</p> | <p>Revisado por:</p> <p>Fecha: 2008-10-13</p> | <p>Aprobado por:</p> <p>Fecha: 2008-10-29</p> |
|--|---|---|

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p align="center"><b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b></p> <p align="center">Facultad de Formación de Profesorado y Educación</p> |  <p>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</p> | <p>Código: E4-F3</p> <p>Edición: 03</p> <p>Fecha: 2008-07-07</p> |
|  | <p><b>Definición de los procedimientos para la recogida y análisis de la información sobre la satisfacción con la formación</b></p>       | <p>Página: 2 de 20</p>   |

## 1. Objeto

Procedimiento para conocer y analizar la satisfacción de los estudiantes y egresados de la titulación “Máster Universitario en Educación para la Justicia Social”, relativos a la formación recibida.

## 2. Alcance


Contempla los siguientes aspectos:

- 2.1.1. La realización de encuestas de satisfacción a los estudiantes de último curso de la titulación con carácter anual.
- 2.1.2. La realización de encuestas a titulados universitarios egresados.
- 2.1.3. La publicación de los datos sintéticos de tales encuestas.

Su ámbito de aplicación corresponde al Plan de estudios del título “Máster Universitario en Educación para la Justicia Social” impartido por la Facultad de Formación de Profesorado y Educación y a todo el personal docente vinculado al mismo.

## 3. Responsabilidades

- 3.1. La Universidad, más concretamente el Vicerrectorado de Planificación y Calidad y a través del Gabinete de Estudios y Evaluación Institucional, pone a disposición de la comunidad universitaria los medios necesarios para que se lleve a cabo la aplicación de las encuesta de opinión de los estudiantes de último curso.
- 3.2. La Universidad (Vicerrectorado de Estudiantes y Extensión Universitaria), a través del Observatorio de Empleo, se responsabiliza de poner a disposición de la comunidad universitaria los medios necesarios para que se lleve a cabo la encuesta de egresados.
- 3.3. El Decano se responsabiliza de fomentar la participación de los estudiantes del último curso en la realización de las encuestas en su centro, así como del cumplimiento de este procedimiento.

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p align="center"><b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b></p> <p align="center">Facultad de Formación de Profesorado y Educación</p> |  <p>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</p>          | <p>Código: E4-F3</p> <p>Edición: 03</p> <p>Fecha: 2008-07-07</p> |
|  | <p align="center"><b>Definición de los procedimientos para la recogida y análisis de la información sobre la satisfacción con la formación</b></p> | <p>Página: 3 de 20</p>   |

#### 4. Glosario

No procede incorporar ninguna entrada en este apartado.

#### 5. Descripción del Procedimiento

##### **5.1. Relativo a los estudiantes del último curso de titulación:**

5.1.1. Siguiendo las indicaciones de los órganos académicos competentes el Gabinete de Estudios y Evaluación Institucional (GEEI) operativizará la recogida de información en el último curso de las titulaciones a través de encuestas a los estudiantes sobre su satisfacción con la formación recibida.

5.1.2. El GEEI organizará conjuntamente con el Centro la recogida de información sobre satisfacción con la formación, proponiendo los instrumentos y cuestionarios adecuados para ello.

5.1.3. Con periodicidad anual el GEEI habilitará un periodo de recogida de información mediante una plataforma de encuestas en la web.

5.1.4. Una vez concluido el plazo, el GEEI analizará los datos recogidos dándoles el debido tratamiento estadístico, y elaborará informes a distintos niveles, que se podrá consultar según perfiles de acceso, en la intranet de la web de la UAM.


##### **5.2. Relativo a los egresados:**

5.2.1. Anualmente, el Observatorio de empleo realiza una encuesta a los egresados.

5.2.2. Una vez recogidos los datos, realiza los análisis oportunos, tanto a nivel particular para cada una de las titulaciones de la UAM, como a nivel general para el conjunto de egresados de la UAM.

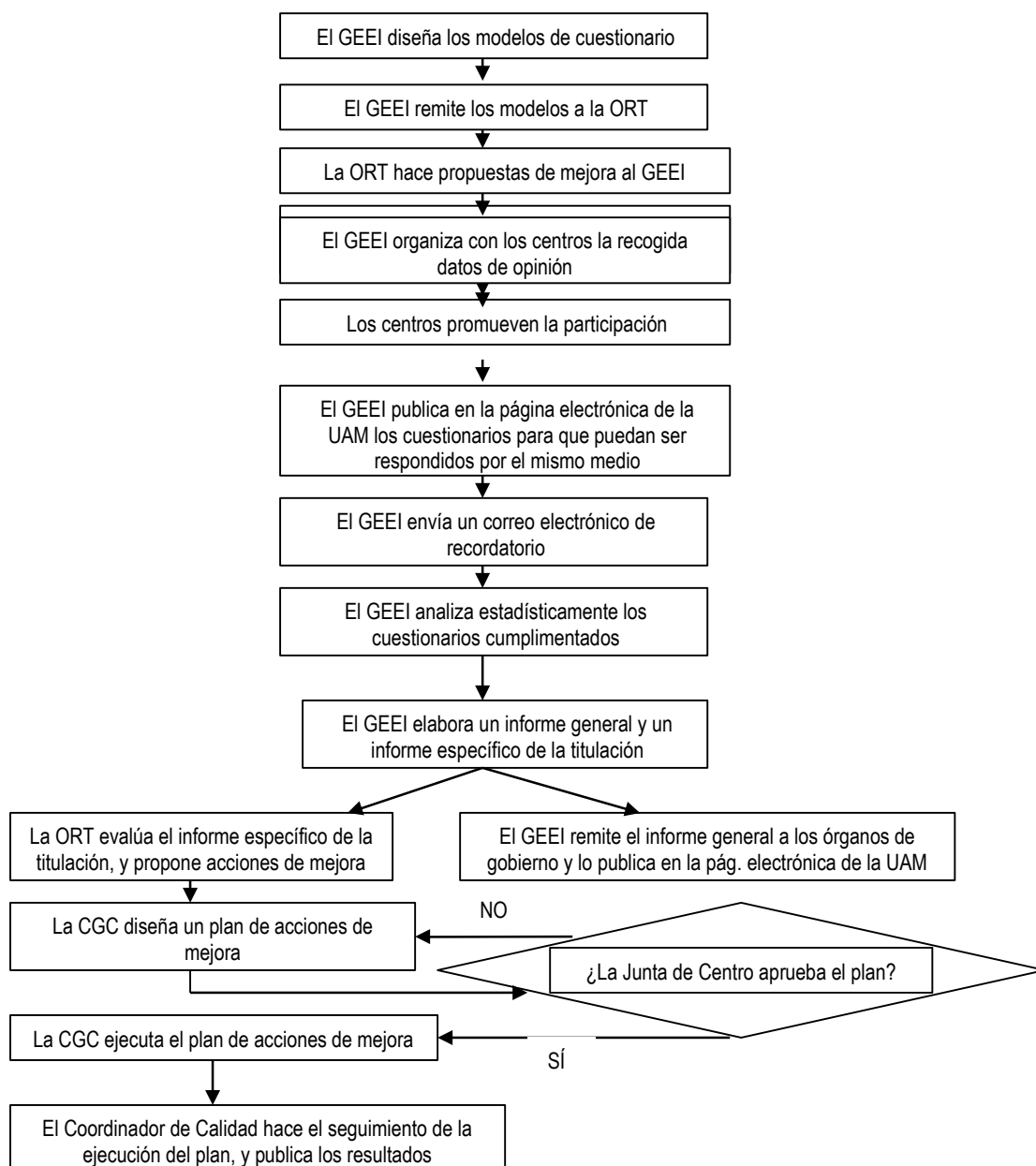
5.2.3. El Observatorio de Empleo elabora los siguientes informes:


- I. Informes de cada titulación e informe conjunto de los datos de la promoción estudiada que envía al Vicerrectorado de Estudiantes y Extensión Universitaria.
- II. Informes comparativos con los datos disponibles por años, de forma individualizada de cada titulación que envía al Centro.

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b> | Código: E4-F3<br>Edición: 03<br>Fecha: 2008-07-07 |
|   | <b>Definición de los procedimientos para la recogida y análisis de la información sobre la satisfacción con la formación</b>              | Página: 4 de 20                                   |

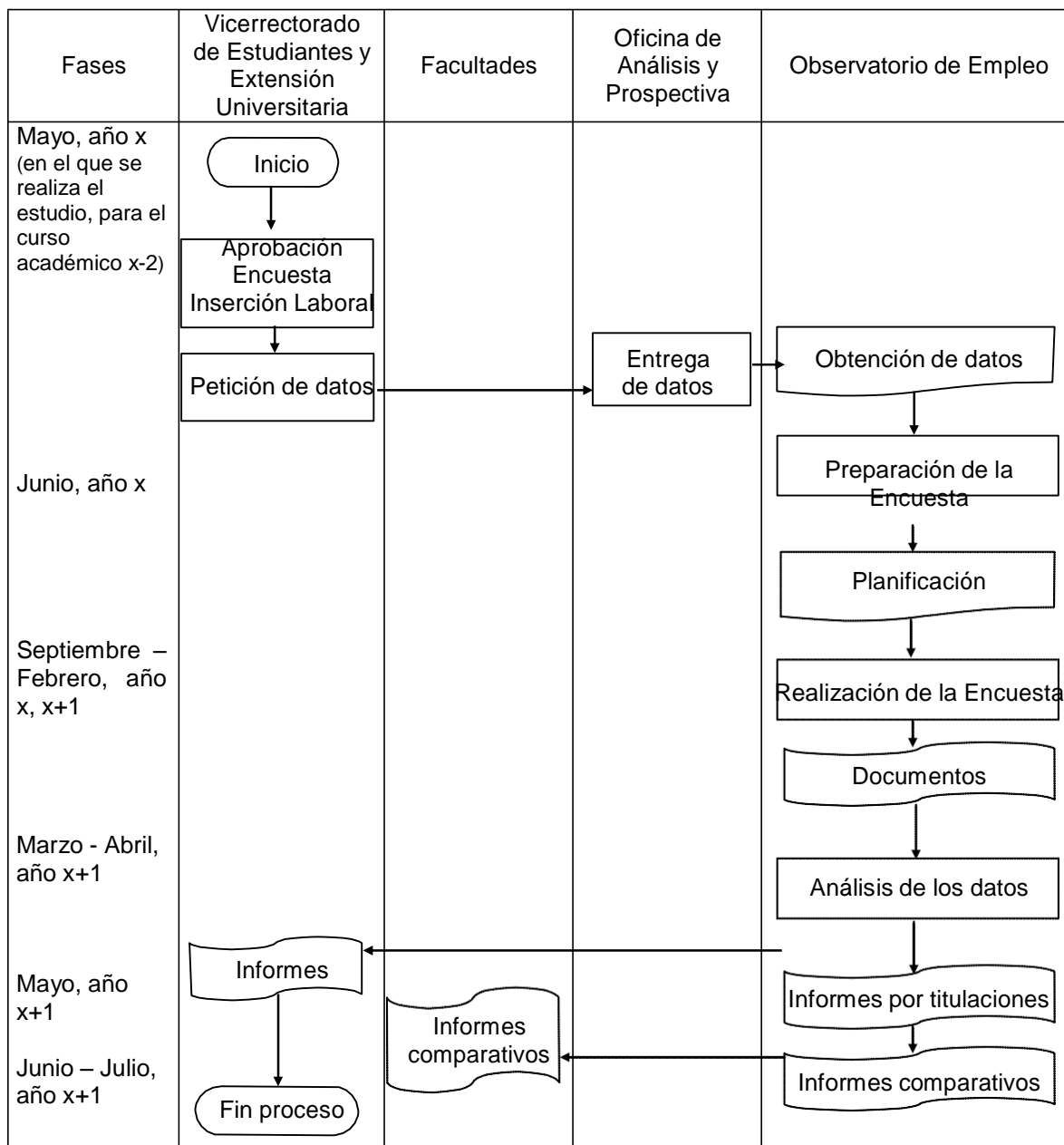
## 6. Flujograma

### 6.1. Relativo a los estudiantes del último curso de titulación:



|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b> | Código: E4-F3<br>Edición: 03<br>Fecha: 2008-07-07 |
|   | <b>Definición de los procedimientos para la recogida y análisis de la información sobre la satisfacción con la formación</b>              | Página: 5 de 20                                   |

6.2. Relativo a los egresados:



|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b> | Código: E4-F3<br>Edición: 03<br>Fecha: 2008-07-07 |
|   | <b>Definición de los procedimientos para la recogida y análisis de la información sobre la satisfacción con la formación</b>              | Página: 6 de 20                                   |

## 7. Indicadores de seguimiento, control y evaluación

Documento que recoja los aspectos siguientes:

- Número de respuestas
- Nivel de satisfacción con la formación de los estudiantes de último curso.
- Nivel de satisfacción con la formación de los egresados.

## 8. Normativa aplicable

La normativa aplicable al presente procedimiento es la siguiente:


- Real Decreto 1393/2007, de 29 octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- 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.

## 9. Documentación de referencia, formatos y registros

E4-F3-D1: Encuesta de satisfacción de estudiantes con la formación.

E4-F1-D1: Encuesta de satisfacción de egresados con la formación.




|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  Facultad de Formación de Profesorado y Educación                                       | Código: E4-F4<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-07-07 |
|   | <b>Especificación del modo en el cual se utilizará la información sobre la satisfacción con la formación en la revisión y mejora del desarrollo del plan de estudios</b> | Página: 1 de 6                                    |

## PROCEDIMIENTO

### Especificación del modo en el cual se utilizará la satisfacción con la formación en el Título en la revisión y mejora del desarrollo del plan de estudios

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

|  |   |   |
|--|---|---|
| Elaborado por:<br>Equipo de trabajo "Proyecto SGIC-UAM"<br><br><br>Fecha: 2008-07-07 | Revisado por:<br>Comisión de Garantía de Calidad<br><br><br>Fecha: 2008-10-14 | Aprobado por:<br>Junta de Facultad<br><br><br>Fecha: 2008-10-20 |
|--|---|---|

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p align="center"><b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b></p> <p align="center">Facultad de Formación de Profesorado y Educación</p> |  <p>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</p>                                       | <p>Código: E4-F4</p> <p>Edición: 04</p> <p>Fecha: 2008-07-07</p> |
|  | <p><b>Especificación del modo en el cual se utilizará la información sobre la satisfacción con la formación en la revisión y mejora del desarrollo del plan de estudios</b></p> | <p>Página: 2 de 6</p>  |

## 1. Objeto

Especificar el modo en el cual se utilizará la información sobre la satisfacción con la formación en la revisión y mejora del plan de estudios.


## 2. Alcance

Contempla la especificación del modo en el cual se utilizará la información sobre la satisfacción con la formación en la revisión y mejora del plan de estudios.

Su ámbito de aplicación corresponde al Plan de estudios del título “Máster Universitario en Educación para la Justicia Social” impartido por la Facultad de Formación de Profesorado y Educación y a todas las personas (docentes y de apoyo) vinculados al mismo.

## 3. Responsabilidades

- 3.1. El Decano se responsabiliza del cumplimiento de este procedimiento.
- 3.2. El Coordinador del Título reclama al Decano la información necesaria para el análisis y valoración de los indicadores de satisfacción con la formación.
- 3.3. La Comisión de Seguimiento del Título (CST) se responsabiliza de analizar la información relativa a la satisfacción con la formación recibida y proponer a la Comisión de Garantía de Calidad las oportunas acciones de mejora, y en su caso, desarrollar las acciones de mejora que sean de su competencia.
- 3.4. La Comisión de Garantía de Calidad (CGC) propone a la Junta de Centro el diseño y ejecución del plan de acciones de mejora relacionadas con la satisfacción con la formación.
- 3.5. La Junta de Centro se responsabiliza de aprobar, si procede, o delegar en el órgano competente (CST; Comisión de Estudios o el que proceda en su caso) la aprobación o puesta en práctica de las acciones de mejora relacionadas con la satisfacción con la formación.
- 3.6. El Coordinador de Calidad se responsabiliza de la coordinación y seguimiento del desarrollo de las acciones de mejora relacionadas con la satisfacción con la formación.


|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  Facultad de Formación de Profesorado y Educación                                       | Código: E4-F4<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-07-07 |
|   | <b>Especificación del modo en el cual se utilizará la información sobre la satisfacción con la formación en la revisión y mejora del desarrollo del plan de estudios</b> | Página: 3 de 6                                    |

#### 4. Glosario

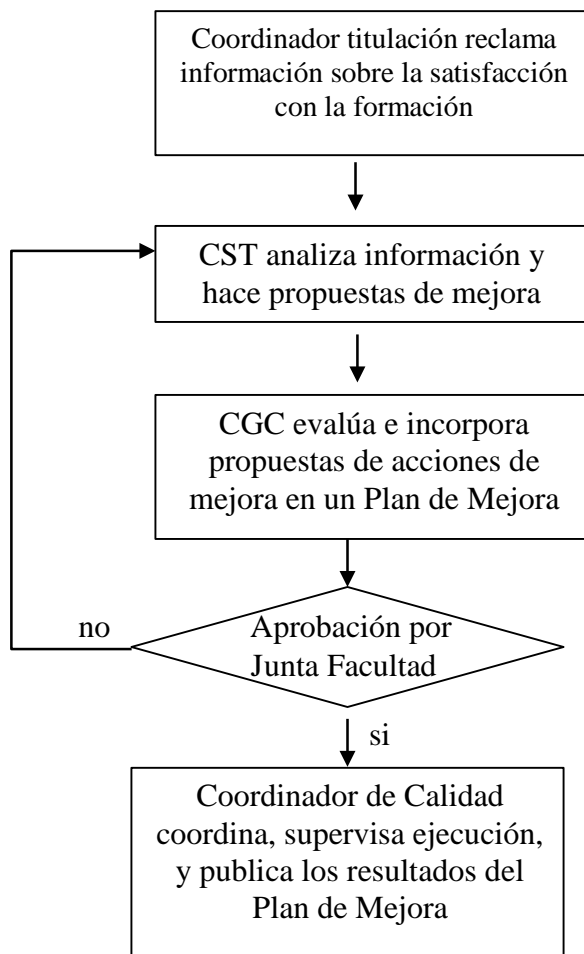
No procede incluir ninguna entrada.


#### 5. Descripción del Procedimiento

- 5.1. El Coordinador del Título solicita al Decano la información de que disponga sobre satisfacción con la formación recibida.
- 5.2. La CST recibe y analiza la información relativa a satisfacción con la formación y elabora el informe o informes de resultados pertinentes sobre el tema (con sus correspondientes propuestas de actuación o planes de mejora), que remite a la Comisión de Garantía de Calidad para su consideración.
- 5.3. La CGC recibe, analiza y valora los informes elaborados por la CST y propone las revisiones de los informes que considere oportunas. Una vez realizadas las revisiones o matizaciones, por parte de la CST y de la propia CGC, ésta emite un informe sobre satisfacción con la formación y lo eleva a la Junta de Centro para su consideración y/o aprobación.
- 5.4. La Junta de Centro, valora el informe remitido por la CGC y decide sobre las eventuales acciones de mejora relacionadas con la satisfacción con la formación y, en caso que lo estime oportuno, promueve la creación de grupos de mejora encargados de llevar a cabo las propuestas aprobadas.
- 5.1. El Coordinador de Calidad, una vez aprobado las propuestas de mejora, coordina y supervisa la ejecución de las acciones allí contenidas, con la colaboración del la Unidad de Calidad y Formación.

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  Facultad de Formación de Profesorado y Educación                                       | Código: E4-F4<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-07-07 |
|   | <b>Especificación del modo en el cual se utilizará la información sobre la satisfacción con la formación en la revisión y mejora del desarrollo del plan de estudios</b> | Página: 4 de 6                                    |

## 6. Flujoograma



|  |   |  |
|--|---|--|
| <p align="center"><b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b></p> <p align="center">Facultad de Formación de Profesorado y Educación</p> |  <p>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</p>                                       | <p>Código: E4-F4</p> <p>Edición: 04</p> <p>Fecha: 2008-07-07</p> |
|  | <p><b>Especificación del modo en el cual se utilizará la información sobre la satisfacción con la formación en la revisión y mejora del desarrollo del plan de estudios</b></p> | <p>Página: 5 de 6</p>  |

## 7. Indicadores de seguimiento, control y evaluación

- 7.1. Actas de la CST.
- 7.2. Propuestas de mejora de la CST.
- 7.3. Acta de la reunión de la CGC en la que se eleve a la Junta de Centro el plan de acciones de mejora.
- 7.4. Acta de la Junta de Centro en la que se apruebe (o se soliciten) perfeccionamientos a la CST o a la CGC.
- 7.5. Informes anuales del Coordinador de Calidad relativos al grado de ejecución del plan de acciones de mejora.


## 8. Normativa aplicable

La normativa aplicable al presente procedimiento es la siguiente:


- 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.
- Real Decreto 1393/2007, de 29 octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- 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.

## 9. Documentación de referencia, formatos y registros

- Modelo de Informe de resultados de satisfacción con la formación de los estudiantes del último curso. (E5-F4-D1).
- Modelo de Informe de resultados de satisfacción con la formación de los egresados (E5-F4-D2)
- Propuestas de mejora de la CST (E4-F4-PM1)
- Modelo de plan de acciones de mejora (E4-F4-D2)
- Modelo de aprobación o solicitud de perfeccionamientos a la CST o a la CGC (E4-F4-D3)

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p><b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b></p> <p>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</p> |  <p>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</p>                                       | <p>Código: E4-F4</p> <p>Edición: 04</p> <p>Fecha: 2008-07-07</p> |
|  | <p><b>Especificación del modo en el cual se utilizará la información sobre la satisfacción con la formación en la revisión y mejora del desarrollo del plan de estudios</b></p> | <p>Página: 6 de 6</p>  |

- Informes anuales del Coordinador de Calidad relativos al grado de ejecución del plan de acciones de mejora. (E4-F4-D4)

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b> Facultad de Formación de Profesorado y Educación   | Código: E4-F3-D1<br>Edición: 03<br>Fecha: 2008-07-03 |
|   | <b>Definición de los procedimientos para la recogida y análisis de la información sobre la satisfacción con la formación</b> | Página: 7 de 20                                      |



**PLAN DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL DE LA U.A.M.**  
**MÁSTER UNIVERSITARIO EN EDUCACIÓN PARA LA JUSTICIA SOCIAL**  
***CUESTIONARIO PARA ESTUDIANTES***


***Nuestra Titulación está desarrollando un proceso de Evaluación Institucional. En este contexto, nos interesa conocer tu opinión sobre la enseñanza y los servicios que recibes. Con este fin, solicitamos que contestes el siguiente cuestionario.***

*Tu participación es importante para facilitar la mejora del funcionamiento de la titulación.*

Por favor, responde a las preguntas que encontrarás a continuación marcando en la **HOJA DE LECTORA ÓPTICA** (con lápiz o bolígrafo negro), la casilla correspondiente a la opción que consideres más adecuada.

El cuestionario es anónimo, no dudes en contestar sinceramente

***Gracias por tu colaboración.***

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b> Facultad de Formación de Profesorado y Educación   | Código: E4-F3-D1<br>Edición: 03<br>Fecha: 2008-07-03 |
|   | <b>Definición de los procedimientos para la recogida y análisis de la información sobre la satisfacción con la formación</b> | Página: 8 de 20                                      |

Por favor, marca el año en que te matriculaste por primera vez en la Titulación en las líneas de la hoja de respuesta correspondientes a Grupo y Curso del siguiente modo: **Si te matriculaste en 1994 marca 9 en la línea de Grupo y 4 en la línea de Curso, como se muestra en el siguiente ejemplo.**



N.º DEL D. N. I.  
(con 8 dígitos,  
EMPEZANDO CON CEROS,  
si es preciso)

|   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

EJEMPLO D. N. I.

|   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 2 | 8 | 5 | 0 | 9 | 1 | 4 |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

APELLIDOS .....

NOMBRE ..... N.º DEL D.N.I. ....

LICENCIATURA ..... CURSO .....

ASIGNATURA .....

GRUPO .....

GRUPO    0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

CURSO    0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

MODELO N.º 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

Datos de codificación.

1. Edad.

|                   |                     |                     |                     |                     |                  |
|-------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|------------------|
| <b>18 o menos</b> | <b>19 ó 20 años</b> | <b>21 ó 22 años</b> | <b>23 ó 24 años</b> | <b>25 ó 26 años</b> | <b>Más de 26</b> |
| <b>A</b>          | <b>B</b>            | <b>C</b>            | <b>D</b>            | <b>E</b>            | <b>F</b>         |


2. Sexo.

|               |              |
|---------------|--------------|
| <b>Hombre</b> | <b>Mujer</b> |
| <b>A</b>      | <b>B</b>     |

3. Situación laboral durante este curso.

|                   |                               |   |                       |
|-------------------|-------------------------------|---|-----------------------|
| <i>No trabajo</i> | <i>Trabajo todos los días</i> | <i>Trabajo durante vacaciones o fines de semana</i> | <i>Tengo una beca</i> |
| <b>A</b>          | <b>B</b>                      | <b>C</b>  | <b>D</b>              |



|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b> Facultad de Formación de Profesorado y Educación   | Código: E4-F3-D1<br>Edición: 03<br>Fecha: 2008-07-03 |
|   | <b>Definición de los procedimientos para la recogida y análisis de la información sobre la satisfacción con la formación</b> | Página: 9 de 20                                      |

Perfil Académico

4. ¿En qué opción elegiste cursar estudios en esta titulación en esta Universidad?

|                |                |                |             |
|----------------|----------------|----------------|-------------|
| <i>Primera</i> | <i>Segunda</i> | <i>Tercera</i> | <i>Otra</i> |
| <b>A</b>       | <b>B</b>       | <b>C</b>       | <b>D</b>    |

5. En caso de acceder a la titulación desde las Pruebas de Acceso a la Universidad (PAU), ¿qué modalidad cursaste?

|                           |                             |                    |                          |                               |
|---------------------------|-----------------------------|--------------------|--------------------------|-------------------------------|
| <i>Científico-Técnica</i> | <i>Ciencias de la Salud</i> | <i>Humanidades</i> | <i>Ciencias Sociales</i> | <i>Bachillerato Artístico</i> |
| <b>A</b>                  | <b>B</b>                    | <b>C</b>           | <b>D</b>                 | <b>E</b>                      |

6. ¿Has realizado estudios previos en otras Titulaciones?

|           |           |
|-----------|-----------|
| <i>Sí</i> | <i>No</i> |
| <b>A</b>  | <b>B</b>  |


7. En caso de continuar estudiando ¿qué tipo de estudios preferirías cursar después de...?

|                              |                                       |  |   |                                     |                            |
|------------------------------|---------------------------------------|--|---|-------------------------------------|----------------------------|
| <i>No me lo he planteado</i> | <i>Ninguno; no seguiré estudiando</i> | <i>Sí, Tercer Ciclo hasta el Diploma de Estudios Avanzados</i> | <i>Sí, Tercer Ciclo hasta doctorado</i> | <i>Sí, Curso de Especialización</i> | <i>Sí, Otra Titulación</i> |
| <b>A</b>                     | <b>B</b>                              | <b>C</b>   | <b>D</b>                                | <b>E</b>                            | <b>F</b>                   |

Objetivos de la Titulación.

8. ¿Conoces los objetivos específicos aprobados por la Facultad para esta titulación?

|           |           |
|-----------|-----------|
| <i>Sí</i> | <i>No</i> |
| <b>A</b>  | <b>B</b>  |

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b> Facultad de Formación de Profesorado y Educación   | Código: E4-F3-D1<br>Edición: 03<br>Fecha: 2008-07-03 |
|   | <b>Definición de los procedimientos para la recogida y análisis de la información sobre la satisfacción con la formación</b> | Página: 10 de 20                                     |

9. En caso afirmativo ¿cómo te has enterado de esos objetivos?

| <b>Compañero s/as</b> | <b>Reunión preliminar</b> | <b>Web</b> | <b>Profesorado</b> | <b>Sobre de matricula</b> | <b>Otros</b> |
|-----------------------|---------------------------|------------|--------------------|---------------------------|--------------|
| <b>A</b>              | <b>B</b>                  | <b>C</b>   | <b>D</b>           | <b>E</b>                  | <b>F</b>     |

Organización y contenidos del Programa de Formación.


Valora, de acuerdo con la escala, tu grado de satisfacción en relación con los siguientes aspectos:

| <b>Muy insatisfecho</b> | <b>Bastante insatisfecho</b> | <b>Algo insatisfecho</b> | <b>Algo satisfecho</b> | <b>Bastante satisfecho</b> | <b>Muy satisfecho</b> |
|-------------------------|------------------------------|--------------------------|------------------------|----------------------------|-----------------------|
| <b>A</b>                | <b>B</b>                     | <b>C</b>                 | <b>D</b>               | <b>E</b>                   | <b>F</b>              |

- |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 10. La coordinación entre los contenidos de las asignaturas                         | A | B | C | D | E | F |
| 11. La oferta de optativas.   | A | B | C | D | E | F |
| 12. Los horarios de las asignaturas de libre configuración.                         | A | B | C | D | E | F |
| 13. La carga lectiva (cantidad de créditos y distribución a lo largo de la carrera) | A | B | C | D | E | F |
| 14. La secuenciación de las asignaturas   | A | B | C | D | E | F |
| 15. Formación básica recibida   | A | B | C | D | E | F |
| 16. La especialización del plan de estudios   | A | B | C | D | E | F |
| 17. La preparación para el desempeño profesional                                    | A | B | C | D | E | F |
| 18. Organización general de la docencia   | A | B | C | D | E | F |

Valora, conforme a la escala, las siguientes afirmaciones:

|   |   |   |   |                                      |
|---|---|---|---|--------------------------------------|
| <b>En muy pocas asignaturas (20% o menos)</b> | <b>En pocas asignaturas (21% a 40%)</b> | <b>En bastantes asignaturas (41% a 60%)</b> | <b>En muchas asignaturas (61 a 80%)</b> | <b>En casi todas las asignaturas</b> |
|---|---|---|---|--------------------------------------|

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b> Facultad<br>de Formación de Profesorado y<br>Educación   | Código: E4-F3-D1<br>Edición: 03<br>Fecha: 2008-07-03 |
|   | <b>Definición de los procedimientos para la<br/>recogida y análisis de la información<br/>sobre la satisfacción con la formación</b> | Página: 11 de 20                                     |

|  | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> | <b>E</b> |          |          |          |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 19. Los programas de las asignaturas han sido suficientemente explícitos (incluyen objetivos, temario, bibliografía, forma de evaluación). |          |          |          | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> | <b>E</b> |
| 20. Los contenidos de las asignaturas han resultado adecuados.   |          |          |          | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> | <b>E</b> |
| 21. La dificultad de las asignaturas ha resultado apropiada.   |          |          |          | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> | <b>E</b> |
| 22. La cantidad de contenido ha sido ajustada al número de créditos.   |          |          |          | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> | <b>E</b> |
| 23. Los aspectos teóricos se han complementado adecuadamente con aspectos prácticos  |          |          |          | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> | <b>E</b> |
| 24. Los procedimientos de evaluación de las distintas asignaturas han sido adecuados al desarrollo de las mismas                           |          |          |          | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> | <b>E</b> |

Metodología Docente.


¿Se realiza alguna de estas actividades o prácticas en tu Titulación? (Usa la siguiente escala para responder)

| <b>En muy pocas asignaturas</b> | <b>En pocas asignaturas (21% a 40%)</b> | <b>En bastantes asignaturas</b> | <b>En muchas asignaturas (61 a 80%)</b> | <b>En casi todas las asignaturas</b> |
|---------------------------------|---|---------------------------------|---|--------------------------------------|
| <b>A</b>                        | <b>B</b>                                | <b>C</b>                        | <b>D</b>                                | <b>E</b>                             |

#### Actividades

|  |          |          |          |          |          |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| 25. Trabajos individuales dirigidos.                   | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> | <b>E</b> |
| 26. Trabajo en equipo.                                 | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> | <b>E</b> |
| 27. Seminarios   | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> | <b>E</b> |
| 28. Uso de páginas de docencia en red.                 | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> | <b>E</b> |
| 29. Participación en investigaciones                   | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> | <b>E</b> |
| 30. Participación en conferencias, jornadas y/o        | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> | <b>E</b> |
| 31. Movilidad e intercambio (nacional e internacional) | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> | <b>E</b> |

#### Prácticas

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b> Facultad de Formación de Profesorado y Educación   | Código: E4-F3-D1<br>Edición: 03<br>Fecha: 2008-07-03 |
|   | <b>Definición de los procedimientos para la recogida y análisis de la información sobre la satisfacción con la formación</b> | Página: 12 de 20                                     |

|  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| 32. Prácticas de campo.                    | A | B | C | D | E |
| 33. Prácticas profesionales.               | A | B | C | D | E |
| 34. Prácticas en las aulas de informática. | A | B | C | D | E |
| 35. Prácticas de laboratorio.              | A | B | C | D | E |
| 36. Prácticas en el aula de clase          | A | B | C | D | E |

Trabajo de los Estudiantes.

Señala, por favor, el porcentaje de clases de las distintas asignaturas a las que asististe, por término medio, durante el curso pasado. (Utiliza la siguiente escala)

|                     |                       |                       |                       |                    |
|---------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------|
| <b>Hasta el 20%</b> | <b>Del 21% al 40%</b> | <b>Del 41% al 60%</b> | <b>Del 61% al 80%</b> | <b>Más del 80%</b> |
| <b>A</b>            | <b>B</b>              | <b>C</b>              | <b>D</b>              | <b>E</b>           |

|  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| 37. En asignaturas <i>troncales y obligatorias</i> . | A | B | C | D | E |
| 38. En asignaturas <i>optativas</i> .                | A | B | C | D | E |
| 39. En las asignaturas de <i>libre configuración</i> | A | B | C | D | E |
| 40. En las asignaturas de <i>oferta específica</i>   | A | B | C | D | E |

41. En general y a lo largo del curso, ¿cuánto tiempo de estudio dedicabas, como media, a la semana?


|                      |                       |                       |                       |                        |                        |
|----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|------------------------|
| <b>Hasta 2 horas</b> | <b>De 2 a 4 horas</b> | <b>De 4 a 6 horas</b> | <b>De 6 a 8 horas</b> | <b>De 8 a 10 horas</b> | <b>Más de 10 horas</b> |
| <b>A</b>             | <b>B</b>              | <b>C</b>              | <b>D</b>              | <b>E</b>               | <b>F</b>               |

Prácticas

En relación con las prácticas ¿cuál es tu grado de satisfacción con los siguientes aspectos? (Utiliza la siguiente escala para contestar)

|                         |                              |                          |                        |                            |                       |
|-------------------------|------------------------------|--------------------------|------------------------|----------------------------|-----------------------|
| <b>Muy insatisfecho</b> | <b>Bastante insatisfecho</b> | <b>Algo insatisfecho</b> | <b>Algo satisfecho</b> | <b>Bastante satisfecho</b> | <b>Muy satisfecho</b> |
| <b>A</b>                | <b>B</b>                     | <b>C</b>                 | <b>D</b>               | <b>E</b>                   | <b>F</b>              |

|  |   |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|---|
| 42. Organización general de las prácticas      | A | B | C | D | E | F |
| 43. Cantidad de créditos asignados a prácticas | A | B | C | D | E | F |

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b> Facultad<br>de Formación de Profesorado y<br>Educación   | Código: E4-F3-D1<br>Edición: 03<br>Fecha: 2008-07-03 |
|   | <b>Definición de los procedimientos para la<br/>recogida y análisis de la información<br/>sobre la satisfacción con la formación</b> | Página: 13 de 20                                     |

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 44. Coordinación entre los tutores académicos y profesionales                     | A | B | C | D | E | F |
| 45. Atención del tutor profesional  | A | B | C | D | E | F |
| 46. Atención del tutor académico  | A | B | C | D | E | F |
| 47. Receptividad de las instituciones donde has llevado a cabo prácticas externas | A | B | C | D | E | F |
| 48. El cumplimiento de los objetivos inicialmente propuestos                      | A | B | C | D | E | F |
| 49. Utilidad para tu formación profesional  | A | B | C | D | E | F |
| 50. Grado de satisfacción global con las prácticas                                | A | B | C | D | E | F |
| 51. Ajuste entre la oferta de prácticas y los perfiles profesionales              | A | B | C | D | E | F |

Tutorías.

52. ¿De cuántos profesores conocías el horario de tutorías?

|                   |                 |                  |                 |
|-------------------|-----------------|------------------|-----------------|
| <i>De ninguno</i> | <i>De pocos</i> | <i>De muchos</i> | <i>De todos</i> |
| <b>A</b>          | <b>B</b>        | <b>C</b>         | <b>D</b>        |

53. ¿En cuántas asignaturas has asistido a alguna tutoría durante este curso?


|            |            |            |            |                |
|------------|------------|------------|------------|----------------|
| <b>1-2</b> | <b>3-4</b> | <b>5-6</b> | <b>7-8</b> | <b>9 o más</b> |
| <b>A</b>   | <b>B</b>   | <b>C</b>   | <b>D</b>   | <b>E</b>       |

54. Entre todas las asignaturas juntas ¿a cuántas tutorías has asistido en el último curso?

|                       |                         |                         |                         |                        |
|-----------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|------------------------|
| <i>Hasta 10 veces</i> | <i>De 11 a 20 veces</i> | <i>De 21 a 30 veces</i> | <i>De 31 a 40 veces</i> | <i>Más de 40 veces</i> |
| <b>A</b>              | <b>B</b>                | <b>C</b>                | <b>D</b>                | <b>E</b>               |

55. ¿Con qué fines has utilizado las tutorías? (Si no has utilizado las tutorías pasa directamente a la pregunta 63)

|   |           |          |
|---|-----------|----------|
|   | <b>SÍ</b> | <b>N</b> |
| 56. Para resolver dudas sobre el contenido de las clases. | <b>A</b>  | <b>B</b> |
| 57. Para revisión de exámenes.                            | <b>A</b>  | <b>B</b> |

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b> Facultad de Formación de Profesorado y Educación   | Código: E4-F3-D1<br>Edición: 03<br>Fecha: 2008-07-03 |
|   | <b>Definición de los procedimientos para la recogida y análisis de la información sobre la satisfacción con la formación</b> | Página: 14 de 20                                     |

58. Para supervisión de trabajos. **A B**
59. Para orientación sobre la forma de estudiar la asignatura. **A B**
60. Para orientación bibliográfica. **A B**
61. Para orientación profesional **A B**

62. *En general, ¿cuál es tu grado de satisfacción con la atención recibida en las tutorías?*

|                       |                         |                              |                          |                        |                            |                       |
|-----------------------|-------------------------|------------------------------|--------------------------|------------------------|----------------------------|-----------------------|
| <b>No he asistido</b> | <b>Muy insatisfecho</b> | <b>Bastante insatisfecho</b> | <b>Algo insatisfecho</b> | <b>Algo satisfecho</b> | <b>Bastante satisfecho</b> | <b>Muy satisfecho</b> |
| <b>A</b>              | <b>B</b>                | <b>C</b>                     | <b>D</b>                 | <b>E</b>               | <b>F</b>                   | <b>G</b>              |


Información al Estudiante.

Valora, conforme a la escala, tu grado de satisfacción en relación con los siguientes aspectos:

|                                 |                           |                         |                              |                          |                        |                            |                       |
|---------------------------------|---------------------------|-------------------------|------------------------------|--------------------------|------------------------|----------------------------|-----------------------|
| <b>No conozco su existencia</b> | <b>No lo he utilizado</b> | <b>Muy insatisfecho</b> | <b>Bastante insatisfecho</b> | <b>Algo insatisfecho</b> | <b>Algo satisfecho</b> | <b>Bastante satisfecho</b> | <b>Muy satisfecho</b> |
| <b>A</b>                        | <b>B</b>                  | <b>C</b>                | <b>D</b>                     | <b>E</b>                 | <b>F</b>               | <b>G</b>                   | <b>H</b>              |

63. Información y orientación previa para la elección de tu titulación **A B C D E F G H**
64. Información y orientación para la elección de asignaturas optativas y de libre configuración **A B C D E F G H**
65. Información y orientación para la elección de los estudios de postgrado **A B C D E F G H**
66. Información y orientación sobre el futuro profesional **A B C D E F G H**
67. Información sobre intercambios, becas y prácticas remuneradas **A B C D E F G H**

¿Cuál es tu grado de satisfacción en relación con los cauces de participación y opinión? Utiliza la escala anterior para contestar

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b> Facultad<br>de Formación de Profesorado y<br>Educación   | Código: E4-F3-D1<br>Edición: 03<br>Fecha: 2008-07-03 |
|   | <b>Definición de los procedimientos para la<br/>recogida y análisis de la información<br/>sobre la satisfacción con la formación</b> | Página: 15 de 20                                     |

- |  |   |   |   |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|
| <b>68.</b> Delegados.  | A | B | C | D | E | F | G | H |
| <b>69.</b> Asociaciones de estudiantes.  | A | B | C | D | E | F | G | H |
| <b>70.</b> Encuesta sobre la actuación docente del profesorado<br>(evaluación del profesorado) | A | B | C | D | E | F | G | H |

Satisfacción general con la formación

**71.** En general, ¿cuál es tu grado de satisfacción con la formación que estás recibiendo?

|                         |                              |                          |                        |                            |                       |
|-------------------------|------------------------------|--------------------------|------------------------|----------------------------|-----------------------|
| <b>Muy insatisfecho</b> | <b>Bastante insatisfecho</b> | <b>Algo insatisfecho</b> | <b>Algo satisfecho</b> | <b>Bastante satisfecho</b> | <b>Muy satisfecho</b> |
| <b>A</b>                | <b>B</b>                     | <b>C</b>                 | <b>D</b>               | <b>E</b>                   | <b>F</b>              |

Recursos y Servicios.

Utiliza la siguiente escala para valorar tu grado de satisfacción con los siguientes servicios:


|                      |                           |                         |                              |                          |                        |                            |                       |
|----------------------|---------------------------|-------------------------|------------------------------|--------------------------|------------------------|----------------------------|-----------------------|
| <b>No lo conozco</b> | <b>No lo he utilizado</b> | <b>Muy insatisfecho</b> | <b>Bastante insatisfecho</b> | <b>Algo insatisfecho</b> | <b>Algo satisfecho</b> | <b>Bastante satisfecho</b> | <b>Muy satisfecho</b> |
| <b>A</b>             | <b>B</b>                  | <b>C</b>                | <b>D</b>                     | <b>E</b>                 | <b>F</b>               | <b>G</b>                   | <b>H</b>              |

**Aulas de clase**

- |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| <b>72.</b> Capacidad.   | A | B | C | D | E | F | G | H |
| <b>73.</b> Condiciones ambientales (luminosidad, climatización, insonorización - seguridad) | A | B | C | D | E | F | G | H |
| <b>74.</b> Equipamiento y mobiliario  | A | B | C | D | E | F | G | H |

**Aulas de estudio**

- |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| <b>75.</b> Capacidad.   | A | B | C | D | E | F | G | H |
| <b>76.</b> Condiciones ambientales (luminosidad, climatización, | A | B | C | D | E | F | G | H |

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b> Facultad de Formación de Profesorado y Educación   | Código: E4-F3-D1<br>Edición: 03<br>Fecha: 2008-07-03 |
|   | <b>Definición de los procedimientos para la recogida y análisis de la información sobre la satisfacción con la formación</b> | Página: 16 de 20                                     |

---

**77. Equipamiento y mobiliario**

|   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| A | B | C | D | E | F | G | H |
|---|---|---|---|---|---|---|---|

**Aulas de informática**


---

**78. Capacidad.**

|   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| A | B | C | D | E | F | G | H |
|---|---|---|---|---|---|---|---|

---

**79. Equipamientos informáticos.**

|   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| A | B | C | D | E | F | G | H |
|---|---|---|---|---|---|---|---|

**80. Equipamiento y mobiliario**

|   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| A | B | C | D | E | F | G | H |
|---|---|---|---|---|---|---|---|

**81. Acceso a la red**

|   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| A | B | C | D | E | F | G | H |
|---|---|---|---|---|---|---|---|

**82. Horario**

|   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| A | B | C | D | E | F | G | H |
|---|---|---|---|---|---|---|---|

**83. Condiciones ambientales** (luminosidad, climatización, insonorización, seguridad).

|   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| A | B | C | D | E | F | G | H |
|---|---|---|---|---|---|---|---|

**Laboratorios docentes**


---

**84. Condiciones ambientales** (luminosidad, climatización,

|   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| A | B | C | D | E | F | G | H |
|---|---|---|---|---|---|---|---|

---

**85. Equipamiento y mobiliario**

|   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| A | B | C | D | E | F | G | H |
|---|---|---|---|---|---|---|---|

| No lo conozco | No lo he utilizado | Muy insatisfecho | Bastante insatisfecho | Algo insatisfecho | Algo satisfecho | Bastante satisfecho | Muy satisfecho |
|---------------|--------------------|------------------|-----------------------|-------------------|-----------------|---------------------|----------------|
| A             | B                  | C                | D                     | E                 | F               | G                   | H              |

**Biblioteca:**


---

**86. Comodidad de la Sala de Lectura** (puestos de lectura, amplitud).

|   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| A | B | C | D | E | F | G | H |
|---|---|---|---|---|---|---|---|

---

**87. Capacidad.**

|   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| A | B | C | D | E | F | G | H |
|---|---|---|---|---|---|---|---|

**88. Condiciones ambientales** (luminosidad, climatización,

|   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| A | B | C | D | E | F | G | H |
|---|---|---|---|---|---|---|---|

**89. Fondos bibliográficos** (cantidad de volúmenes y cobertura de áreas).

|   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| A | B | C | D | E | F | G | H |
|---|---|---|---|---|---|---|---|

**90. Sistemas de consulta bibliográfica** (Unicorn, bases de datos

|   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| A | B | C | D | E | F | G | H |
|---|---|---|---|---|---|---|---|

**91. Atención al usuario.**

|   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| A | B | C | D | E | F | G | H |
|---|---|---|---|---|---|---|---|

**92. Horario de la biblioteca**

|   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| A | B | C | D | E | F | G | H |
|---|---|---|---|---|---|---|---|

**93. Horario de las salas de lectura**

|   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| A | B | C | D | E | F | G | H |
|---|---|---|---|---|---|---|---|

**Hemeroteca:**


---

**94. Comodidad de la Sala de Lectura** (puestos de lectura, amplitud).


|   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| A | B | C | D | E | F | G | H |
|---|---|---|---|---|---|---|---|

---

**95. Capacidad.**

|   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| A | B | C | D | E | F | G | H |
|---|---|---|---|---|---|---|---|



|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b> Facultad de Formación de Profesorado y Educación   | Código: E4-F3-D1<br>Edición: 03<br>Fecha: 2008-07-03 |
|   | <b>Definición de los procedimientos para la recogida y análisis de la información sobre la satisfacción con la formación</b> | Página: 17 de 20                                     |

|  |   |   |   |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|
| <b>96.</b> Condiciones ambientales (luminosidad, climatización,              | A | B | C | D | E | F | G | H |
| <b>97.</b> Accesibilidad de los fondos (señalización, disposición y acceso). | A | B | C | D | E | F | G | H |
| <b>98.</b> Atención al usuario.  | A | B | C | D | E | F | G | H |
| <b>99.</b> Horario.  | A | B | C | D | E | F | G | H |

#### Servicios del Centro


|  |   |   |   |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|
| <b>100.</b> Secretaría de alumnos.                 | A | B | C | D | E | F | G | H |
| <b>101.</b> Conserjería/Información                | A | B | C | D | E | F | G | H |
| <b>102.</b> Oficina de Relaciones Internacionales. | A | B | C | D | E | F | G | H |
| <b>103.</b> Oficina del Practicum                  | A | B | C | D | E | F | G | H |
| <b>104.</b> Centro de Psicología Aplicada          | A | B | C | D | E | F | G | H |
| <b>105.</b> Servicio de Reprografía.               | A | B | C | D | E | F | G | H |
| <b>106.</b> Programa de Cooperación Educativa      | A | B | C | D | E | F | G | H |
| <b>107.</b> Guía Docente de la Titulación.         | A | B | C | D | E | F | G | H |
| <b>108.</b> Servicio de atención al estudiante     | A | B | C | D | E | F | G | H |

| No lo conozco | No lo he utilizado | Muy insatisfecho | Bastante insatisfecho | Algo insatisfecho | Algo satisfecho | Bastante satisfecho | Muy satisfecho |
|---------------|--------------------|------------------|-----------------------|-------------------|-----------------|---------------------|----------------|
| A             | B                  | C                | D                     | E                 | F               | G                   | H              |

#### Servicios generales


|   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| <b>109.</b> Defensor del Universitario.   | A | B | C | D | E | F | G | H |
| <b>110.</b> COIE.   | A | B | C | D | E | F | G | H |
| <b>111.</b> Sección de Becas.   | A | B | C | D | E | F | G | H |
| <b>112.</b> Servicio de Idiomas.  | A | B | C | D | E | F | G | H |
| <b>113.</b> Servicio de Deportes.   | A | B | C | D | E | F | G | H |
| <b>114.</b> Servicio de Limpieza.   | A | B | C | D | E | F | G | H |
| <b>115.</b> Calidad ambiental del Campus (contaminación, tratamiento de residuos, reciclaje y espacios) | A | B | C | D | E | F | G | H |
| <b>116.</b> Transporte público.   | A | B | C | D | E | F | G | H |

Valoración General.

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b> Facultad<br>de Formación de Profesorado y<br>Educación   | Código: E4-F3-D1<br>Edición: 03<br>Fecha: 2008-07-03 |
|   | <b>Definición de los procedimientos para la<br/>recogida y análisis de la información<br/>sobre la satisfacción con la formación</b> | Página: 18 de 20                                     |

117. *En general, ¿cuál es tu grado de satisfacción con la Facultad?*


|                             |                                  |                              |                            |                                |                           |
|-----------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------|--------------------------------|---------------------------|
| <b>Muy<br/>insatisfecho</b> | <b>Bastante<br/>insatisfecho</b> | <b>Algo<br/>insatisfecho</b> | <b>Algo<br/>satisfecho</b> | <b>Bastante<br/>satisfecho</b> | <b>Muy<br/>satisfecho</b> |
| <b>A</b>                    | <b>B</b>                         | <b>C</b>                     | <b>D</b>                   | <b>E</b>                       | <b>F</b>                  |

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b> Facultad<br>de Formación de Profesorado y<br>Educación   | Código: E4-F3-D1<br>Edición: 03<br>Fecha: 2008-07-03 |
|   | <b>Definición de los procedimientos para la<br/>recogida y análisis de la información<br/>sobre la satisfacción con la formación</b> | Página: 19 de 20                                     |

118. *¿Cuál es tu grado de confianza en que el trabajo de esta comisión acabe teniendo consecuencias prácticas para la titulación?*

| <b>Ninguna<br/>confianza</b> |          |          |          |          |  | <b>Total<br/>confianza</b> |
|------------------------------|----------|----------|----------|----------|--|----------------------------|
| <b>A</b>                     | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> | <b>E</b> |  | <b>F</b>                   |




|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  Facultad de Formación de Profesorado y Educación                                   | Código: E5-F1<br>Edición: 01<br>Fecha: 2008-06-17 |
|   | <b>Definición de los procedimientos para la recogida de la información y elaboración de informes sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título</b> | Página: 1 de 32                                   |

**PROCEDIMIENTO:**

**Definición de los procedimientos para la recogida de la información y elaboración de informes sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título**

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

|  |  |  |
|--|--|--|
| Elaborado por:<br>Equipo de trabajo "Proyecto SGIC-UAM"<br><br>Fecha: 2008-06-30 | Revisado por:<br><br>Fecha: 2008-10-14 | Aprobado por:<br><br>Fecha: 2008-10-29 |
|--|--|--|

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b>                            | Código: E5-F1<br>Edición: 01<br>Fecha: 2008-06-17 |
|   | <b>Definición de los procedimientos para la recogida de la información y elaboración de informes sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título</b> | Página: 2 de 32                                   |

## 1. Objeto

Describir el procedimiento para conocer y analizar la satisfacción de los diferentes colectivos vinculados a la titulación “Máster Universitario en Educación para la Justicia Social” con respecto a los diferentes aspectos de la misma.

Elaboración y publicación de los resultados, de modo que sean fácilmente accesibles a los distintos grupos de interés (internos y externos).

## 2. Alcance

2.1. La realización de las siguientes encuestas de satisfacción a los grupos de interés internos:

2.1.1. Encuesta al PDI.

2.1.2. Encuesta al PAS.

2.1.3. Encuesta a estudiantes de último curso de la titulación con carácter anual.

2.2. La realización de las siguientes encuestas de satisfacción a los grupos de interés externos<sup>1</sup>:

2.2.1. Empleadores.

2.2.2. Administraciones públicas.

2.2.3. Sociedad en general [Colegios profesionales, ...].


2.3. La publicación de los datos sintéticos de tales encuestas.

Su ámbito de aplicación corresponde al Plan de estudios del título “...” impartido por la Facultad DE Formación de Profesorado y Educación y a todos los grupos de interés vinculados al mismo.

## 3. Responsabilidades

3.1. La Universidad (concretamente el Vicerrectorado de Planificación y Calidad), a través del Gabinete de Estudios y Evaluación Institucional, se responsabiliza de poner a disposición de la comunidad universitaria los medios necesarios para que se lleve a cabo la evaluación de la satisfacción de los grupos de interés relacionados con la titulación (estudiantes; profesorado; personal de administración y servicios).

<sup>1</sup> V. p. 10 del Documento 01AUDIT.

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b>                            | Código: E5-F1<br>Edición: 01<br>Fecha: 2008-06-17 |
|   | <b>Definición de los procedimientos para la recogida de la información y elaboración de informes sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título</b> | Página: 3 de 32                                   |

3.2. La Universidad (concretamente el Vicerrectorado de Estudiantes y Extensión Universitaria), a través del Observatorio de Empleo, se responsabiliza de poner a disposición de la comunidad universitaria los medios necesarios para que se lleve a cabo la recogida de información sobre satisfacción con el programa formativo de los grupos de interés externos a la institución (empleadores; asociaciones profesionales).

3.3. El Decano se responsabiliza de fomentar la participación de los distintos grupos de interés del centro (estudiantes; profesorado y personal de administración y servicios) de último curso en la realización de las encuestas en su centro, así como del cumplimiento de este procedimiento.

#### 4. Glosario

No procede incorporar ninguna entrada en este apartado.

#### 5. Descripción del Procedimiento

##### 5.1. Relativo a los grupos de interés internos:


5.1.1. El Gabinete de Estudios y Evaluación Institucional organiza conjuntamente con los centros la recogida de información sobre la satisfacción de los grupos de interés internos.

5.1.2. Con periodicidad anual, el GEEI habilita un período de recogida de información, mediante una plataforma de encuestas en la web. Tendrán acceso al cuestionario: a) el PDI y el PAS vinculados a la titulación. b) los estudiantes de último curso de la titulación.

5.1.3. Una vez concluido el plazo, el GEEI analizará los datos recogidos dándoles el debido tratamiento estadístico, y elabora informes a distintos niveles, que se podrá consultar según perfiles de acceso, en la intranet de la web de la UAM.

##### 5.2. Relativo a los grupos de interés externos:

5.2.1. Con una periodicidad de entre 3 y 4 años, el Observatorio realiza una encuesta, que contempla los siguientes aspectos: datos generales de la empresa/organización; plantilla actual; futuras contrataciones. (E4-F1-D2: Encuesta a Empleadores de Egresados).

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b>                            | Código: E5-F1<br>Edición: 01<br>Fecha: 2008-06-17 |
|   | <b>Definición de los procedimientos para la recogida de la información y elaboración de informes sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título</b> | Página: 4 de 32                                   |

5.2.2. Una vez concluido el plazo, el GEEI analizará los datos recogidos dándoles el debido tratamiento estadístico, y elabora informes a distintos niveles, que se podrá consultar según perfiles de acceso, en la intranet de la web de la UAM.


5.2.3. El Observatorio de Empleo elabora los siguientes informes (según modelo E4-F1-D3):

- I. Informes de cada titulación y del informe conjunto de los datos de la promoción estudiada.
- II. Informes comparativos con los datos disponibles por años, de forma individualizada de cada titulación.

5.2.4. Difusión de la información, que comprende:

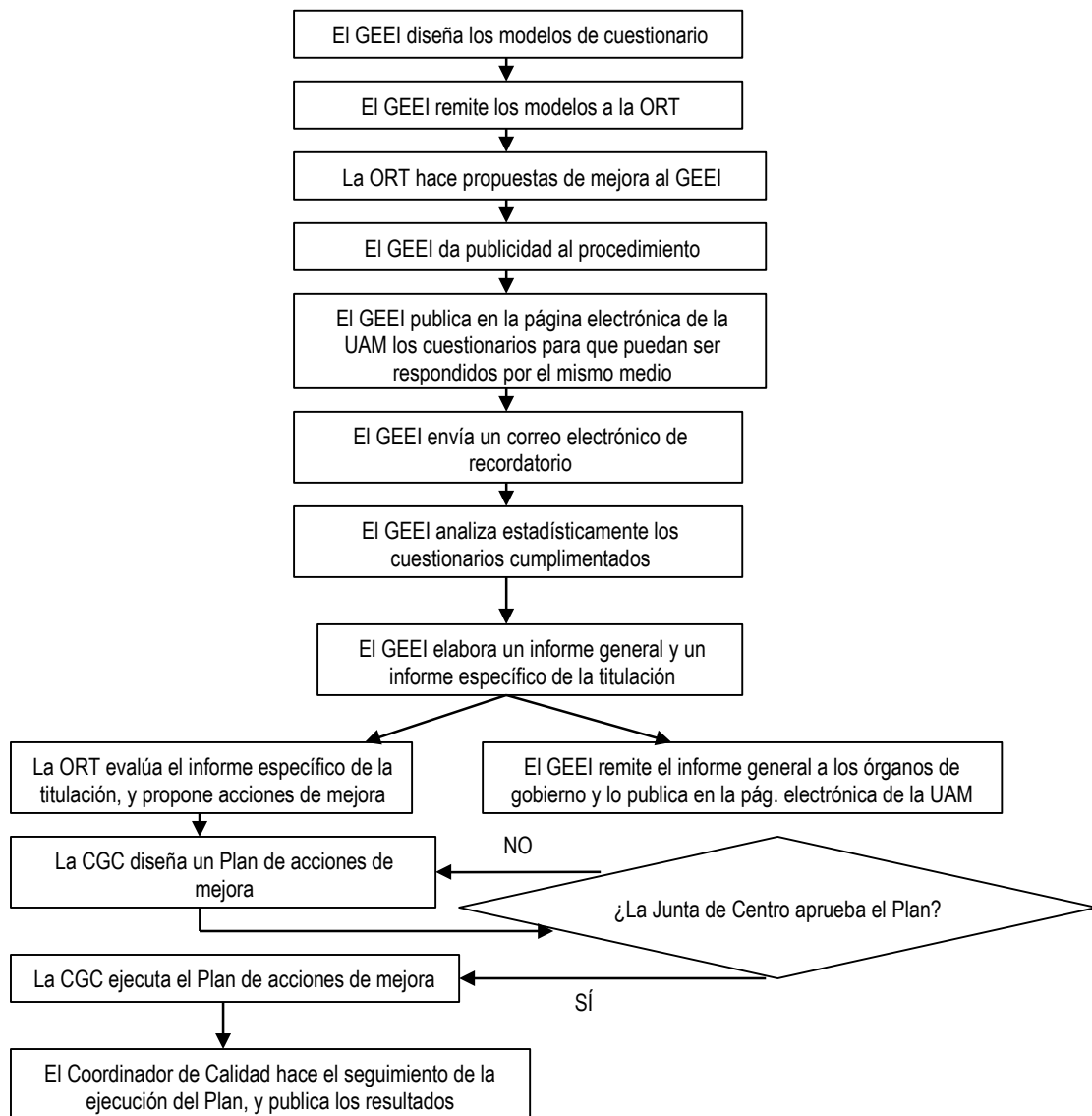
- Creación de un CD con toda la información recabada relativa a la inserción laboral de los titulados de la UAM de la promoción estudiada, presentada por titulaciones.
- Actualización e inclusión de la información en la página web del Observatorio de Empleo ([www.uam.es/otros/o.empleo](http://www.uam.es/otros/o.empleo)).
- Entrega del CD a la comunidad universitaria (Consejo de Gobierno, Consejo Social, Centros, etc....), así como a empresas y organismos o instituciones implicados.
- Entrega vía e-mail a cada uno de las Facultades de los informes comparativos por años relativos a las titulaciones impartidas en dichos centros.




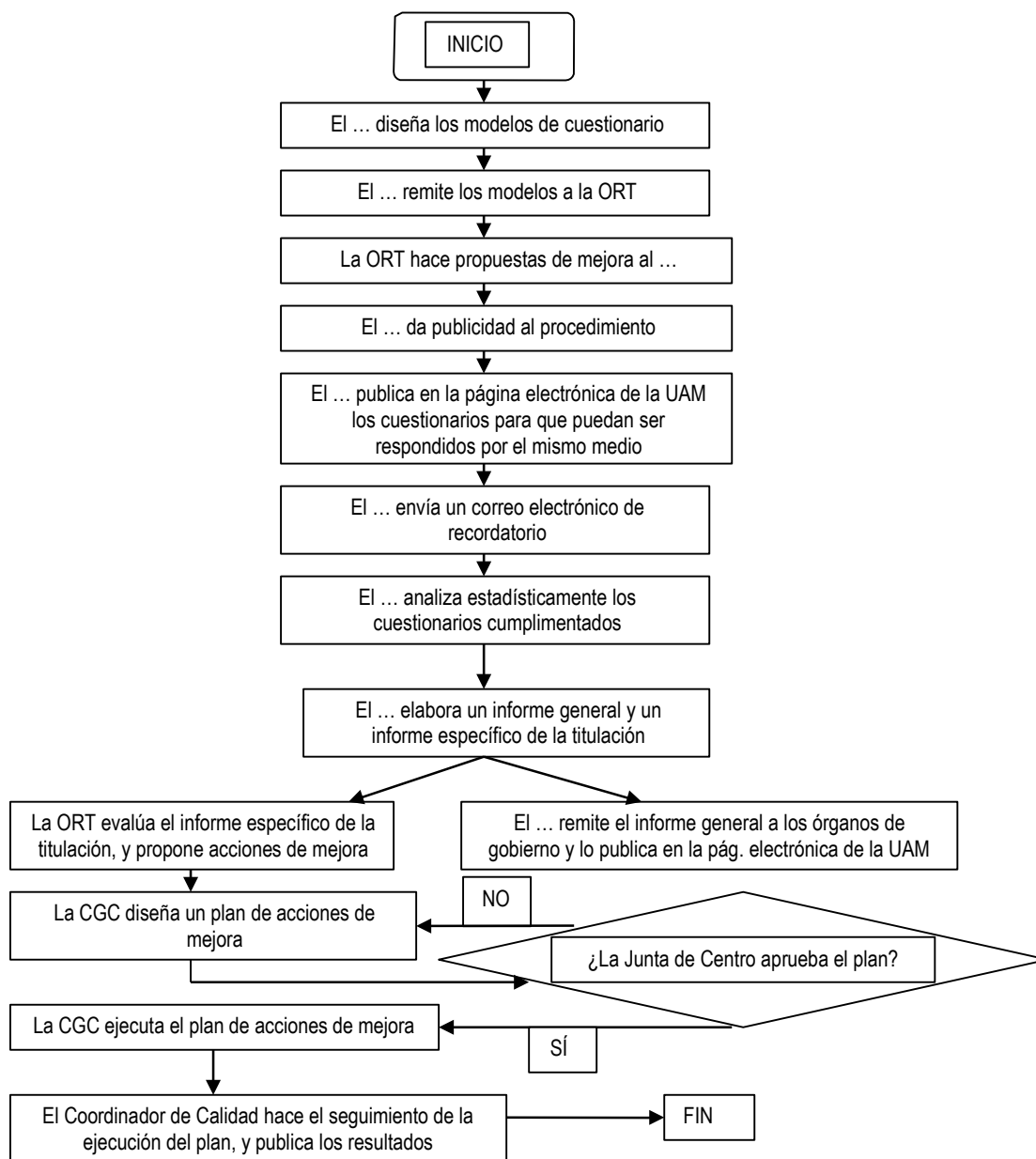
|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b>                            | Código: E5-F1<br>Edición: 01<br>Fecha: 2008-06-17 |
|   | <b>Definición de los procedimientos para la recogida de la información y elaboración de informes sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título</b> | Página: 5 de 32                                   |


## 6. Flujograma

### 6.1. Relativo a los grupos de interés internos:

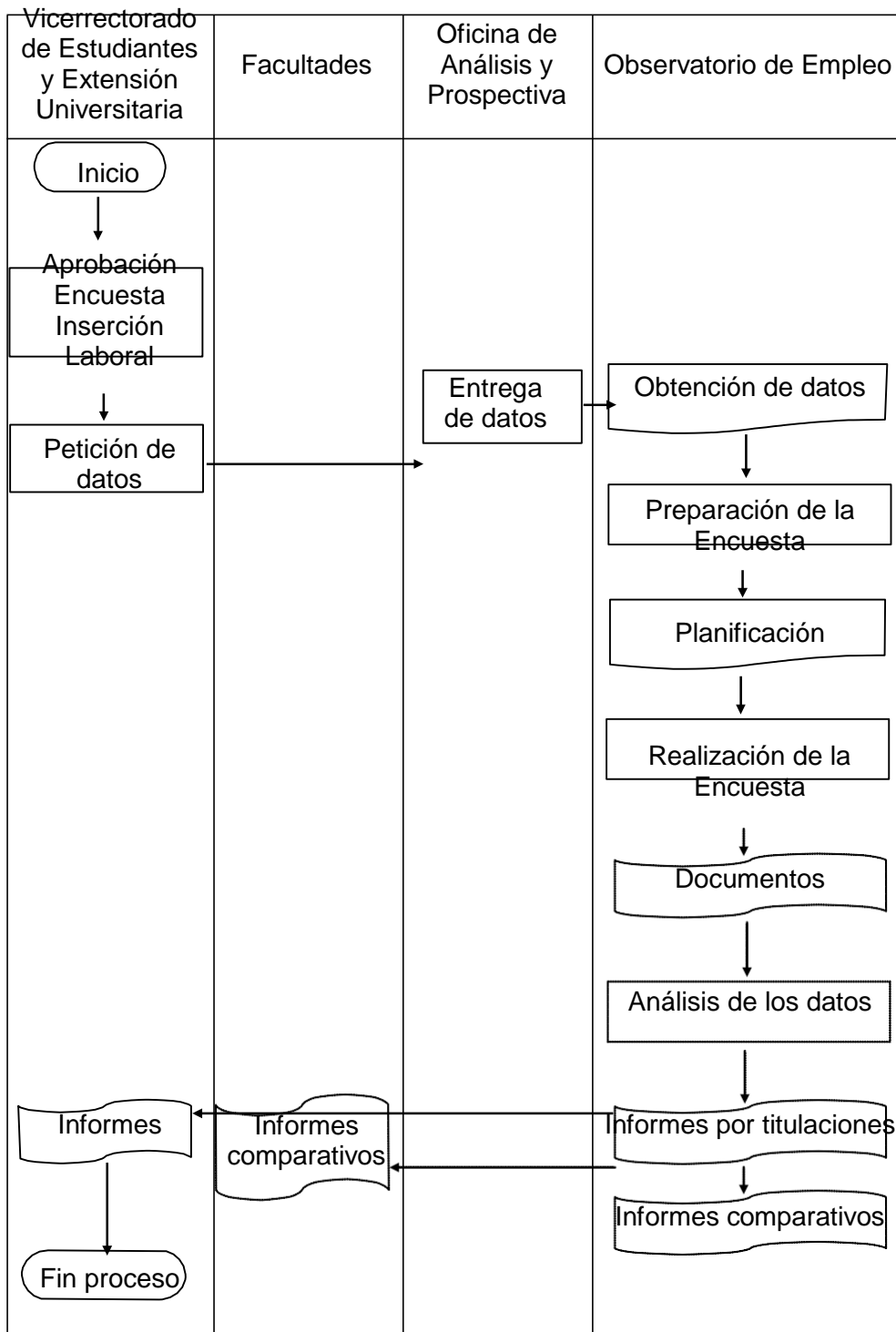



|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b>                            | Código: E5-F1<br>Edición: 01<br>Fecha: 2008-06-17 |
|   | <b>Definición de los procedimientos para la recogida de la información y elaboración de informes sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título</b> | Página: 6 de 32                                   |



|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b>                            | Código: E5-F1<br>Edición: 01<br>Fecha: 2008-06-17 |
|   | <b>Definición de los procedimientos para la recogida de la información y elaboración de informes sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título</b> | Página: 7 de 32                                   |

6.2. Relativo a los grupos de interés externos:



|  |   |  |
|--|---|--|
| <p><b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b></p> <p>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</p> |  <p>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</p>                                   | <p>Código: E5-F1</p> <p>Edición: 01</p> <p>Fecha: 2008-06-17</p> |
|  | <p><b>Definición de los procedimientos para la recogida de la información y elaboración de informes sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título</b></p> | <p>Página: 8 de 32</p>   |

## 7. Indicadores de seguimiento, control y evaluación

- 7.1. Nivel de satisfacción de los estudiantes con el título.
- 7.2. Nivel de satisfacción del PDI con el título.
- 7.3. Nivel de satisfacción del PAS con el título.
- 7.4. Nivel de satisfacción de los empleadores.


## 8. Normativa aplicable

La normativa aplicable al presente procedimiento es la siguiente:

- Real Decreto 1393/2007, de 29 octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- 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.

## 9. Documentación de referencia, formatos y registros

- 9.1. Encuesta de recogida de información sobre satisfacción con la titulación (estudiantes). (E4-F3-D1)
- 9.2. Encuesta de recogida de información sobre satisfacción con la titulación (PDI). (E5-F1-D1)
- 9.3. Encuesta de recogida de información sobre satisfacción con la titulación (PAS). (E5-F1-D2)
- 9.4. Encuesta de recogida de información sobre satisfacción con la titulación (empleadores). (E4-F1-D1)

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  Facultad de Formación de Profesorado y Educación                                   | Código: E5-F1-D1<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-07-03 |
|   | <b>Definición de los procedimientos para la recogida de la información y elaboración de informes sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título</b> | Página: 9 de 32                                      |

### E5-F1-D1 Cuestionario de satisfacción de profesores



PLAN DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL DE LA U.A.M.

## **MÁSTER UNIVERSITARIO EN EDUCACIÓN PARA LA JUSTICIA SOCIAL** **CUESTIONARIO PARA PROFESORES**

---

Para llevar a cabo la Evaluación Institucional de nuestra Titulación, nos interesa recoger tu opinión sobre algunos aspectos de tu actividad docente. Solicitamos respuestas a las preguntas que encontrarás en este cuestionario, que se compone de cuatro partes dos de ellas a responder en hojas de lectora óptica y otras dos a responder en el propio cuestionario:


---

1. *Cuestiones relativas a datos de codificación; perfil académico; organización y contenidos del programa de formación; servicios y recursos y valoración general. Preguntas 1 a 113, que serán contestadas **en 1 hoja de lectora óptica**.*
2. *Preguntas específicas sobre las asignaturas que has impartido en esta Titulación. Preguntas 1 a 47 que has de contestar en **dos hojas de lectora óptica diferentes**, una de ellas para las asignaturas troncales y obligatorias y otra para las asignaturas optativas (como se presenta en el ejemplo que aparece dentro del cuestionario).*
3. *Información específica para la evaluación de la actividad investigadora que has realizado en los últimos cinco años. A cumplimentar en la **tabla anexa**.*
4. *Sección abierta, voluntaria, para que puedas expresar cualquier opinión o aspecto que te parezca que no queda convenientemente reflejado en este cuestionario y consideres que es importante para esta evaluación. A cumplimentar en el **reverso de la tabla anexa**.*

La información y las opiniones recogidas en este cuestionario serán tratadas confidencialmente y se procesarán de forma grupal, con el fin de realizar análisis sobre el funcionamiento colectivo de la Titulación.

***Agradecemos de antemano tu colaboración.***

---

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  Facultad de Formación de Profesorado y Educación                                   | Código: E5-F1-D1<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-07-03 |
|   | <b>Definición de los procedimientos para la recogida de la información y elaboración de informes sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título</b> | Página: 10 de 32                                     |

*PARTE 1: DATOS DE CODIFICACIÓN, PERFIL ACADÉMICO, ORGANIZACIÓN DOCENTE, SERVICIOS Y RECURSOS Y VALORACIÓN GENERAL EN ESTA TITULACIÓN.*

Marca en la **hoja de lectora óptica** adjunta (con lápiz o bolígrafo negro), la casilla correspondiente a la opción que consideres más adecuada.

**Datos de Codificación.**

**77. Categoría académica.**

| <i>Catedrático de Universidad</i> | <i>Titular de Universidad</i> | <i>Catedrático de Escuela Universitaria</i> | <i>Titular de Escuela Universitaria</i> | <i>Ayudante</i> | <i>Ayudante doctor</i> | <i>Colaborador</i> | <i>Contratado doctor</i> | <i>Asociado</i> | <i>Emérito o visitante</i> |
|-----------------------------------|-------------------------------|---|---|-----------------|------------------------|--------------------|--------------------------|-----------------|----------------------------|
| A                                 | B                             | C   | D                                       | E               | F                      | G                  | H                        | I               | J                          |

**78. Tipo de dedicación.**

|                |                  |
|----------------|------------------|
| <i>Parcial</i> | <i>Exclusiva</i> |
| A              | B                |

**79. Antigüedad en la U.A.M.**


|                     |                       |                        |                            |                       |
|---------------------|-----------------------|------------------------|----------------------------|-----------------------|
| <i>Hasta 5 años</i> | <i>De 6 a 10 años</i> | <i>De 11 a 15 años</i> | <i>Más de 16 a 20 años</i> | <i>Más de 20 años</i> |
| A                   | B                     | C                      | D                          | E                     |

**80. Edad.**

|                        |                        |                        |                        |                       |
|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|-----------------------|
| <i>30 años o menos</i> | <i>De 31 a 40 años</i> | <i>De 41 a 50 años</i> | <i>De 51 a 60 años</i> | <i>Más de 60 años</i> |
| A                      | B                      | C                      | D                      | E                     |

**Actividad profesional.**

**81. ¿En la actualidad ostentas algún cargo de gestión unipersonal? (Decano, Vicedecano, Director de Departamento, etc.)**

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b>                            | Código: E5-F1-D1<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-07-03 |
|   | <b>Definición de los procedimientos para la recogida de la información y elaboración de informes sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título</b> | Página: 11 de 32                                     |

|           |           |
|-----------|-----------|
| <i>SI</i> | <i>NO</i> |
| <i>A</i>  | <i>B</i>  |

82. ¿En la actualidad ostentas algún cargo de gestión no unipersonal? (Participación en comisiones)

|           |           |
|-----------|-----------|
| <i>SI</i> | <i>NO</i> |
| <i>A</i>  | <i>B</i>  |

83. ¿Has participado en alguna actividad específica de perfeccionamiento docente en los últimos cinco cursos?

|           |                           |  |  |
|-----------|---------------------------|--|--|
| <i>Sí</i> | <i>No, no las conozco</i> | <i>No, no me han parecido útiles las que me ha ofrecido la UAM</i> | <i>No, no he encontrado el momento de hacerlas</i> |
| <i>A</i>  | <i>B</i>                  | <i>C</i>   | <i>D</i>   |

84. ¿En qué medida crees que los resultados de la encuesta de opinión de los alumnos sobre la actuación docente del profesorado te ayudan a reflexionar sobre la calidad de tu docencia?

|             |             |                 |              |
|-------------|-------------|-----------------|--------------|
| <i>Nada</i> | <i>Poco</i> | <i>Bastante</i> | <i>Mucho</i> |
| <i>A</i>    | <i>B</i>    | <i>C</i>        | <i>D</i>     |

85. ¿Cuántas asignaturas *troncales* diferentes has impartido en los últimos 10 años?


|            |            |             |                    |
|------------|------------|-------------|--------------------|
| <i>Una</i> | <i>Dos</i> | <i>Tres</i> | <i>Más de tres</i> |
| <i>A</i>   | <i>B</i>   | <i>C</i>    | <i>D</i>           |

86. ¿Cuántas asignaturas *optativas* diferentes has impartido en los últimos 10 años?

|            |            |             |                    |
|------------|------------|-------------|--------------------|
| <i>Una</i> | <i>Dos</i> | <i>Tres</i> | <i>Más de tres</i> |
| <i>A</i>   | <i>B</i>   | <i>C</i>    | <i>D</i>           |

87. ¿Cuál es tu grado de satisfacción con tu asignación docente, hecha por tu departamento, en relación con tu perfil?

|                         |                              |                          |                        |                            |                       |
|-------------------------|------------------------------|--------------------------|------------------------|----------------------------|-----------------------|
| <i>Muy insatisfecho</i> | <i>Bastante insatisfecho</i> | <i>Algo insatisfecho</i> | <i>Algo satisfecho</i> | <i>Bastante satisfecho</i> | <i>Muy satisfecho</i> |
|-------------------------|------------------------------|--------------------------|------------------------|----------------------------|-----------------------|

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b>                            | Código: E5-F1-D1<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-07-03 |
|   | <b>Definición de los procedimientos para la recogida de la información y elaboración de informes sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título</b> | Página: 12 de 32                                     |

**A                      B                      C                      D                      E                      F**

**En tu opinión, qué porcentaje de tiempo aproximado sería deseable que un profesor universitario dedicara a las tres funciones siguientes:** *(utiliza la siguiente escala, considerando que la suma de las tres funciones debe encontrarse en torno al 100%)*

| 0% | 10%               | 20% | 30% | 40% | 50% | 60% | 70% | 80% | 90% ó más |   |   |   |
|----|-------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----------|---|---|---|
| A  | B                 | C   | D   | E   | F   | G   | H   | I   | J         |   |   |   |
|    | 88. Docencia      |     | A   | B   | C   | D   | E   | F   | G         | H | I | J |
|    | 89. Investigación |     | A   | B   | C   | D   | E   | F   | G         | H | I | J |
|    | 90. Gestión       |     | A   | B   | C   | D   | E   | F   | G         | H | I | J |

**Ahora, por favor, señala el porcentaje aproximado de tiempo que dedicas actualmente a cada una de ellas:** *(utiliza la siguiente escala, considerando que la suma de las tres funciones debe encontrarse en torno al 100%)*


| 0% | 10%               | 20% | 30% | 40% | 50% | 60% | 70% | 80% | 90% ó más |   |   |   |
|----|-------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----------|---|---|---|
| A  | B                 | C   | D   | E   | F   | G   | H   | I   | J         |   |   |   |
|    | 91. Docencia      |     | A   | B   | C   | D   | E   | F   | G         | H | I | J |
|    | 92. Investigación |     | A   | B   | C   | D   | E   | F   | G         | H | I | J |
|    | 93. Gestión       |     | A   | B   | C   | D   | E   | F   | G         | H | I | J |

**Organización y Contenidos del Programa de Formación.**

**Valora, de acuerdo con la escala, tu grado de satisfacción en relación con los siguientes aspectos de la organización docente.**

| <i>Muy insatisfecho</i>                                  | <i>Bastante insatisfecho</i> | <i>Algo insatisfecho</i> | <i>Algo satisfecho</i> | <i>Bastante satisfecho</i> | <i>Muy satisfecho</i> |   |   |   |
|--|------------------------------|--------------------------|------------------------|----------------------------|-----------------------|---|---|---|
| A  | B                            | C                        | D                      | E                          | F                     |   |   |   |
| 94. El plan de estudios                                  |                              |                          | A                      | B                          | C                     | D | E | F |
| 95. Organización general de la docencia                  |                              |                          | A                      | B                          | C                     | D | E | F |
| 96. Coordinación entre los contenidos de las asignaturas |                              |                          | A                      | B                          | C                     | D | E | F |
| 97. Oferta de optatividad                                |                              |                          | A                      | B                          | C                     | D | E | F |
| 98. Carga lectiva  |                              |                          | A                      | B                          | C                     | D | E | F |



|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b>                            | Código: E5-F1-D1<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-07-03 |
|   | <b>Definición de los procedimientos para la recogida de la información y elaboración de informes sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título</b> | Página: 13 de 32                                     |

|  |          |          |          |          |          |          |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <b>99.</b> Secuenciación de las asignaturas                | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> | <b>E</b> | <b>F</b> |
| <b>100.</b> Formación básica                               | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> | <b>E</b> | <b>F</b> |
| <b>101.</b> Grado de especialización del plan              | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> | <b>E</b> | <b>F</b> |
| <b>102.</b> Grado en que el Plan prepara para el desempeño | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> | <b>E</b> | <b>F</b> |
| <b>103.</b> Aspectos prácticos de las enseñanzas           | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> | <b>E</b> | <b>F</b> |

### Recursos y Servicios.

Utiliza la siguiente escala para valorar tu grado de satisfacción con los siguientes servicios:

| No lo conozco | No lo he utilizado | Muy insatisfecho | Bastante insatisfecho | Algo insatisfecho | Algo satisfecho | Bastante satisfecho | Muy satisfecho |
|---------------|--------------------|------------------|-----------------------|-------------------|-----------------|---------------------|----------------|
| <b>A</b>      | <b>B</b>           | <b>C</b>         | <b>D</b>              | <b>E</b>          | <b>F</b>        | <b>G</b>            | <b>H</b>       |

#### Aulas de clase


|   |          |          |          |          |          |          |          |          |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <b>104.</b> Capacidad (en relación con el tamaño de los grupos)                             | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> | <b>E</b> | <b>F</b> | <b>G</b> | <b>H</b> |
| <b>105.</b> Condiciones ambientales (luminosidad, climatización, insonorización, seguridad) | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> | <b>E</b> | <b>F</b> | <b>G</b> | <b>H</b> |
| <b>106.</b> Equipamiento y mobiliario   | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> | <b>E</b> | <b>F</b> | <b>G</b> | <b>H</b> |

#### Aulas de informática

|   |          |          |          |          |          |          |          |          |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <b>107.</b> Capacidad (en relación con el tamaño de los grupos)                             | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> | <b>E</b> | <b>F</b> | <b>G</b> | <b>H</b> |
| <b>108.</b> Equipamientos informáticos  | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> | <b>E</b> | <b>F</b> | <b>G</b> | <b>H</b> |
| <b>109.</b> Equipamiento y mobiliario   | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> | <b>E</b> | <b>F</b> | <b>G</b> | <b>H</b> |
| <b>110.</b> Acceso a la red   | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> | <b>E</b> | <b>F</b> | <b>G</b> | <b>H</b> |
| <b>111.</b> Horario   | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> | <b>E</b> | <b>F</b> | <b>G</b> | <b>H</b> |
| <b>112.</b> Condiciones ambientales (luminosidad, climatización, insonorización, seguridad) | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> | <b>E</b> | <b>F</b> | <b>G</b> | <b>H</b> |
| <b>113.</b> Atención al usuario   | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> | <b>E</b> | <b>F</b> | <b>G</b> | <b>H</b> |

#### Laboratorios docentes informáticos

|   |          |          |          |          |          |          |          |          |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <b>114.</b> Condiciones ambientales (luminosidad, climatización, insonorización, seguridad) | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> | <b>E</b> | <b>F</b> | <b>G</b> | <b>H</b> |
| <b>115.</b> Atención al usuario   | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> | <b>E</b> | <b>F</b> | <b>G</b> | <b>H</b> |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b>                            | Código: E5-F1-D1<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-07-03 |
|   | <b>Definición de los procedimientos para la recogida de la información y elaboración de informes sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título</b> | Página: 14 de 32                                     |

|  |   |   |   |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 116. Equipamiento y mobiliario<br><b>Despachos</b>                                   | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 117. Comodidad (mobiliario, amplitud)  | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 118. Espacio   | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 119. Condiciones ambientales (luminosidad, climatización, insonorización, seguridad) | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 120. Equipamiento informático  | A | B | C | D | E | F | G | H |

Toma como referencia la siguiente escala para valorar tu grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con los recursos y servicios del Centro.


| No lo conozco | No lo he utilizado | Muy insatisfecho | Bastante insatisfecho | Algo insatisfecho | Algo satisfecho | Bastante satisfecho | Muy satisfecho |
|---------------|--------------------|------------------|-----------------------|-------------------|-----------------|---------------------|----------------|
| A             | B                  | C                | D                     | E                 | F               | G                   | H              |

**Biblioteca:**

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 121. Comodidad de la Sala de Lectura (puestos de lectura, amplitud)                     | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 122. Capacidad  | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 123. Condiciones ambientales (luminosidad, climatización, insonorización, seguridad)    | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 124. Fondos bibliográficos (cantidad de volúmenes y sistemas de consulta bibliográfica) | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 125. Sistemas de consulta bibliográfica (Unicorn, bases de datos documentales, etc.)    | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 126. Atención al usuario  | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 127. Horario de la biblioteca   | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 128. Horario de las salas de lectura  | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 129. Accesibilidad de los fondos  | A | B | C | D | E | F | G | H |

**Hemeroteca:**

|  |   |   |   |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 130. Comodidad de la Sala de Lectura (puestos de lectura, amplitud)                  | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 131. Capacidad   | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 132. Condiciones ambientales (luminosidad, climatización, insonorización, seguridad) | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 133. Accesibilidad de los fondos (señalización, disposición y atención)              | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 134. Atención al usuario   | A | B | C | D | E | F | G | H |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  Facultad de Formación de Profesorado y Educación                                   | Código: E5-F1-D1<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-07-03 |
|   | <b>Definición de los procedimientos para la recogida de la información y elaboración de informes sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título</b> | Página: 15 de 32                                     |


|   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 135. Horario                                  | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 136. Servicio de Reprografía de la hemeroteca | A | B | C | D | E | F | G | H |

**Servicios de la Facultad:**

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 137. Secretaría del Departamento              | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 138. Secretaría de la Facultad                | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 139. Conserjería de la Facultad / Información | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 140. Oficina de prácticas                     | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 141. Oficina de Relaciones Internacionales    | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 142. Servicio de Reprografía                  | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 143. Cafetería                                | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 144. Comedores                                | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 145. Servicio de limpieza                     | A | B | C | D | E | F | G | H |

**Servicios de la Universidad:**

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 146. Atención a usuarios del Servicio de Informática                        | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 147. Comunicaciones y redes   | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 148. Centro de Computación Científica                                       | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 149. Página de Docencia por la Red  | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 150. Unidad de Recursos Audiovisuales y Multimedia                          | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 151. Servicio de Información  | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 152. Servicio de Corrección de Exámenes                                     | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 153. Servicio Interdepartamental de Investigación (SidI)                    | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 154. Servicios Generales de Apoyo a la Información Experimental (SEGAINVEX) | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 155. Servicio de Investigación  | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 156. Gestión Económica  | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 157. Servicio de Personal Docente   | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 158. Correo Interno   | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 159. Gabinete de Estudios y Evaluación Institucional                        | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 160. Oficina de Correos   | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 161. Servicio Telefónico  | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 162. Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones                    | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 163. Defensor del Universitario   | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 164. Servicio de Alumnos y Centros  | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 165. SIGMA  | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 166. Oficina de Cooperación y Acción solidaria                              | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 167. FGUAM (Títulos Propios, Proyectos, OTRI...)                            | A | B | C | D | E | F | G | H |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b>                            | Código: E5-F1-D1<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-07-03 |
|   | <b>Definición de los procedimientos para la recogida de la información y elaboración de informes sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título</b> | Página: 16 de 32                                     |

|      |  |   |   |   |   |   |   |   |   |
|------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 168. | Oficina de Relaciones Internacionales  | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 169. | Servicio de Idiomas  | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 170. | Servicio Médico  | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 171. | Servicio de Deportes   | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 172. | Servicio de Limpieza   | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 173. | Servicio de Mantenimiento  | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 174. | Calidad ambiental del Campus (contaminación, tratamiento de residuos, reciclaje y espacios verdes) | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 175. | Seguridad en las instalaciones   | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 176. | Librería   | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 177. | Transporte Público   | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 178. | Agencia de Viajes  | A | B | C | D | E | F | G | H |
| 179. | Agencia Bancaria   | A | B | C | D | E | F | G | H |

Valoración General.

Toma como referencia la siguiente escala para valorar tu grado de satisfacción con:

|                         |                              |                          |                        |                            |                       |
|-------------------------|------------------------------|--------------------------|------------------------|----------------------------|-----------------------|
| <i>Muy insatisfecho</i> | <i>Bastante insatisfecho</i> | <i>Algo insatisfecho</i> | <i>Algo satisfecho</i> | <i>Bastante satisfecho</i> | <i>Muy satisfecho</i> |
| <b>A</b>                | <b>B</b>                     | <b>C</b>                 | <b>D</b>               | <b>E</b>                   | <b>F</b>              |

|      |   |   |   |   |   |   |   |
|------|---|---|---|---|---|---|---|
| 180. | Tu relación con los estudiantes                 | A | B | C | D | E | F |
| 181. | Tu relación con otros profesores de tu área     | A | B | C | D | E | F |
| 182. | Tu relación con otros profesores de la Facultad | A | B | C | D | E | F |
| 183. | Tu relación con el PAS                          | A | B | C | D | E | F |


Toma como referencia la siguiente escala para valorar tu grado de satisfacción con:

|                         |                              |                          |                        |                            |                       |
|-------------------------|------------------------------|--------------------------|------------------------|----------------------------|-----------------------|
| <i>Muy insatisfecho</i> | <i>Bastante insatisfecho</i> | <i>Algo insatisfecho</i> | <i>Algo satisfecho</i> | <i>Bastante satisfecho</i> | <i>Muy satisfecho</i> |
| <b>A</b>                | <b>B</b>                     | <b>C</b>                 | <b>D</b>               | <b>E</b>                   | <b>F</b>              |

|      |  |   |   |   |   |   |   |
|------|--|---|---|---|---|---|---|
| 184. | El clima general de relación entre profesores y      | A | B | C | D | E | F |
| 185. | El clima general de relación entre los profesores de | A | B | C | D | E | F |
| 186. | El clima general de relación entre los profesores de | A | B | C | D | E | F |
| 187. | El clima general de relación entre los profesores y  | A | B | C | D | E | F |

188. En general, ¿cuál es tu grado de satisfacción con la Facultad?

|                         |                              |                          |                        |                            |                       |
|-------------------------|------------------------------|--------------------------|------------------------|----------------------------|-----------------------|
| <i>Muy insatisfecho</i> | <i>Bastante insatisfecho</i> | <i>Algo insatisfecho</i> | <i>Algo satisfecho</i> | <i>Bastante satisfecho</i> | <i>Muy satisfecho</i> |
| <b>A</b>                | <b>B</b>                     | <b>C</b>                 | <b>D</b>               | <b>E</b>                   | <b>F</b>              |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  Facultad de Formación de Profesorado y Educación                                   | Código: E5-F1-D1<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-07-03 |
|   | <b>Definición de los procedimientos para la recogida de la información y elaboración de informes sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título</b> | Página: 17 de 32                                     |


189. ¿Cuál es tu grado de confianza en que el trabajo que de esta comisión tendrá consecuencias prácticas para la titulación?

|                          |          |          |          |          |  |                        |
|--------------------------|----------|----------|----------|----------|--|------------------------|
| <i>Ninguna confianza</i> |          |          |          |          |  | <i>Total confianza</i> |
| <b>A</b>                 | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> | <b>E</b> |  | <b>F</b>               |

PARTE 2: PREGUNTAS ESPECÍFICAS SOBRE LAS ASIGNATURAS QUE HAS IMPARTIDO DURANTE EL CURSO PASADO.

Las preguntas que vienen a continuación se refieren a las asignaturas que has impartido durante el curso pasado. Para responder usa una hoja de lectora óptica para las asignaturas TRONCALES Y OBLIGATORIAS y otra diferente para las asignaturas OPTATIVAS. Marca 0 en el apartado MODELO Nº para las asignaturas TRONCALES Y OBLIGATORIAS y con un 1 para las asignaturas OPTATIVAS.

(Ejemplo de marca para responder sobre la/s asignatura/s troncal/es y obligatoria/s)



N.º DEL D. N. I.  
(con 8 dígitos,  
EMPEZANDO CON CEROS,  
si es preciso)

APELLIDOS .....  
 NOMBRE ..... N.º DEL D.N.I. ....  
 LICENCIATURA ..... CURSO .....  
 ASIGNATURA ..... GRUPO .....

EJEMPLO D. N. I.

|   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 2 | 8 | 5 | 0 | 9 | 1 | 4 |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 |

GRUPO

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |

CURSO

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |


MODELO N.º

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |

**Metodología docente.**

¿En qué medida realizas alguna de estas actividades o prácticas en el desarrollo de esta/s asignatura/s? (Utiliza la siguiente escala).

Nunca o casi
Algunas
Muchas
Siempre o

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b>                            | Código: E5-F1-D1<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-07-03 |
|   | <b>Definición de los procedimientos para la recogida de la información y elaboración de informes sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título</b> | Página: 18 de 32                                     |

|              |              |              |                     |
|--------------|--------------|--------------|---------------------|
| <i>nunca</i> | <i>veces</i> | <i>veces</i> | <i>casi siempre</i> |
| <b>A</b>     | <b>B</b>     | <b>C</b>     | <b>D</b>            |

#### Actividades

|   |          |          |          |          |
|---|----------|----------|----------|----------|
| 50. Trabajos individuales dirigidos                 | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> |
| 51. Trabajo en equipo                               | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> |
| 52. Seminarios o grupos de discusión                | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> |
| 53. Uso de páginas de docencia en red               | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> |
| 54. Movilidad e intercambio nacional estudiantil    | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> |
| 55. Movilidad e intercambio internacional (ERASMUS) | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> |

#### Prácticas


|                              |          |          |          |          |
|------------------------------|----------|----------|----------|----------|
| 56. Prácticas de campo       | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> |
| 57. Prácticas profesionales  | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> |
| 58. Prácticas de informática | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> |
| 59. Prácticas de laboratorio | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> |
| 60. Prácticas en el aula     | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> |

¿Has introducido algún tipo de innovación en esta/s asignatura/s, en los últimos cinco cursos, en los aspectos que se enumeran a continuación? (Utiliza la siguiente escala).

|                                  |  |   |
|----------------------------------|--|---|
| <i>No he introducido ninguna</i> | <i>He introducido alguna individualmente</i> | <i>He introducido alguna junto con otros profesores</i> |
| <b>A</b>                         | <b>B</b>                                     | <b>C</b>  |

|  |          |          |          |
|--|----------|----------|----------|
| 61. Los objetivos que se pretenden conseguir con esta    | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> |
| 62. Los temas del programa                               | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> |
| 63. La metodología docente                               | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> |
| 64. Las tareas que deben realizar los alumnos durante el | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> |
| 65. La bibliografía recomendada                          | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> |
| 66. Los aspectos prácticos                               | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> |
| 67. La evaluación de la asignatura                       | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> |

Describe tu nivel de coordinación con los profesores de los demás grupos de la/s asignatura/s en los siguientes aspectos (utiliza la siguiente escala):

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b>                            | Código: E5-F1-D1<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-07-03 |
|   | <b>Definición de los procedimientos para la recogida de la información y elaboración de informes sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título</b> | Página: 19 de 32                                     |

|  |                |   |  |   |
|--|----------------|---|--|---|
| <b>Solo imparto yo esta asignatura</b> | <b>Ninguno</b> | <b>Hablamos de ello pero cada uno hace lo que le parece</b> | <b>Llegamos a acuerdos en algunas cosas pero no en todas</b> | <b>Actuamos de forma completamente coordinada</b> |
| <b>A</b>                               | <b>B</b>       | <b>C</b>  | <b>D</b>   | <b>E</b>  |

|                         |   |   |   |   |   |
|-------------------------|---|---|---|---|---|
| 68. Programa            | A | B | C | D | E |
| 69. Texto básico        | A | B | C | D | E |
| 70. Bibliografía        | A | B | C | D | E |
| 71. Metodología docente | A | B | C | D | E |
| 72. Evaluación          | A | B | C | D | E |

**Trabajo de los estudiantes.**

73. ¿En qué medida los contenidos y métodos de enseñanza de la/s asignatura/s requieren la asistencia a clase del alumno?

|                        |                       |                         |
|------------------------|-----------------------|-------------------------|
| <b>No es necesaria</b> | <b>Es conveniente</b> | <b>Es indispensable</b> |
| <b>A</b>               | <b>B</b>              | <b>C</b>                |


74. Estima, por favor, el porcentaje medio de alumnos matriculados que asisten a clase:

|                  |                              |                               |                              |                     |
|------------------|------------------------------|-------------------------------|------------------------------|---------------------|
| <b>Menos 20%</b> | <b>Entre el 21% y el 40%</b> | <b>Entre el 41% y el 60 %</b> | <b>Entre el 61% y el 80%</b> | <b>Más del 80 %</b> |
| <b>A</b>         | <b>B</b>                     | <b>C</b>                      | <b>D</b>                     | <b>E</b>            |

**Tutorías.**

75. ¿Qué número de horas semanales reales atendiste a estudiantes, en promedio, en tutorías de esta/s asignatura/s? (fuera del período de exámenes)

|               |                |                |                |                |                |                |                |                |                       |
|---------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-----------------------|
| <b>1 hora</b> | <b>2 horas</b> | <b>3 horas</b> | <b>4 horas</b> | <b>5 horas</b> | <b>6 horas</b> | <b>7 horas</b> | <b>8 horas</b> | <b>9 horas</b> | <b>10 horas o más</b> |
| <b>A</b>      | <b>B</b>       | <b>C</b>       | <b>D</b>       | <b>E</b>       | <b>F</b>       | <b>G</b>       | <b>H</b>       | <b>I</b>       | <b>J</b>              |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b>                            | Código: E5-F1-D1<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-07-03 |
|   | <b>Definición de los procedimientos para la recogida de la información y elaboración de informes sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título</b> | Página: 20 de 32                                     |

Por favor, señala aproximadamente con qué frecuencia se produjeron los siguientes tipos de consulta en las tutorías.

| <i>Nada frecuente</i> | <i>Poco frecuente</i> | <i>Bastante frecuente</i> | <i>Muy frecuente</i> |
|-----------------------|-----------------------|---------------------------|----------------------|
| <b>A</b>              | <b>B</b>              | <b>C</b>                  | <b>D</b>             |

|   |          |          |          |          |
|---|----------|----------|----------|----------|
| 76. Resolución de dudas sobre el contenido de | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> |
| 77. Revisión de exámenes                      | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> |
| 78. Supervisión de trabajos                   | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> |
| 79. Comentarios de lecturas                   | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> |
| 80. Orientación sobre la forma de estudiar la | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> |
| 81. Orientación bibliográfica                 | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> |
| 82. Orientación profesional                   | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> |
| 83. Orientación personal                      | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> |

84. ¿En qué medida crees que las tutorías contribuyen al aprendizaje de los alumnos?

| <i>Nada</i> | <i>Poco</i> | <i>Bastante</i> | <i>Mucho</i> |
|-------------|-------------|-----------------|--------------|
| <b>A</b>    | <b>B</b>    | <b>C</b>        | <b>D</b>     |

**Evaluación.**

¿Has utilizado alguno de los siguientes tipos de evaluación en esta/s asignatura/s?


| <i>Sí</i> | <i>No</i> |
|-----------|-----------|
| <b>A</b>  | <b>B</b>  |

|                         |          |          |
|-------------------------|----------|----------|
| 85. Exámenes parciales  | <b>A</b> | <b>B</b> |
| 86. Evaluación continua | <b>A</b> | <b>B</b> |
| 87. Evaluación final    | <b>A</b> | <b>B</b> |

Señala, por favor, el peso que tuvo cada método de evaluación en la nota final. (Utiliza la siguiente escala, considerando que la suma de todos debe encontrarse en torno al 100%):

|           |            |            |            |            |            |            |            |            |                  |
|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------------|
| <b>0%</b> | <b>10%</b> | <b>20%</b> | <b>30%</b> | <b>40%</b> | <b>50%</b> | <b>60%</b> | <b>70%</b> | <b>80%</b> | <b>90% ó más</b> |
|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------------|



|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b>                            | Código: E5-F1-D1<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-07-03 |
|   | <b>Definición de los procedimientos para la recogida de la información y elaboración de informes sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título</b> | Página: 21 de 32                                     |

|  | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> | <b>E</b> | <b>F</b> | <b>G</b> | <b>H</b> | <b>I</b> | <b>J</b> |          |          |          |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <b>88.</b> Examen tipo test                |          |          |          | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> | <b>E</b> | <b>F</b> | <b>G</b> | <b>H</b> | <b>I</b> | <b>J</b> |
| <b>89.</b> Preguntas abiertas              |          |          |          | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> | <b>E</b> | <b>F</b> | <b>G</b> | <b>H</b> | <b>I</b> | <b>J</b> |
| <b>90.</b> Examen oral                     |          |          |          | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> | <b>E</b> | <b>F</b> | <b>G</b> | <b>H</b> | <b>I</b> | <b>J</b> |
| <b>91.</b> Examen de desarrollo de un tema |          |          |          | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> | <b>E</b> | <b>F</b> | <b>G</b> | <b>H</b> | <b>I</b> | <b>J</b> |
| <b>92.</b> Problemas caso                  |          |          |          | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> | <b>E</b> | <b>F</b> | <b>G</b> | <b>H</b> | <b>I</b> | <b>J</b> |
| <b>93.</b> Trabajos monográficos           |          |          |          | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> | <b>E</b> | <b>F</b> | <b>G</b> | <b>H</b> | <b>I</b> | <b>J</b> |
| <b>94.</b> Cuaderno de prácticas           |          |          |          | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> | <b>E</b> | <b>F</b> | <b>G</b> | <b>H</b> | <b>I</b> | <b>J</b> |
| <b>95.</b> Otros                           |          |          |          | <b>A</b> | <b>B</b> | <b>C</b> | <b>D</b> | <b>E</b> | <b>F</b> | <b>G</b> | <b>H</b> | <b>I</b> | <b>J</b> |


**96.** ¿Cuánto tiempo se tardó, por término medio, en dar los resultados de los exámenes?

|              | <b>Menos de 1<br/>Semana</b> | <b>Entre 1 y 2<br/>Semanas</b> | <b>Entre 2 y 3<br/>semanas</b> | <b>Más de 3<br/>semanas</b> |
|--------------|------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|
| <b>10. A</b> |                              | <b>B</b>                       | <b>C</b>                       | <b>D</b>                    |

**PARTE 3: ACTIVIDAD INVESTIGADORA.**


**Por favor, indica el número de cada uno de estos resultados de investigación que obtuviste durante los años que se indica.**

| Area de conocimiento:                          | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|--|------|------|------|------|------|
| Artículos, Revistas Nacionales                 |      |      |      |      |      |
| Artículos, Revistas Internacionales            |      |      |      |      |      |
| Patentes                                       |      |      |      |      |      |
| Libros y Monografías                           |      |      |      |      |      |
| Capítulos de Libro                             |      |      |      |      |      |
| Contribuciones a Congresos Nacionales          |      |      |      |      |      |
| Contribuciones a Congresos Internacionales     |      |      |      |      |      |
| Conferencias Invitadas en reuniones Nacionales |      |      |      |      |      |
| Confer. Invitadas en reuniones Internacionales |      |      |      |      |      |
| Premios científicos                            |      |      |      |      |      |
| Nº de tesis dirigidas y leídas                 |      |      |      |      |      |
| Coordinación de Simposium                      |      |      |      |      |      |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  Facultad de Formación de Profesorado y Educación                                   | Código: E5-F1-D1<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-07-03 |
|   | <b>Definición de los procedimientos para la recogida de la información y elaboración de informes sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título</b> | Página: 23 de 32                                     |

**PARTE 4: OTRAS OPINIONES Y/O COMENTARIOS.**

*Expresa aquí cualquier opinión o aspecto que te parezca que no queda convenientemente reflejado en este cuestionario y consideres que es importante para esta evaluación.*

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  Facultad de Formación de Profesorado y Educación                                   | Código: E5-F1-D2<br>Edición: 01<br>Fecha: 2008-06-17 |
|   | <b>Definición de los procedimientos para la recogida de la información y elaboración de informes sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título</b> | Página: 24 de 32                                     |

**Cuestionario de satisfacción de personal de administración y servicios**



PLAN DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL DE LA U.A.M.

**MÁSTER UNIVERSITARIO EN EDUCACIÓN PARA LA JUSTICIA SOCIAL**

***CUESTIONARIO PARA PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS.***

---

Para llevar a cabo la Evaluación Institucional de nuestra Titulación, nos interesa ampliar la información y recoger tu opinión sobre algunos aspectos de tu actividad laboral.


*Tu participación es importante para facilitar la mejora del funcionamiento de la titulación.*

Por favor, responde a las preguntas que encontrarás a continuación marcando en la **HOJA DE LECTORA ÓPTICA** (con lápiz o bolígrafo negro), la casilla correspondiente a la opción que consideres más adecuada.

El cuestionario es anónimo, no dudes en contestar sinceramente

***Gracias por tu colaboración.***

---

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  Facultad de Formación de Profesorado y Educación                                   | Código: E5-F1-D2<br>Edición: 01<br>Fecha: 2008-06-17 |
|   | <b>Definición de los procedimientos para la recogida de la información y elaboración de informes sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título</b> | Página: 25 de 32                                     |

|                              |
|------------------------------|
| <b>Datos de Codificación</b> |
|------------------------------|

1. Servicio al que perteneces.

|                                  |                                     |                    |                   |                     |              |
|----------------------------------|-------------------------------------|--------------------|-------------------|---------------------|--------------|
| <i>Administración del Centro</i> | <i>Secretaría de Departamento o</i> | <i>Conserjería</i> | <i>Biblioteca</i> | <i>Laboratorios</i> | <i>Otros</i> |
| <i>A</i>                         | <i>B</i>                            | <i>C</i>           | <i>D</i>          | <i>E</i>            | <i>F</i>     |

2. Si eres **PERSONAL FUNCIONARIO**, indica el grupo al que perteneces.

|                |                |                |                |                |
|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| <i>GRUPO A</i> | <i>GRUPO B</i> | <i>GRUPO C</i> | <i>GRUPO D</i> | <i>GRUPO E</i> |
| <i>A</i>       | <i>B</i>       | <i>C</i>       | <i>D</i>       | <i>E</i>       |

3. Si eres **PERSONAL LABORAL**, indica si eres personal fijo o temporal.

|                      |                          |
|----------------------|--------------------------|
| <i>Personal fijo</i> | <i>Personal temporal</i> |
| <i>A</i>             | <i>B</i>                 |

4. Si eres **PERSONAL LABORAL**, indica el grupo al que perteneces.

|                |                |                |                |                |
|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| <i>Grupo A</i> | <i>Grupo B</i> | <i>Grupo C</i> | <i>Grupo D</i> | <i>Grupo E</i> |
| <i>A</i>       | <i>B</i>       | <i>C</i>       | <i>D</i>       | <i>E</i>       |


5. Antigüedad laboral en la U.A.M.

|                    |                      |                      |                       |                       |
|--------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <i>Menos 1 Año</i> | <i>De 1 a 3 Años</i> | <i>De 3 a 5 Años</i> | <i>De 5 a 10 Años</i> | <i>Más de 10 Años</i> |
| <i>A</i>           | <i>B</i>             | <i>C</i>             | <i>D</i>              | <i>E</i>              |

6. Sexo.

|               |              |
|---------------|--------------|
| <i>Hombre</i> | <i>Mujer</i> |
| <i>A</i>      | <i>B</i>     |

7. Edad

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  Facultad de Formación de Profesorado y Educación                                   | Código: E5-F1-D2<br>Edición: 01<br>Fecha: 2008-06-17 |
|   | <b>Definición de los procedimientos para la recogida de la información y elaboración de informes sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título</b> | Página: 26 de 32                                     |

|                           |                           |                           |                           |                            |
|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|----------------------------|
| <i>Entre 18 y 29 años</i> | <i>Entre 30 y 39 años</i> | <i>Entre 40 y 49 años</i> | <i>Entre 50 y 59 años</i> | <i>A partir de 60 años</i> |
| <i>A</i>                  | <i>B</i>                  | <i>C</i>                  | <i>D</i>                  | <i>E</i>                   |

|                                |
|--------------------------------|
| <b>Valoración de la Unidad</b> |
|--------------------------------|

8. ¿Se evalúa en tu unidad la satisfacción por parte de los usuarios?

|              |                    |                      |                        |                     |                |
|--------------|--------------------|----------------------|------------------------|---------------------|----------------|
| <i>Nunca</i> | <i>Pocas veces</i> | <i>Algunas veces</i> | <i>Bastantes veces</i> | <i>Muchas veces</i> | <i>Siempre</i> |
| <i>A</i>     | <i>B</i>           | <i>C</i>             | <i>D</i>               | <i>E</i>            | <i>F</i>       |

9. ¿Se tienen en cuenta, la valoración y sugerencias que hacen los usuarios del servicio?

|              |                    |                      |                        |                     |                |
|--------------|--------------------|----------------------|------------------------|---------------------|----------------|
| <i>Nunca</i> | <i>Pocas veces</i> | <i>Algunas veces</i> | <i>Bastantes veces</i> | <i>Muchas veces</i> | <i>Siempre</i> |
| <i>A</i>     | <i>B</i>           | <i>C</i>             | <i>D</i>               | <i>E</i>            | <i>F</i>       |

10. ¿Y las valoraciones y sugerencias que hace el propio PAS?

|              |                    |                      |                        |                     |                |
|--------------|--------------------|----------------------|------------------------|---------------------|----------------|
| <i>Nunca</i> | <i>Pocas veces</i> | <i>Algunas veces</i> | <i>Bastantes veces</i> | <i>Muchas veces</i> | <i>Siempre</i> |
| <i>A</i>     | <i>B</i>           | <i>C</i>             | <i>D</i>               | <i>E</i>            | <i>F</i>       |


Valora, de acuerdo a la siguiente escala, ¿cuál es tú grado de satisfacción con la relación que mantienes con los usuarios de tu unidad? :

|                      |                         |                              |                          |                        |                            |                       |
|----------------------|-------------------------|------------------------------|--------------------------|------------------------|----------------------------|-----------------------|
| <u>No pertinente</u> | <i>Muy insatisfecho</i> | <i>Bastante insatisfecho</i> | <i>Algo insatisfecho</i> | <i>Algo satisfecho</i> | <i>Bastante satisfecho</i> | <i>Muy satisfecho</i> |
| <i>A</i>             | <i>B</i>                | <i>C</i>                     | <i>D</i>                 | <i>E</i>               | <i>F</i>                   | <i>G</i>              |

**Profesores**

11. Profesores

A | B C D E F G

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b>                            | Código: E5-F1-D2<br>Edición: 01<br>Fecha: 2008-06-17 |
|   | <b>Definición de los procedimientos para la recogida de la información y elaboración de informes sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título</b> | Página: 27 de 32                                     |

12. Estudiantes A | B C D E F G
13. Otros usuarios A B C D E F G

|                                    |
|------------------------------------|
| <b>Gestión de Recursos Humanos</b> |
|------------------------------------|

Valora, de acuerdo a la siguiente escala, ¿cuál es tu grado de satisfacción con...?

|                         |                              |                          |                        |                            |                       |
|-------------------------|------------------------------|--------------------------|------------------------|----------------------------|-----------------------|
| <i>Muy insatisfecho</i> | <i>Bastante insatisfecho</i> | <i>Algo insatisfecho</i> | <i>Algo satisfecho</i> | <i>Bastante satisfecho</i> | <i>Muy satisfecho</i> |
| <b>A</b>                | <b>B</b>                     | <b>C</b>                 | <b>D</b>               | <b>E</b>                   | <b>F</b>              |


14. La relación con tus compañeros A B C D E F
- 
15. Relación con jefes y superiores A B C D E F
16. Relación con tus subordinados A B C D E F
17. Los efectos de la selección de personal de tu unidad sobre tu volumen y tipo de trabajo A B C D E F
18. Coordinación entre el PAS de unidades similares en los diferentes centros A B C D E F

19. ¿El número de personas que trabajan contigo es adecuado al volumen de trabajo, usuarios...?

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| <i>Adecuado en número y distribución de funciones</i> | <i>Adecuado en número pero inadecuada distribución de funciones</i> | <i>Inadecuado en número pero reparto adecuado de funciones</i> | <i>Inadecuado en número y reparto de funciones</i> |
| <b>A</b>  | <b>B</b>  | <b>C</b>   | <b>D</b>   |

20. El puesto que tienes ¿se ajusta, en general, a las funciones que desempeñas?

|  |   |                  |   |  |
|--|---|------------------|---|--|
| <i>Funciones de nivel considerablemente inferior</i> | <i>Funciones de nivel algo inferior</i> | <i>Se ajusta</i> | <i>Funciones de nivel algo superior</i> | <i>Funciones de nivel considerablemente superior</i> |
| <b>A</b>   | <b>B</b>                                | <b>C</b>         | <b>D</b>                                | <b>E</b>   |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b>                            | Código: E5-F1-D2<br>Edición: 01<br>Fecha: 2008-06-17 |
|   | <b>Definición de los procedimientos para la recogida de la información y elaboración de informes sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título</b> | Página: 28 de 32                                     |

Valora, de acuerdo a la siguiente escala, tu grado de satisfacción con el grado de comunicación existente entre tu unidad y...

| <i>Muy insatisfecho</i><br><b>A</b> | <i>Bastante insatisfecho</i><br><b>B</b> | <i>Algo insatisfecho</i><br><b>C</b> | <i>Algo satisfecho</i><br><b>D</b> | <i>Bastante satisfecho</i><br><b>E</b> | <i>Muy satisfecho</i><br><b>F</b> |
|-------------------------------------|--|--------------------------------------|------------------------------------|--|-----------------------------------|
| 21. Unidades similares a la tuya    |  |                                      |                                    | <b>A B C D E F</b>                     |                                   |
| 22. El Rectorado                    |  |                                      |                                    | <b>A B C D E F</b>                     |                                   |
| 23. El Profesorado                  |  |                                      |                                    | <b>A B C D E F</b>                     |                                   |

**Formación de la plantilla**

24. ¿Consideras que tu formación inicial, para el puesto de trabajo que ibas a desempeñar, era la adecuada?

| <i>No, era superior</i><br><b>A</b> | <i>No, era inferior</i><br><b>B</b> | <i>Sí, era adecuada</i><br><b>C</b> |
|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|

25. ¿Se fomenta, por parte de los responsables, la formación del personal?

| <i>Nunca</i><br><b>A</b> | <i>Pocas veces</i><br><b>B</b> | <i>Algunas veces</i><br><b>C</b> | <i>Bastantes veces</i><br><b>D</b> | <i>Muchas veces</i><br><b>E</b> | <i>Siempre</i><br><b>F</b> |
|--------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|----------------------------|
|--------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|----------------------------|

26. ¿Se tienen en cuenta las necesidades de la unidad en la planificación de la formación?

| <i>Nunca</i><br><b>A</b> | <i>Pocas veces</i><br><b>B</b> | <i>Algunas veces</i><br><b>C</b> | <i>Bastantes veces</i><br><b>D</b> | <i>Muchas veces</i><br><b>E</b> | <i>Siempre</i><br><b>F</b> |
|--------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|----------------------------|
|--------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|----------------------------|


27. ¿Has podido hacer los cursos que habías solicitado?

| <i>Ninguno</i><br><b>A</b> | <i>Pocos</i><br><b>B</b> | <i>Algunos</i><br><b>C</b> | <i>Bastantes</i><br><b>D</b> | <i>Muchos</i><br><b>E</b> | <i>Todos</i><br><b>F</b> |
|----------------------------|--------------------------|----------------------------|------------------------------|---------------------------|--------------------------|
|----------------------------|--------------------------|----------------------------|------------------------------|---------------------------|--------------------------|

28. ¿Se organizan los cursos de forma que se facilite la asistencia de la plantilla?

| <i>Nunca</i><br><b>A</b> | <i>Pocas veces</i><br><b>B</b> | <i>Algunas veces</i><br><b>C</b> | <i>Bastantes veces</i><br><b>D</b> | <i>Muchas veces</i><br><b>E</b> | <i>Siempre</i><br><b>F</b> |
|--------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|----------------------------|
|--------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|----------------------------|



|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  Facultad de Formación de Profesorado y Educación                                   | Código: E5-F1-D2<br>Edición: 01<br>Fecha: 2008-06-17 |
|   | <b>Definición de los procedimientos para la recogida de la información y elaboración de informes sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título</b> | Página: 29 de 32                                     |

29. ¿Se evalúa el impacto que la formación ha tenido en el desarrollo del trabajo?

|              |                    |                      |                        |                     |                |
|--------------|--------------------|----------------------|------------------------|---------------------|----------------|
| <i>Nunca</i> | <i>Pocas veces</i> | <i>Algunas veces</i> | <i>Bastantes veces</i> | <i>Muchas veces</i> | <i>Siempre</i> |
| <b>A</b>     | <b>B</b>           | <b>C</b>             | <b>D</b>               | <b>E</b>            | <b>F</b>       |

30. Los cursos que has realizado te han servido para... (puedes seleccionar varias opciones)

|                  |  |                  |                                 |              |
|------------------|--|------------------|---------------------------------|--------------|
| <i>Reciclaje</i> | <i>Mejora de los procesos de trabajo</i> | <i>Promoción</i> | <i>Ampliación de currículum</i> | <i>Otros</i> |
| <b>A</b>         | <b>B</b>                                 | <b>C</b>         | <b>D</b>                        | <b>E</b>     |

31. Valora tu grado de satisfacción en relación con la formación actual de la plantilla


|                         |                              |                          |                        |                            |                       |
|-------------------------|------------------------------|--------------------------|------------------------|----------------------------|-----------------------|
| <i>Muy insatisfecho</i> | <i>Bastante insatisfecho</i> | <i>Algo insatisfecho</i> | <i>Algo satisfecho</i> | <i>Bastante satisfecho</i> | <i>Muy satisfecho</i> |
| <b>A</b>                | <b>B</b>                     | <b>C</b>                 | <b>D</b>               | <b>E</b>                   | <b>F</b>              |

32. ¿Se fomenta la innovación y la utilización de nuevas tecnologías para la mejora de los procesos?

|              |                    |                      |                        |                     |                |
|--------------|--------------------|----------------------|------------------------|---------------------|----------------|
| <i>Nunca</i> | <i>Pocas veces</i> | <i>Algunas veces</i> | <i>Bastantes veces</i> | <i>Muchas veces</i> | <i>Siempre</i> |
| <b>A</b>     | <b>B</b>           | <b>C</b>             | <b>D</b>               | <b>E</b>            | <b>F</b>       |

33. ¿Se forma al personal antes de aplicar cambios en los procesos ó las herramientas de trabajo (software informático...)?

|              |                    |                      |                        |                     |                |
|--------------|--------------------|----------------------|------------------------|---------------------|----------------|
| <i>Nunca</i> | <i>Pocas veces</i> | <i>Algunas veces</i> | <i>Bastantes veces</i> | <i>Muchas veces</i> | <i>Siempre</i> |
| <b>A</b>     | <b>B</b>           | <b>C</b>             | <b>D</b>               | <b>E</b>            | <b>F</b>       |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b>                            | Código: E5-F1-D2<br>Edición: 01<br>Fecha: 2008-06-17 |
|   | <b>Definición de los procedimientos para la recogida de la información y elaboración de informes sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título</b> | Página: 30 de 32                                     |

### Recursos Materiales e Infraestructuras

Valora, de acuerdo con la escala, tu grado de satisfacción en relación con los recursos materiales e infraestructuras en tu unidad.

| <i>Muy insatisfecho</i> | <i>Bastante insatisfecho</i> | <i>Algo insatisfecho</i> | <i>Algo satisfecho</i> | <i>Bastante satisfecho</i> | <i>Muy satisfecho</i> |
|-------------------------|------------------------------|--------------------------|------------------------|----------------------------|-----------------------|
| A                       | B                            | C                        | D                      | E                          | F                     |

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 34. Superficie útil                                       | A | B | C | D | E | F |
| 35. Superficie destinada al personal                      | A | B | C | D | E | F |
| 36. Superficie destinada al almacenamiento de materiales  | A | B | C | D | E | F |
| 37. Condiciones ambientales (luz, calefacción, ...)       | A | B | C | D | E | F |
| 38. Mobiliario  | A | B | C | D | E | F |
| 39. Nº de ordenadores                                     | A | B | C | D | E | F |
| 40. Actualización del software (programas, antivirus,...) | A | B | C | D | E | F |
| 41. Asistencia técnica informática                        | A | B | C | D | E | F |
| 42. Material fungible                                     | A | B | C | D | E | F |
| 43. Material no fungible                                  | A | B | C | D | E | F |
| 44. Las medidas de seguridad                              | A | B | C | D | E | F |
| 45. Mantenimiento de las instalaciones                    | A | B | C | D | E | F |
| 46. Limpieza del lugar de trabajo                         | A | B | C | D | E | F |

Valora, de acuerdo con la escala, tu grado de satisfacción con los siguientes recursos y servicios.


|                                |   |   |   |   |   |   |
|--------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| 47. Servicio de Reprografía.   | A | B | C | D | E | F |
| 48. Cafeterías y Restaurantes. | A | B | C | D | E | F |

### Política y Estrategia de la Unidad

49. Los objetivos a conseguir en tu unidad...

| <i>No están definidos</i> | <i>Me los dan definidos</i> | <i>Participo en la definición</i> |
|---------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|
| A                         | B                           | C                                 |

50. Las estrategias que deben llevarse a cabo en tu unidad...

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b>                            | Código: E5-F1-D2<br>Edición: 01<br>Fecha: 2008-06-17 |
|   | <b>Definición de los procedimientos para la recogida de la información y elaboración de informes sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título</b> | Página: 31 de 32                                     |

|                           |                             |                                   |
|---------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|
| <i>No están definidas</i> | <i>Me las dan definidos</i> | <i>Participo en la definición</i> |
| <b>A</b>                  | <b>B</b>                    | <b>C</b>                          |

51. ¿Los objetivos de tu unidad están publicados en algún documento?

|           |                                    |                                    |
|-----------|------------------------------------|------------------------------------|
| <i>No</i> | <i>Sí, en un documento interno</i> | <i>Sí, en un documento público</i> |
| <b>A</b>  | <b>B</b>                           | <b>C</b>                           |

52. La estrategia y objetivos planificados en la unidad...

|                      |                              |                                  |   |
|----------------------|------------------------------|----------------------------------|---|
| <i>No se revisan</i> | <i>Se revisan anualmente</i> | <i>Se revisan semestralmente</i> | <i>Se revisan con otra periodicidad</i> |
| <b>A</b>             | <b>B</b>                     | <b>C</b>                         | <b>D</b>                                |

**En relación con el trabajo que desempeñas:**

53. ¿Se te han comunicado los objetivos específicos para el desarrollo de tú trabajo?

|           |           |
|-----------|-----------|
| <i>Sí</i> | <i>No</i> |
| <b>A</b>  | <b>B</b>  |


54. ¿Se revisa el cumplimiento de dichos objetivos y se introducen acciones de mejora?

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| <i>No se revisa y no es necesario introducir acciones de mejora</i> | <i>No se revisa y sería necesario revisarlo o realizar acciones de mejora</i> | <i>Sí, y se introducen acciones de mejora si son necesarias</i> | <i>Sí, pero no se introducen acciones de mejora aún siendo necesarias</i> |
| <b>A</b>  | <b>B</b>  | <b>C</b>  | <b>D</b>  |

55. ¿Se concretan las estrategias más adecuadas de los procesos de trabajo para conseguir los objetivos deseados?

|              |                |                       |                |
|--------------|----------------|-----------------------|----------------|
| <i>Nunca</i> | <i>A veces</i> | <i>Con frecuencia</i> | <i>Siempre</i> |
|--------------|----------------|-----------------------|----------------|



|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b>  | Código: E5-F2<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-07-07 |
|   | <b>Especificación del modo en el cual se utilizará la información sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título en la revisión y mejora del plan de estudios</b> | Página: 1 de 5                                    |


### PROCEDIMIENTO

#### **Especificación del modo en el cual se utilizará la información sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título en la revisión y mejora del plan de estudios**

1. Objetivo
2. Alcance
3. Responsabilidades
4. Glosario
5. Descripción del procedimiento
6. Flujograma
7. Indicadores de seguimiento, control y evaluación
8. Normativa aplicable
9. Documentación de referencia, formatos y registros

sss

|  |   |   |
|--|---|---|
| Elaborado por:<br>Equipo de trabajo Proyecto SGIC-UAM<br><br>Fecha: 2008-07-07 | Revisado por:<br>Comisión de Garantía de Calidad<br><br>Fecha: 2008-10-14 | Aprobado por:<br>Junta de Facultad<br><br>Fecha: 2008-10-29 |
|--|---|---|

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p align="center"><b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b></p> <p align="center">Facultad de Formación de Profesorado y Educación</p> |  <p>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</p>   | <p>Código: E5-F2</p> <p>Edición: 04</p> <p>Fecha: 2008-07-07</p> |
|  | <p><b>Especificación del modo en el cual se utilizará la información sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título en la revisión y mejora del plan de estudios</b></p> | <p>Página: 2 de 5</p>  |

## 1. Objeto

Especificar el modo en el cual se utilizará la información sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título en la revisión y mejora del plan de estudios.


## 2. Alcance

Contempla la especificación del modo en el cual se utilizará la información sobre la satisfacción de los colectivos implicados en la revisión y mejora del plan de estudios.

Su ámbito de aplicación corresponde al Plan de estudios del título “Máster Universitario en Educación para la Justicia Social” impartido por la Facultad de Formación de Profesorado y Educación y a todas las personas (docentes y de apoyo) vinculados al mismo.

## 3. Responsabilidades

- 3.1. El Decano: se responsabiliza del cumplimiento de este procedimiento.
- 3.2. Coordinador de la Titulación reclama al Decano la información necesaria para el análisis y valoración de los indicadores de satisfacción de los colectivos implicados en el título.
- 3.3. La Comisión de Seguimiento del Título (CST) se responsabiliza de analizar la información relativa a la satisfacción de los colectivos implicados en el título, de proponer a la Comisión de Garantía de Calidad (CGC) las oportunas acciones de mejora y, en su caso, de desarrollar las acciones de mejora que sean de su competencia.
- 3.4. La CGC propone a la Junta de Centro el diseño y ejecución del plan de acciones de mejora relacionadas con la satisfacción de los colectivos implicados en el Título.
- 3.5. La Junta de Centro: se responsabiliza de aprobar, si procede, o delegar en el órgano competente (CST; Comisión de Estudios; o el que proceda en su caso) la aprobación o puesta en práctica de las acciones de mejora relacionadas con la satisfacción de los colectivos implicados en el Título.
- 3.6. El Coordinador de Calidad: se responsabiliza de la coordinación y seguimiento del desarrollo de las acciones de mejora relacionadas con la satisfacción de los colectivos implicados en el Título.


|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b>  | Código: E5-F2<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-07-07 |
|   | <b>Especificación del modo en el cual se utilizará la información sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título en la revisión y mejora del plan de estudios</b> | Página: 3 de 5                                    |

#### 4. Glosario

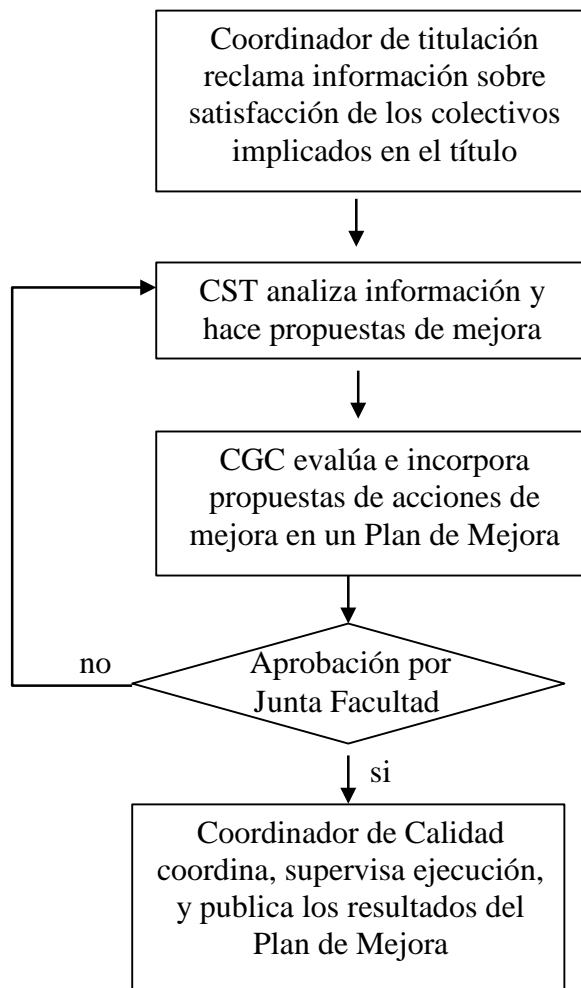
No procede incluir ninguna entrada.

#### 5. Descripción del Procedimiento


- 5.1. El Coordinador del Título solicita al Decano la información de que disponga sobre satisfacción de los colectivos implicados en el Título.
- 5.2. La CST recibe y analiza la información relativa a la satisfacción de los colectivos implicados en el Título y elabora el informe de resultados pertinentes sobre el tema (con sus correspondientes propuestas de actuación o planes de mejora), que remite a la CGC para su consideración.
- 5.3. La CGC recibe, analiza y valora los informes elaborados por la CST y propone las revisiones que considere oportunas. Una vez realizadas las revisiones o matizaciones, por parte de la CST y de la propia CGC, ésta emite un informe sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título y lo eleva a la Junta de Centro para su consideración y/o aprobación.
- 5.4. La Junta de Centro, valora el informe remitido por la CGC y decide sobre las eventuales acciones de mejora relacionadas con satisfacción de los colectivos implicados en el Título; y en caso que lo estime oportuno, promueve la creación de grupos de mejora encargados de llevar a cabo las propuestas aprobadas.
- 5.5. El Coordinador de Calidad, una vez aprobadas las propuestas de mejora, coordina y supervisa la ejecución de las acciones allí contenidas, con la colaboración del la Unidad de Calidad y Formación.

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  Facultad de Formación de Profesorado y Educación   | Código: E5-F2<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-07-07 |
|   | <b>Especificación del modo en el cual se utilizará la información sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título en la revisión y mejora del plan de estudios</b> | Página: 4 de 5                                    |

## 6. Flujoograma





|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  Facultad de Formación de Profesorado y Educación   | Código: E5-F2<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-07-07 |
|   | <b>Especificación del modo en el cual se utilizará la información sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título en la revisión y mejora del plan de estudios</b> | Página: 5 de 5                                    |

## 7. Indicadores de seguimiento, control y evaluación

7.1. Resultados de satisfacción de los colectivos implicados en el título (E5-F1-D1 a D5-F1-D3).

7.2. Acta de la CST

7.3. Propuestas de mejora de la CST

7.4. Acta de la reunión de la CGC en la que se eleve a la Junta de Centro el plan de acciones de mejora.

7.5. Acta de la Junta de Centro en la que se apruebe (o se soliciten) perfeccionamientos a CST o a la CGC.

7.6. Informes anuales del Coordinador de Calidad relativos al grado de ejecución del plan de acciones de mejora.


## 8. Normativa aplicable

La normativa aplicable al presente procedimiento es la siguiente:

- Real Decreto 1393/2007, de 29 octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- 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.

## 9. Documentación de referencia, formatos y registros


- Modelo de Informe de resultados de satisfacción de colectivos implicados en el título. (E5-F1-D1 a E5-F1-D3)
- Modelo de Acta referida en 7.2 (E5-F2-D1)
- Modelo de Propuestas de mejora de la CST en 7.3 (E5-F2-D2)
- Modelo de Acta referida en 7.4 (E5-F2-D3)
- Modelo de informe anual referido en 7.6 (E5-F2-D4)

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b> | Código: E5-F3<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-07-07 |
|   | <b>Sugerencias y reclamaciones de los estudiantes</b>   | Página: 1 de 10                                   |

**PROCEDIMIENTO**  
**Sugerencias y reclamaciones de estudiantes**

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

|  |   |   |
|--|---|---|
| Elaborado por:<br>Equipo de trabajo "Proyecto SGIC-UAM"<br><br><br>Fecha: 2008-07-07 | Revisado por:<br>Comisión de Garantía de Calidad<br><br><br>Fecha: 2008-10-14 | Aprobado por:<br>Junta de Facultad<br><br><br>Fecha: 2008-10-29 |
|--|---|---|

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p align="center"><b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b></p> <p align="center">Facultad de Formación de Profesorado y Educación</p> |  <p>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</p> | <p>Código: E5-F3</p> <p>Edición: 04</p> <p>Fecha: 2008-07-07</p> |
|  | <p><b>Sugerencias y reclamaciones de los estudiantes</b></p>  | <p>Página: 2 de 10</p>   |

## 1. Objetivo

Definir el modo en que se recogerán y tramitarán las sugerencias de mejora y reclamaciones de los estudiantes de la titulación.

## 2. Alcance

Este procedimiento es de aplicación a la gestión de todas las reclamaciones o sugerencias de mejora presentadas a la Universidad sobre cualquier actividad realizada con la Institución.

Las reclamaciones presentadas de acuerdo con el procedimiento descrito en este documento, no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo, ni su interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente, ni condicionará 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 al Plan de estudios del título “Máster Universitario en Educación para la Justicia Social” impartido por la Facultad de Formación de Profesorado y Educación y a todos los grupos de interés vinculados al mismo.


## 3. Responsabilidades

3.1. El Decano se responsabiliza del cumplimiento de este procedimiento.

3.2. La unidad u órgano receptora de la reclamación o sugerencia de mejora (registro, Oficina de Información, iniciativas y reclamaciones, decanato, etc.) se responsabiliza de elevar la misma al órgano pertinente atendiendo a su naturaleza.

3.3. El equipo decanal y el vicedecanato correspondiente, se responsabilizan del análisis de la queja y reclamación, la contestación a la persona que la haya presentado, definir las posibles actuaciones que, en su caso, se pudieran derivar para dar respuesta a las quejas y reclamaciones, en su caso, a la comunicación y solicitud a la/las unidades afectadas del desarrollo de acciones de mejora o respuesta a los posibles puntos críticos recogidos en las mismas, así como de la elaboración de un informe anual de análisis de las quejas y reclamaciones.

3.4. El responsable de la unidad administrativa o servicio afectado por la queja o reclamación será el encargado de buscar acciones para la solución del problema detectado, planificando y desarrollando las acciones que se ponga en marcha.

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b> | Código: E5-F3<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-07-07 |
|   | <b>Sugerencias y reclamaciones de los estudiantes</b>   | Página: 3 de 10                                   |

3.5. El Defensor del Universitario promoverá la oportuna investigación y dará cuenta inmediata de ello al interesado. El Defensor dará respuesta a las solicitudes planteadas en un período no superior a cuatro meses a partir de su presentación, bien resolviendo motivadamente sobre la solicitud presentada, bien informando sobre la situación y estado del procedimiento en aquellos casos en los que no sea posible su resolución definitiva. En este último caso y hasta la finalización del procedimiento, el Defensor, además, informará por escrito de la situación del mismo, a instancia de parte interesada, en un plazo no superior a dos meses.

3.3. La Junta de Centro: se responsabiliza de aprobar, si procede las modificaciones en relación con el Plan de Estudios.


#### 4. Glosario

No procede incorporar ninguna entrada en este apartado.

#### 5. Descripción del Procedimiento


##### **A. Presentación de la reclamación o sugerencia de mejora**

- 5.1. La reclamación/sugerencia podrá ser formulada por personas físicas y jurídicas, individuales o colectivos. Se presentarán siempre por escrito o electrónicamente y no podrán ser anónimas.
- 5.2. Los usuarios podrán presentar las reclamaciones/sugerencias por los siguientes medios:
  - Electrónicamente, a través de los diversos formularios recogidos en las diferentes unidades administrativas (Ver E5-F3-D1), a través de la cuenta de correo electrónico: [informacion.general@uam.es](mailto:informacion.general@uam.es) o a través de los correos electrónicos de los distintos centros y servicios de la UAM. Cumplimentando el impreso normalizado disponible en las secretarías correspondientes, los Centros/Unidades y servicios, que podrá ser presentado en el Registro General de la UAM u otros registros auxiliares del registro general de la UAM).
  - Mediante escrito en que se recoja claramente legible, el nombre y apellidos de la persona que interpone la sugerencia y/o reclamación, su vinculación con la Universidad Autónoma de Madrid y el objeto de reclamación o sugerencia, o cumplimentando el impreso normalizado disponible en la

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b> | Código: E5-F3<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-07-07 |
|   | <b>Sugerencias y reclamaciones de los estudiantes</b>   | Página: 4 de 10                                   |

Oficina de Información, Iniciativas y Reclamaciones, que serán enviados al Registro General o de Centro.

- Mediante escrito, presentado en los lugares a que se refiere el artículo 38.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE de 27 de noviembre de 1992), modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero (BOE de 14 de enero de 1999).
- 5.3. En el Registro General o de Centro se abrirá registro informático con la sugerencia o reclamación presentada y remitirán a la unidad afectada.
  - 5.4. En el supuesto que la solicitud se presente ante una dependencia que no sea objeto de la reclamación, ésta deberá ser remitida al órgano pertinente atendiendo a su naturaleza.
  - 5.5. La unidad afectada una vez recibida la reclamación/sugerencia analizará y buscará una solución. Para ello, se dispondrá de un plazo de 15 días a contar desde la recepción de la solicitud.  
Estos plazos podrán ser acortados por las unidades.
  - 5.6. La unidad afectada remitirá el informe al reclamante dejándole la oportunidad de solicitar una reclamación especial si no está conforme con la propuesta adoptada.
  - 5.7. Paralelamente a la comunicación del reclamante, se planificará, desarrollará y se revisarán las acciones pertinentes para la mejora y/o solución de la Reclamación/Sugerencia.
  - 5.8. Con carácter anual, los órganos competentes de las unidades que hayan sido objeto de alguna reclamación/sugerencia deberán reunirse para analizar la entidad de las reclamaciones/sugerencias planteadas, así como las posibles medidas a tomar para la mejora del servicio.
  - 5.9. Por su parte el [responsable del centro] elaborará con carácter anual un informe-resumen que como mínimo contendrá los siguientes datos:
    - Relación de reclamaciones/sugerencias presentadas
    - Dependencia objeto de la reclamación/sugerencia
    - Motivo de la reclamación/sugerencia
    - Vinculación del interesado con la Universidad
    - Medidas adoptadas en relación con la reclamación/sugerencia
    - Estadística de las reclamación/sugerencias recibidas en el período citado
    - Plazo medio de contestación

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b> | Código: E5-F3<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-07-07 |
|   | <b>Sugerencias y reclamaciones de los estudiantes</b>   | Página: 5 de 10                                   |

- Relación de reclamaciones especiales presentadas durante el periodo objeto de análisis
- Otras incidencias que se considere oportuno formular a la vista de la información de que se dispone.

5.10. Dicho informe se remitirá al coordinador del título. EL ORT analizará los informes anuales, y con carácter anual elaborará un Plan de mejoras.

### **B. Presentación de una reclamación al Defensor del Universitario**

Formas de actuación

El Defensor del Universitario actúa de oficio o a instancia de parte.

#### *Artículo6*

##### *Presentación de solicitudes*

1. Las solicitudes al Defensor del Universitario podrán ser presentadas por cualquier miembro de la comunidad universitaria, a título individual o colectivo, sea persona natural o jurídica.
2. Todas las solicitudes dirigidas al Defensor del Universitario serán presentadas en el Registro o en la Oficina del Defensor, mediante escrito razonado firmado por el interesado o interesados, en el que consten los datos personales, así como el domicilio a efectos de notificación y, a ser posible, acompañado de aquellos documentos que puedan servir para esclarecer los hechos.

#### *Artículo7*


##### *Admisión de solicitudes*

El Defensor del Universitario, recibidas las solicitudes que se le formulen, decidirá tramitarlas o rechazarlas en un plazo de quince días hábiles desde su presentación.

#### *Artículo8*

##### *Tramitación de las solicitudes*

1. El Defensor no admitirá las solicitudes anónimas, las formuladas con insuficiente fundamentación o inexistencia de pretensión y todas aquellas cuya tramitación cause un perjuicio al derecho legítimo de una tercera persona. En todo caso, el Defensor del Universitario comunicará por escrito a la persona o personas interesadas los motivos de la no admisión.
2. El Defensor del Universitario rechazará aquellas solicitudes sobre las que no se hayan agotado todas las instancias previstas por la legislación universitaria aplicable, indicando los procedimientos adecuados. Sin embargo, podrá aceptarlas

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b> | Código: E5-F3<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-07-07 |
|   | <b>Sugerencias y reclamaciones de los estudiantes</b>   | Página: 6 de 10                                   |


en aquellos casos en los que, sin haberse agotado las oportunas instancias universitarias, considere que puede aportar información relevante para la resolución del procedimiento o en que se requiera la urgencia de la resolución.

3. El Defensor no entrará en el examen individual de aquellas solicitudes sobre las que esté pendiente resolución judicial y suspenderá cualquier actuación si, una vez iniciada, se interpusiese demanda o recurso ante los Tribunales por persona interesada. Ello no impedirá, sin embargo, que el Defensor del Universitario actúe de oficio en el examen de los problemas generales derivados de dichas solicitudes.

#### *Artículo9*

##### *Procedimiento*


1. Admitida la solicitud, el Defensor del Universitario promoverá la oportuna investigación y dará cuenta inmediata de ello al interesado. Asimismo, solicitará por escrito a la dependencia o persona cuya actuación motiva el asunto que en el plazo de quince días hábiles le sean entregados los informes y alegaciones oportunos. Si las alegaciones o informes no fueran presentados en el plazo fijado, el Defensor informará por escrito de tal extremo a la autoridad universitaria que corresponda y proseguirá con el procedimiento de investigación.
2. En la fase de comprobación e investigación, el Defensor o sus adjuntos, por indicación expresa del Defensor, podrán personarse en cualquier centro o dependencia de la Universidad para comprobar cuantos datos fueren menester, hacer las entrevistas personales que consideren pertinentes o proceder al estudio de los expedientes y documentación necesarios.
3. Todos los órganos y miembros de la comunidad universitaria están obligados a auxiliar, con la mayor celeridad, al Defensor del Universitario en el ejercicio de sus funciones. A estos efectos, no podrá negarse al Defensor el acceso a ningún expediente o documentación administrativa relacionados con la actividad o servicio objeto de la investigación.
4. Para el desarrollo de su investigación, el Defensor del Universitario podrá recabar la información complementaria que estime necesaria de cualquier miembro de la comunidad universitaria, quien deberá contestar por escrito si así se le pide. La intimidad de las personas será salvaguardada en todos los casos.
5. El Defensor podrá realizar actos de conciliación y de mediación conducentes a la solución pactada de conflictos y de arbitraje con aceptación expresa de las partes implicadas.
6. El Defensor dará respuesta a las solicitudes planteadas en un período no superior a cuatro meses a partir de su presentación, bien resolviendo motivadamente sobre la

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b> | Código: E5-F3<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-07-07 |
|   | <b>Sugerencias y reclamaciones de los estudiantes</b>   | Página: 7 de 10                                   |

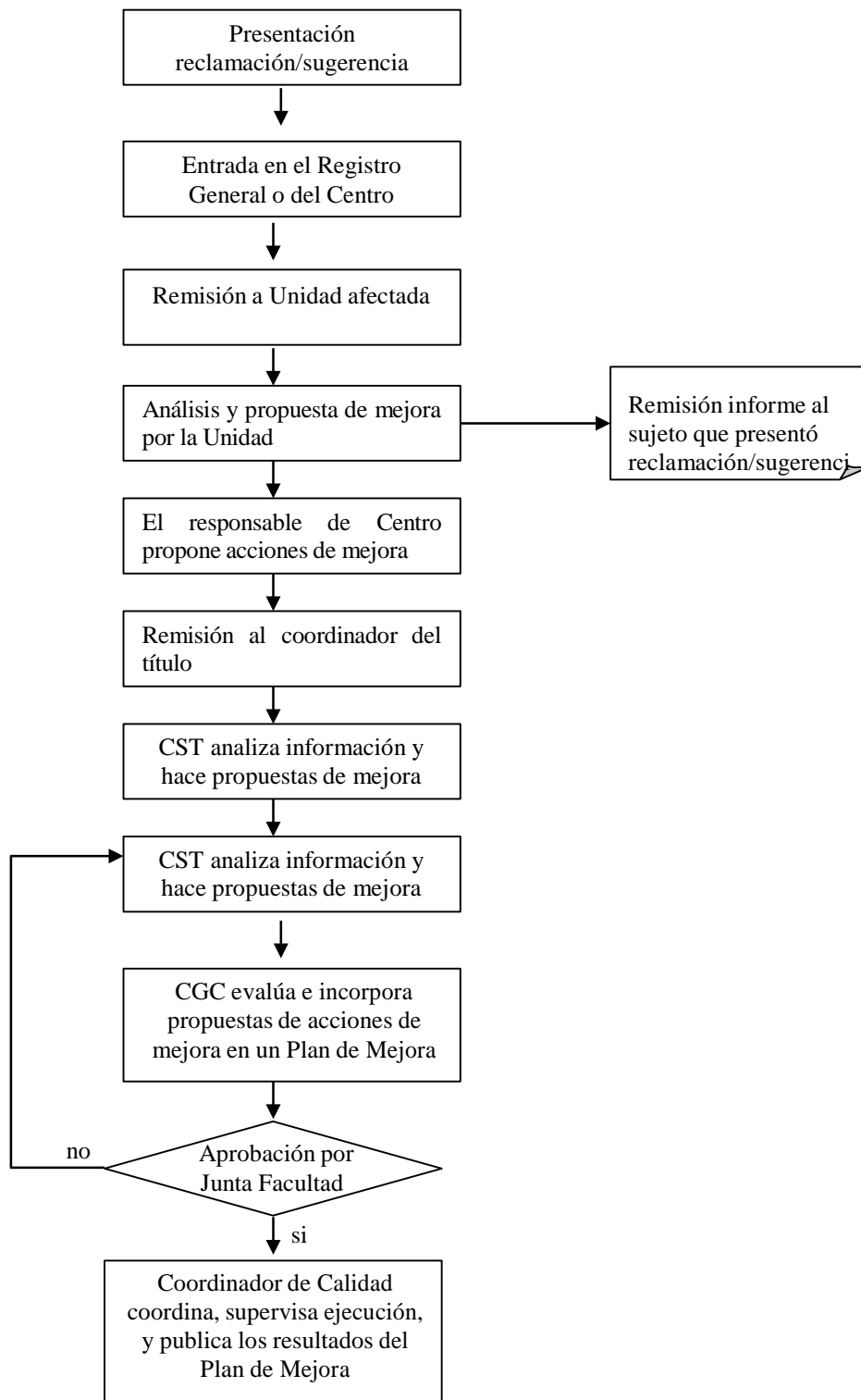
solicitud presentada, bien informando sobre la situación y estado del procedimiento en aquellos casos en los que no sea posible su resolución definitiva. En este último caso y hasta la finalización del procedimiento, el Defensor, además, informará por escrito de la situación del mismo, a instancia de parte interesada, en un plazo no superior a dos meses.


7. Cuando en los procedimientos iniciados a instancia de parte se produzca una paralización de las actuaciones por causa imputable al interesado, la Oficina del Defensor le advertirá que, transcurridos tres meses, se producirá la caducidad del mismo. Consumido ese plazo sin que el particular requerido realice las actividades necesarias para reanudar la tramitación, se acordará el archivo de las actuaciones, notificándosele al interesado.



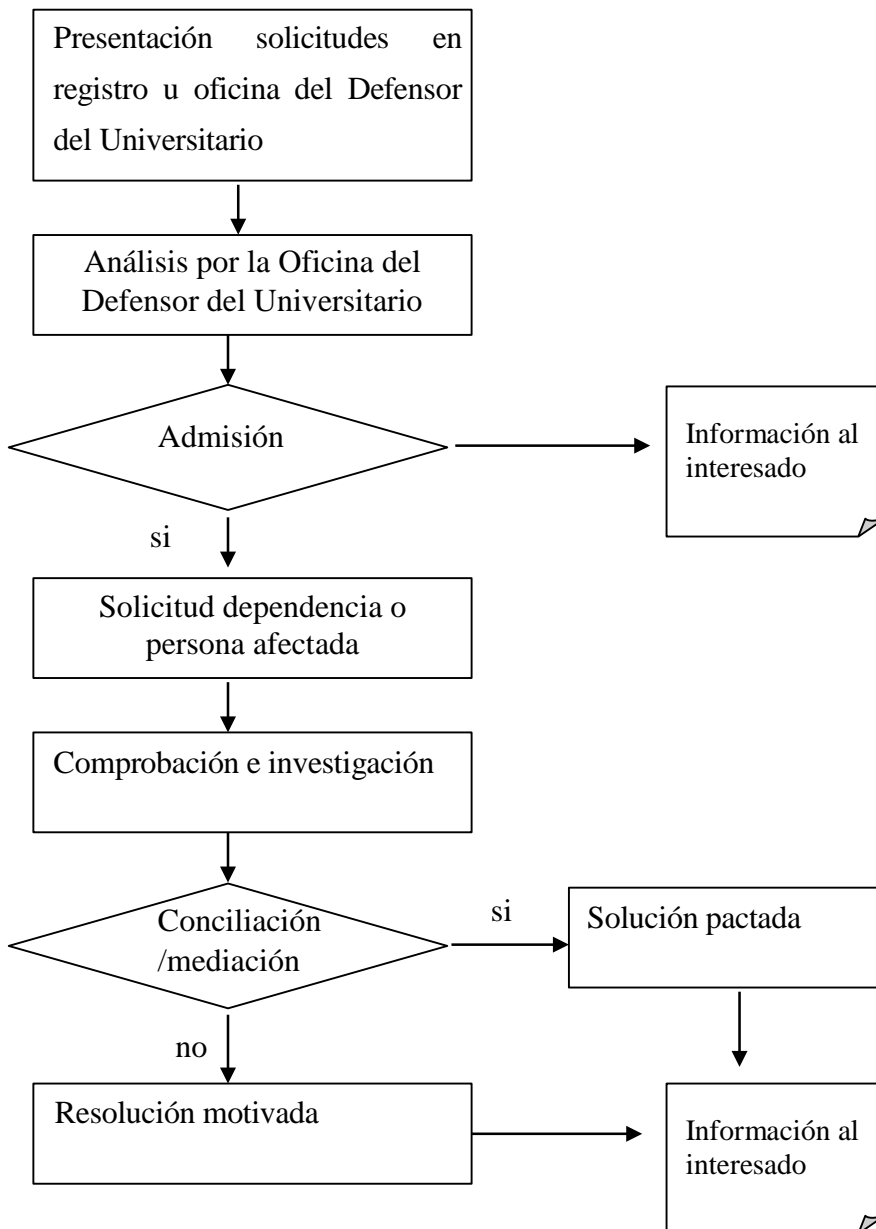
|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b> | Código: E5-F3<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-07-07 |
|   | <b>Sugerencias y reclamaciones de los estudiantes</b>   | Página: 8 de 10                                   |


## 6. Flujoograma 6.1: Presentación de la reclamación o sugerencia de mejora



|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b> | Código: E5-F3<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-07-07 |
|   | <b>Sugerencias y reclamaciones de los estudiantes</b>   | Página: 9 de 10                                   |

**Flujograma 6.2: Presentación de una reclamación al Defensor del Universitario**



|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b> | Código: E5-F3<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-07-07 |
|   | <b>Sugerencias y reclamaciones de los estudiantes</b>   | Página: 10 de 10                                  |

## 7. Indicadores de seguimiento, control y evaluación

Documento/s que incluyan:

Nº total de reclamaciones/sugerencias

Nº total de reclamaciones/sugerencias solucionadas satisfactoriamente

Porcentajes de reclamaciones/unidad

Porcentajes de sugerencias/unidad

Tiempo de respuesta a las reclamaciones/sugerencias recibidas

Informes anuales de quejas y reclamaciones.

## 8. Normativa aplicable


La normativa aplicable al presente procedimiento es la siguiente:

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

## 9. Documentación de referencia, formatos y registros

Modelo de Informes anuales de sugerencias y reclamaciones (E5-F3-D1)

Modelo de instancia para la presentación de sugerencias y reclamaciones (E5-F3-D2)


|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  Facultad de Formación de Profesorado y Educación                       | Código: E5-F4<br><br>Edición: 04<br><br>Fecha: 2008-07-07 |
|   | <b>Especificación del modo en el cual se utilizará la información sobre las sugerencias o reclamaciones en la revisión y mejora del plan de estudios</b> | Página: 1 de 5  |

### PROCEDIMIENTO

#### Especificación del modo en el cual se utilizará la información sobre las sugerencias o reclamaciones en la revisión y mejora del plan de estudios

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

|  |   |   |
|--|---|---|
| Elaborado por:<br>Equipo de trabajo "Proyecto SGIC-UAM"<br><br><br>Fecha: 2008-07-07 | Revisado por:<br>Comisión de Garantía de Calidad<br><br><br>Fecha: 2008-10-15 | Aprobado por:<br>Junta de Facultad<br><br><br>Fecha: 2008-10-29 |
|--|---|---|

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b>                | Código: E5-F4<br><br>Edición: 04<br><br>Fecha: 2008-07-07 |
|   | <b>Especificación del modo en el cual se utilizará la información sobre las sugerencias o reclamaciones en la revisión y mejora del plan de estudios</b> | Página: 2 de 5  |

## 1. Objeto

Especificación del modo en el cual se utilizará la información sobre las sugerencias o reclamaciones de los estudiantes en la revisión y mejora del plan de estudios.

## 2. Alcance

Contempla la especificación del modo en el cual se utilizará la información sobre las sugerencias o reclamaciones de los estudiantes en la revisión y mejora del plan de estudios.


Su ámbito de aplicación corresponde al Plan de estudios del título “Máster Universitario en Educación para la Justicia Social” impartido por la Facultad de Formación de Profesorado y Educación y a todos los grupos de interés vinculados al mismo.

## 3. Responsabilidades

- 3.1. El Decano se responsabiliza del cumplimiento de este procedimiento.
- 3.2. El Coordinador del Título se responsabiliza de solicitar al Decano la información sobre sugerencias y reclamaciones relativas la Título y el informe sobre la resolución de las reclamaciones.
- 3.3. La Comisión de Seguimiento del Título se responsabiliza de analizar la información recibida y proponer a la Comisión de Garantía de Calidad las correspondientes mejoras.
- 3.4. La Comisión de Garantía de Calidad (CGC) se responsabiliza de valorar y proponer las correspondientes modificaciones o revisiones al plan de acciones de mejora sobre sugerencias y reclamaciones, así como de elevar el citado plan a Junta de Centro.
- 3.5. La Junta de Centro: se responsabiliza de evaluar (junto con y/o derivar a las comisiones u órganos competentes) y aprobar, en su caso, las propuestas que le eleve la CGC y de promover la creación de grupos de mejora en los casos que estime oportuno.


## 4. Glosario

No procede incluir ninguna entrada.

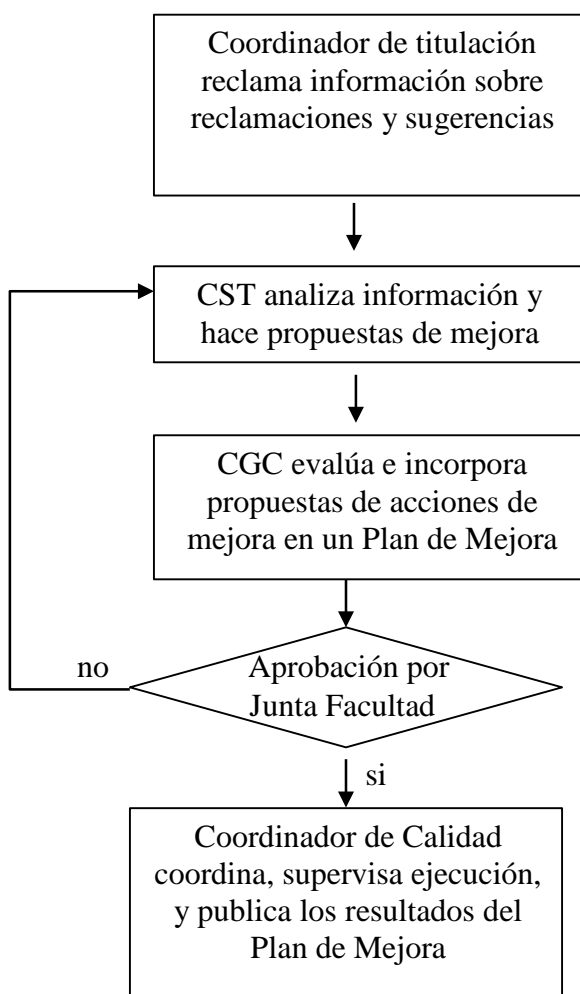
|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b>                | Código: E5-F4<br><br>Edición: 04<br><br>Fecha: 2008-07-07 |
|   | <b>Especificación del modo en el cual se utilizará la información sobre las sugerencias o reclamaciones en la revisión y mejora del plan de estudios</b> | Página: 3 de 5  |


## 5. Descripción del Procedimiento

- 5.1. El Coordinador/a del Título solicita al Decano la información relativa a sugerencias y reclamaciones relacionadas con el título.
- 5.2. La Comisión de Seguimiento del Título (CST) recibe y analiza la información relativa a sugerencias y reclamaciones y elabora el informe o informes de resultados pertinentes sobre los mismos (con sus correspondientes propuestas de actuación o planes de mejora), que remite a la Comisión de Garantía de Calidad para su consideración.
- 5.3. La Comisión de Garantía de Calidad recibe (CGC), analiza y valora los informes elaborados por la CST y propone las revisiones de los informes que considere oportunas. Una vez realizadas las revisiones o matizaciones, por parte del CST y de la propia CGC, ésta emite un informe sobre sugerencias y reclamaciones y lo eleva a la Junta de Centro para su consideración y/o aprobación.
- 5.4. La Junta de Centro, valora el informe remitido por la Comisión de Garantía de Calidad y decide sobre las eventuales acciones de mejora relativas a las sugerencias y reclamaciones relacionadas con el título; y en caso que lo estime oportuno, promueve o propone la creación de grupos de mejora encargados de llevar a cabo las propuestas de mejora aprobadas.
- 5.5. El Coordinador de Calidad, una vez aprobado las propuestas de mejora, coordina y supervisa la ejecución de las acciones allí contenidas, con la colaboración del la Unidad de Calidad y Formación.

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  Facultad de Formación de Profesorado y Educación                       | Código: E5-F4<br><br>Edición: 04<br><br>Fecha: 2008-07-07 |
|   | <b>Especificación del modo en el cual se utilizará la información sobre las sugerencias o reclamaciones en la revisión y mejora del plan de estudios</b> | Página: 4 de 5  |

## 6. Flujoograma



|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  Facultad de Formación de Profesorado y Educación                       | Código: E5-F4<br><br>Edición: 04<br><br>Fecha: 2008-07-07 |
|   | <b>Especificación del modo en el cual se utilizará la información sobre las sugerencias o reclamaciones en la revisión y mejora del plan de estudios</b> | Página: 5 de 5  |

## 7. Indicadores de seguimiento, control y evaluación

- 7.1. Modelo de informe de sugerencias y reclamaciones.
- 7.2. Acta de la CST.
- 7.3. Propuestas de mejora de la CST.
- 7.4. Acta de la reunión de la CGC la que se eleve a la Junta de Centro el plan de acciones de mejora.
- 7.5. Acta de la Junta de Centro en la que se apruebe (o se soliciten) perfeccionamientos a la CST o a la CGC.
- 7.6. Informes anuales del Coordinador de Calidad relativos al grado de ejecución del plan de acciones de mejora.

## 8. Normativa aplicable


La normativa aplicable al presente procedimiento es la siguiente:

- Real Decreto 1393/2007, de 29 octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- 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.

## 9. Documentación de referencia, formatos y registros

- 9.1. Modelo de Informes anuales de quejas y reclamaciones (E5-F4-D1)
- 9.2. Modelo de Acta referida en 7.2 (E5-F4-D2)
- 9.3. Modelo de Propuestas de mejora de [ORT] en 7.3 (E5-F4-D3)
- 9.4. Modelo de Acta referida en 7.4 (E5-F4-D4)
- 9.5. Modelo de informe anual referido en 7.5 (E5-F4-D5)




|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  Facultad de Formación de Profesorado y Educación        | Código: E5-F5<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-07-07 |
|   | Establecimiento de mecanismos para publicar información sobre el plan de estudios, su desarrollo y resultados en la página web del Centro | Página: 1 de 5                                    |

## PROCEDIMIENTO

### Establecimiento de mecanismos para publicar información sobre el plan de estudios, su desarrollo y resultados en la página web del Centro

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

|   |  |                                    |
|---|--|------------------------------------|
| Elaborado por:<br>Equipo de trabajo "Proyecto SGIC-UAM" | Revisado por:<br>Comisión de Garantía de Calidad | Aprobado por:<br>Junta de Facultad |
| Fecha: 2008-07-07                                       | Fecha: 2008-10-15                                | Fecha: 2008-10-29                  |

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b> | Código: E5-F5<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-07-07 |
|   | Establecimiento de mecanismos para publicar información sobre el plan de estudios, su desarrollo y resultados en la página web del Centro | Página: 2 de 5                                    |

### 1. Objeto

Especificar el modo en el cual la Facultad de Formación de Profesorado y Educación de la UAM hace pública la información actualizada relativa a las titulaciones que imparten para el conocimiento de sus grupos de interés.


### 2. Alcance

Contempla el procedimiento desarrollado por la Facultad de Formación de Profesorado y Educación para hacer pública la información relativa a la titulación ofertada.

Su ámbito de aplicación corresponde al Plan de estudios del título “Máster Universitario en Educación para la Justicia Social”.

### 3. Responsabilidades

- 3.1. La Universidad (Servicio de Tecnologías de la Información), a través del Servicio de Tecnologías de la Información, pone a disposición los mecanismos necesarios para la publicación de la información en la página web institucional.
- 3.2. El Decano nombra un administrador o coordinador de cuenta y se responsabiliza del cumplimiento de aquellas tareas del procedimiento que dependen del Centro.
- 3.3. La Comisión de Seguimiento del Título 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.
- 3.4. El Coordinador de Calidad, asume la responsabilidad de comprobar la actualización de la información publicada por el Centro, haciendo llegar cualquier observación al respecto a la Comisión de Garantía de Calidad (CGC).
- 3.5. El administrador o coordinador de la cuenta 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.
- 3.6. El webmaster se responsabiliza del mantenimiento de la página siguiendo las directrices del administrador o coordinador de cuenta.

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  Facultad de Formación de Profesorado y Educación        | Código: E5-F5<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-07-07 |
|   | Establecimiento de mecanismos para publicar información sobre el plan de estudios, su desarrollo y resultados en la página web del Centro | Página: 3 de 5                                    |

#### 4. Glosario

ADMINISTRADOR O COORDINADOR DE CUENTA: persona encargada del diseño de la página web del título y que publica la información que le aporta el ORT en el servidor web de la UAM a través de su cuenta.

WEBMASTER: persona que físicamente da soporte a contenidos web de una unidad o título.

#### 5. Descripción del Procedimiento

5.1. La CST selecciona y decide la información sobre la titulación que debe ser publicada a través de la página web y que incluirá al menos los siguientes apartados:


- La oferta formativa.
- Perfil de ingreso.
- Los objetivos y la planificación de la titulación.
- Las políticas de acceso y orientación de los estudiantes.
- Las metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación (incluidas las prácticas externas).
- Las posibilidades de movilidad.
- El profesorado implicado en la titulación y programas.
- Los indicadores relacionados con la calidad de la enseñanza, la inserción laboral, y la satisfacción de los distintos grupos de interés.
- Los mecanismos para realizar alegaciones, reclamaciones y sugerencias

5.2. A partir de los datos facilitados por la Oficina de Análisis y Prospectiva al Centro, la CST procede a su validación.

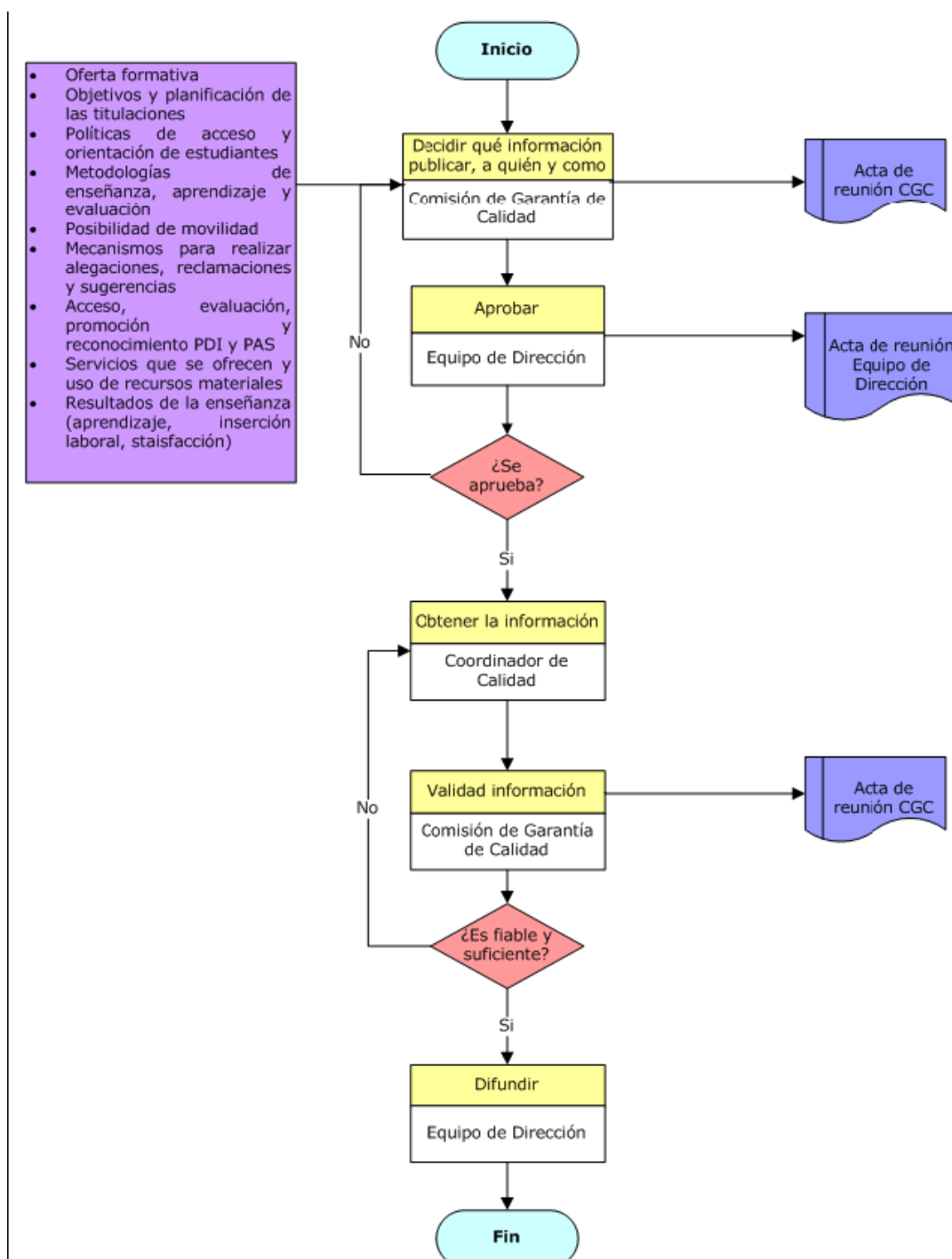
5.3. La CST encarga al administrador o coordinador de la cuenta la incorporación y/o actualización relativa a la información del plan de estudios, así como su publicación en la web de la UAM.


5.4. La CGC revisa esta información y comprueba su actualización.

5.5. El webmaster mantiene la información siguiendo las directrices del coordinador.

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b> | Código: E5-F5<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-07-07 |
|   | Establecimiento de mecanismos para publicar información sobre el plan de estudios, su desarrollo y resultados en la página web del Centro | Página: 4 de 5                                    |

## 6. Flujograma



|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  Facultad de Formación de Profesorado y Educación        | Código: E5-F5<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-07-07 |
|   | Establecimiento de mecanismos para publicar información sobre el plan de estudios, su desarrollo y resultados en la página web del Centro | Página: 5 de 5                                    |

## 7. Indicadores de seguimiento, control y evaluación

Documento que recoja los aspectos siguientes:

- | Nivel de actualización de la página web
- | Número de indicadores publicados
- | Nivel de cobertura de los indicadores
- | Número de visitas medias

## 8. Normativa aplicable

La normativa aplicable al presente procedimiento es la siguiente:

- Real Decreto 1393/2007, de 29 octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- 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.
- 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
- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).

## 9. Documentación de referencia, formatos y registros

E5-F5-D1: <http://www.uam.es/centros/fprofesorado/>

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  Facultad de Formación de Profesorado y Educación | Código: E5-F6<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-07-07 |
|   | <b>Definición de los criterios y procedimientos específicos para una posible extinción del título</b>                              | Página: 1 de 6                                    |

## PROCEDIMIENTO

### Definición de los criterios y procedimientos específicos para una posible extinción del Título

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

|   |  |                                    |
|---|--|------------------------------------|
| Elaborado por:<br>Equipo de trabajo "Proyecto SGIC-UAM" | Revisado por:<br>Comisión de Garantía de Calidad | Aprobado por:<br>Junta de Facultad |
| Fecha: 2008-07-07                                       | Fecha: 2008-10-15                                | Fecha: 2008-10-29                  |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  Facultad de Formación de Profesorado y Educación | Código: E5-F6<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-07-07 |
|   | <b>Definición de los criterios y procedimientos específicos para una posible extinción del título</b>                              | Página: 2 de 6                                    |

## 1. Objeto

Especificar los criterios y procedimientos específicos para una posible extinción del título.

## 2. Alcance

Contempla el procedimiento desarrollado por la Facultad de Formación de Profesorado y Educación y la Comisión de Seguimiento del Título para definir los criterios y desarrollar los procedimientos específicos para una posible extinción del título.

Su ámbito de aplicación corresponde al Plan de estudios del título “Máster Universitario en Educación para la Justicia Social”.

## 3. Responsabilidades

- 3.1. El Decano se responsabiliza del cumplimiento de este procedimiento.
- 3.2. La Comisión de Seguimiento del Título se responsabiliza de informar sobre la evolución de los indicadores relacionados con los criterios de extinción de la titulación.
- 3.3. La Comisión de Garantía de Calidad (CGC) se responsabiliza, en su caso, de elaborar un informe fundamentado con una propuesta de extinción de la Titulación a elevar a la Junta de Facultad.
- 3.4. La Junta de Facultad se responsabiliza de aprobar el informe y recomendaciones emitidas por la CST y de elevarlas al Consejo de Gobierno.
- 3.5. El Consejo de Gobierno se responsabiliza de adoptar la decisión final de extinción del título.

## 4. Glosario

No se considera necesario establecer definiciones en este procedimiento.

## 5. Descripción del Procedimiento

- 5.1. Criterios de extinción del título: Los criterios que derivados de un análisis integral, ponderado y fundamentado pueden conducir a la toma de la decisión de extinción del título, podrían ser, entre otros, los siguientes:
  - Número de estudiantes de nuevo ingreso inferior a un tercio del número de plazas ofertadas durante tres años consecutivos.

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b> | Código: E5-F6<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-07-07 |
|   | <b>Definición de los criterios y procedimientos específicos para una posible extinción del título</b>                                     | Página: 3 de 6                                    |

- Disponibilidad de recursos humanos y materiales insuficiente para poder proseguir con la impartición en las condiciones previstas en la definición del título y adecuadas.
- Evolución irreversible de los indicadores de calidad establecidos para la titulación (tasa de éxitos, tasa de abandono, eficiencia, etc.), durante 5 años consecutivos.
- [Otros criterios a consideración de la CST]

5.2. En caso de tomar la decisión de la extinción del título, ésta se hará curso a curso de modo que se garantice que los estudiantes que lo iniciaron puedan disponer de las convocatorias legalmente establecidas y el régimen de permanencia, para finalizar los estudios.

5.3. Procedimiento para el análisis y valoración de los criterios establecidos para la extinción de la titulación:

5.3.1. El Coordinador del Título solicita al Decano la información relativa a los criterios específicos para la posible extinción del título.

5.3.2. La Comisión de Seguimiento del Título (CST) recibe y analiza la información relativa a los criterios específicos para la posible extinción del título y elabora el informe o informes de resultados pertinentes sobre los mismos (con sus correspondientes propuestas de actuación o planes de mejora), que remite a la Comisión de Garantía de Calidad para su consideración.

5.3.3. La Comisión de Garantía de Calidad (CGC) recibe, analiza y valora los informes elaborados por la CTS y propone las revisiones de los informes que considere oportunas. Una vez realizadas las revisiones o matizaciones, por parte de la CST y de la propia CGC, ésta emite un informe sobre los criterios específicos para la posible extinción del título y lo eleva a la Junta de Centro para su consideración y/o aprobación.

5.3.4. La Junta de Centro, valora el informe remitido por la Comisión de Garantía de Calidad y decide sobre las eventuales acciones de mejora dirigidas a resolver los problemas detectados relacionados con la posible extinción del título. En caso que lo estime oportuno, promueve o propone la creación de grupos de mejora encargados de llevar a cabo las propuestas de mejora aprobadas.

5.3.5. En aquellos casos en que la implementación de los planes de mejora no haya dado los resultados esperados, la Junta de Facultad emitirá un informe sobre la posible extinción del título que será elevado a Consejo de Gobierno.

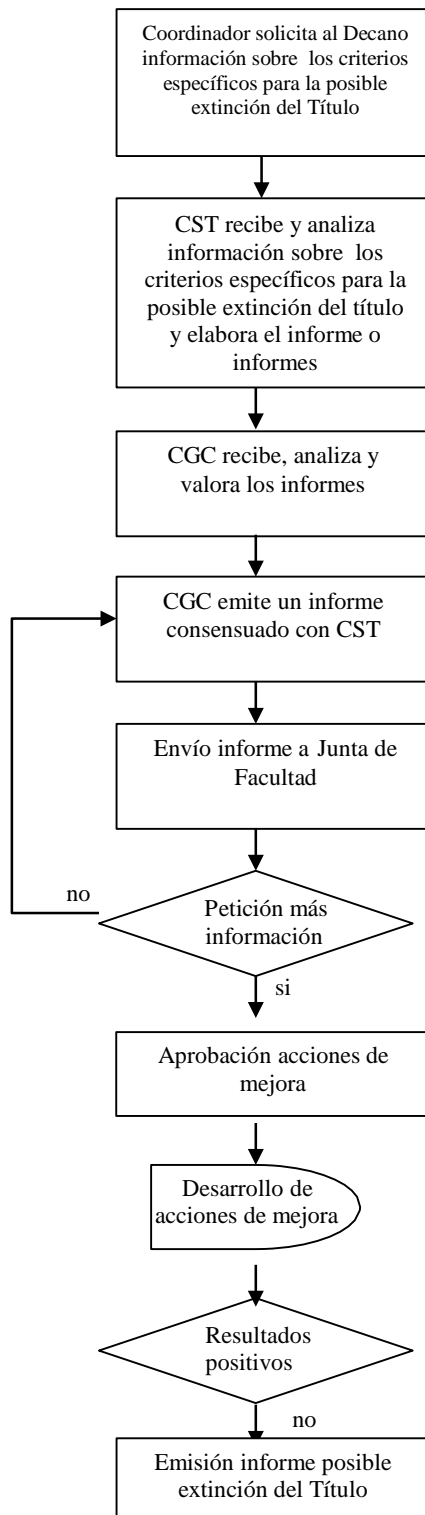


|   |   |  |
|---|---|--|
| <p><b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b></p>                    |  <p>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</p> | <p>Código: E5-F6<br/>Edición: 04<br/>Fecha: 2008-07-07</p> |
| <p>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</p> | <p><b>Definición de los criterios y procedimientos específicos para una posible extinción del título</b></p>                              | <p>Página: 4 de 6</p>                                      |

5.3.6. El Consejo de Gobierno si lo considera oportuno, adoptará la decisión final motivada de extinción del título.

|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b> | Código: E5-F6<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-07-07 |
|   | <b>Definición de los criterios y procedimientos específicos para una posible extinción del título</b>                                     | Página: 5 de 6                                    |

## 6. Flujograma



|   |   |   |
|---|---|---|
| <b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b><br><br>Facultad de Formación de Profesorado y Educación |  <b>Facultad de Formación de Profesorado y Educación</b> | Código: E5-F6<br>Edición: 04<br>Fecha: 2008-07-07 |
|   | <b>Definición de los criterios y procedimientos específicos para una posible extinción del título</b>                                     | Página: 6 de 6                                    |

## 7. Indicadores de seguimiento, control y evaluación

- 7.1. Evolución del criterio Número de estudiantes de nuevo ingreso inferior a un tercio de las plazas ofertadas durante tres años consecutivos.
- 7.2 Evolución del criterio disponibilidad de recursos humanos y materiales insuficiente para poder proseguir con la impartición en las condiciones previstas en la definición del título y adecuadas.
- 7.3 Evolución de los indicadores de calidad establecidos para la titulación (tasa de éxitos, tasa de abandono, eficiencia, etc.), durante 5 años consecutivos.

## 8. Normativa aplicable

La normativa aplicable al presente procedimiento es la siguiente:

- Real Decreto 1393/2007, de 29 octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- 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.

## 9. Documentación de referencia, formatos y registros

Criterios de extinción del título (E5-F6-D1)

Informes de análisis de los criterios (E5-F6-D2)