



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

**SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD
DEL MÁSTER UNIVERSITARIO DE
DIRECCIÓN ESTRATEGICA DE
RECURSOS HUMANOS EN LA
UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA**
(R.D. 1393/2007, modificado por R.D. 861/2010)

ÍNDICE

1. Introducción	4								
2. La Unidad de Garantía de Calidad del Máster Universitario de dirección estratégica de recursos humanos de la Universidad de Córdoba									
2.1 Composición	5								
2.2 Constitución (Acta)	5								
2.3 Misión, visión y objetivos	5								
3. El Manual de Calidad									
3.1 Definición	7								
3.2 Contenido:									
3.2.1 Política de Calidad del Máster.....	7								
3.2.2 Tabla de procedimientos y referencias legales	11								
3.2.3 Cronograma de actividades	12								
3.2.4 Fichas de los procedimientos.....	13								
<table border="1" data-bbox="272 1068 1385 1240"> <tr> <td>P-1 Procedimiento para la evaluación de la satisfacción global sobre el Máster</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>P-2. Procedimiento para sugerencias y reclamaciones</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>P-3. . Procedimiento para la evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>P-4 Procedimiento para la evaluación de las prácticas externas</td> <td>24</td> </tr> </table>		P-1 Procedimiento para la evaluación de la satisfacción global sobre el Máster	13	P-2. Procedimiento para sugerencias y reclamaciones	15	P-3. . Procedimiento para la evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado	21	P-4 Procedimiento para la evaluación de las prácticas externas	24
P-1 Procedimiento para la evaluación de la satisfacción global sobre el Máster	13								
P-2. Procedimiento para sugerencias y reclamaciones	15								
P-3. . Procedimiento para la evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado	21								
P-4 Procedimiento para la evaluación de las prácticas externas	24								
3.3 Aspectos complementarios									
3.3.1 Plan de actuación anual (o por curso académico).....	26								
3.3.2 Procedimiento detallado de revisión (mejora) del Manual	26								
3.3.3 Modificación del Manual de Calidad.....	26								

ANEXOS:

- Anexo I:** Acta de Constitución de la Unidad de Garantía de Calidad de la Titulación de Máster Universitario por la Universidad de Córdoba

ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

1. INTRODUCCIÓN

La Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, establece una nueva estructura de las enseñanzas y títulos universitarios oficiales. El Real Decreto 1393/2007 del 29 de octubre, modificado por el Real Decreto 861/2010, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas oficiales, de conformidad con lo previsto en el artículo 37 de la Ley Orgánica 4/2007 de Universidades, recoge las directrices, las condiciones y el procedimiento de verificación y acreditación, que deberán superar los planes de estudio previamente a su inclusión en el Registro de Universidades, Centros y Títulos.

En el preámbulo del Real Decreto citado se indica que “los Sistemas de Garantía de Calidad (SGC) son parte de los nuevos Planes de Estudio, el fundamento para que la nueva organización funcione eficientemente y para crear la confianza sobre la que descansa el proceso de acreditación de títulos”. Además, en el apartado 9.1 del Anexo I se indica que el SGC del Título ha de contener información sobre:

- Responsables del sistema de garantía de calidad del plan de estudios.
- Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado.
- Procedimientos para garantizar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad.
- Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida.
- Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantado, personal académico y de administración y servicios, etc.), y de atención a las sugerencias y reclamaciones. Criterios específicos en el caso de extinción del Título.

Asimismo, de acuerdo con lo establecido en el citado R.D., recae en la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) la tarea de establecer los protocolos de verificación y acreditación, evaluar los planes de estudios elaborados por las universidades y redactar el informe de evaluación. En este sentido, la ANECA ha preparado el documento “Protocolo de evaluación para la verificación de títulos universitarios oficiales” basado en lo establecido por el R.D., así como en los Criterios y Direcciones para la Garantía de la Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, desarrollados por la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA).

De esta forma, el máster universitario de dirección estratégica de recursos humanos de la Universidad de Córdoba, sobre la base de la normativa anteriormente expuesta, implantará y desarrollará un sistema interno que permitirá el establecimiento y seguimiento de la garantía de la calidad. Para ello, se crea este Sistema de Garantía de Calidad, que incluye el Manual de Calidad de los Másteres, con la finalidad de convertirse en la herramienta destinada a desarrollar las diferentes acciones de propuesta y apoyo a la mejora continua de la calidad del Título correspondiente.

2. LA UNIDAD DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO DE MÁSTER UNIVERSITARIO DE DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE RRHH EN LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

2.1. COMPOSICIÓN

La Comisión de Másteres y Doctorados de la Universidad de Córdoba, a propuesta de la Comisión Académica del Máster Universitario de dirección estratégica de recursos humanos, en su sesión ordinaria n.º 1, celebrada el 03 de Febrero de 2012 acordó, por unanimidad, que los miembros de la Unidad de Garantía de Calidad del Título de Máster fuesen los siguientes.

- Presidente: Doña Nuria Ceular Villamandos
- Secretario: Doña Maribel Rodríguez Zapatero
- Otros representantes del profesorado: Don Antonio Costa Reyes y Don Ignacio Muñoz Vázquez
- Representante del PAS: Doña Eva Calero
- Representante estudiantil: Manuel Agudo Muñoz

2.2. CONSTITUCIÓN (Acta)

La Unidad de Garantía de Calidad se constituyó en la sesión celebrada el 03 de febrero de 2012. Se adjunta acta de constitución como **Anexo I**.

2.3. MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS

La **misión** de la Unidad de Garantía de Calidad del Título de Máster de dirección estratégica de recursos humanos de la Universidad de Córdoba es establecer y mantener con eficiencia un Sistema de Calidad que implique la mejora continua y sistemática del Título.

La **visión** de esta Unidad es contribuir a que el Título de Máster de dirección estratégica de recursos humanos por la Universidad de Córdoba disponga de indicadores de calidad que lo hagan cada vez más satisfactorio y atractivo para todas las partes interesadas.

La Unidad de Garantía de Calidad del Título de Máster Universitario de dirección estratégica de recursos humanos por la Universidad de Córdoba desarrollará las **funciones** que se citan a continuación:

1. Propiciar la mejora continua del Plan de Estudios.
2. Contribuir a superar el proceso de VERIFICACIÓN del Título y apoyar procesos de evaluación ex-post (SEGUIMIENTO y ACREDITACIÓN).

3. Tener vocación de "servicio" al Título evitando transformarse en una unidad con poder decisorio. Es decir, debe servir de apoyo eficiente a la Comisión Académica del Máster.
4. Poner en marcha un Manual de Calidad adaptado al contexto específico del Título, cuyo contenido se explicita en el apartado B de este documento.
5. Implicar a todas las partes interesadas (alumnado, profesorado, PAS, autoridades académicas, agentes externos) en los procedimientos de recogida de información pertinentes asegurando la máxima participación.
6. Plantear las acciones de calidad del Título de forma progresiva.
7. Apoyar los intereses de las partes implicadas.
8. Velar para que la eficacia, eficiencia y transparencia sean los principios de gestión del Título.
9. Asegurar la confidencialidad de la información generada, correspondiente su difusión a las autoridades pertinentes.

3. MANUAL DE CALIDAD

3.1. DEFINICIÓN

El Manual de Calidad del Título de Máster Universitario de dirección estratégica de recursos humanos de la Universidad de Córdoba es:

- la **hoja de ruta** permanente para que la Unidad de Garantía de Calidad del Título pueda proceder de forma eficaz y eficiente a la recogida de datos de todas las fuentes identificadas, generar información y formular propuestas de mejora.
- La **referencia permanente** para desarrollar acciones de apoyo a la mejora continua de la calidad del Título.
- Un conjunto coherente de procedimientos y herramientas que combinan el **rigor** con la **sencillez, viabilidad y flexibilidad/adaptabilidad**.

3.2. CONTENIDO

3.2.1. Política de Calidad del Título del Máster

El Manual de Calidad consta de dos partes esenciales:

a) POLÍTICA DE CALIDAD DEL TÍTULO

Declaración formal del Título por la mejora permanente contextualizada en la política de calidad de la Universidad. Ésta se concreta en: i) Objetivos de calidad del Título (estratégicos, generales y específicos) para alcanzar un determinado nivel de calidad; ii) Estrategias y actuaciones para alcanzar los objetivos de calidad del Título.

b) CONJUNTO DE DOCUMENTOS PROCEDIMENTALES que describen detalladamente las metodologías que hay que implantar. Cada procedimiento se basa en referentes legales y de evaluación, describe el proceso de recogida y análisis de la información y detalla el sistema de propuestas de mejora del Título.

a) Política de Calidad del Título

La misión del Sistema de Garantía de Calidad del Título es la de facilitar el desarrollo de las políticas de calidad en las áreas de docencia, investigación, servicios y gestión universitaria, para que la organización de las enseñanzas funcione eficientemente y cree la confianza sobre la que descansa el proceso de acreditación del Título.

Este Sistema debe de favorecer la creación y difusión de una cultura de calidad entre los miembros de la comunidad universitaria y la sociedad, así como la rendición de cuentas a éstas, aplicando los modelos y

metodologías de evaluación de la calidad convenientes para cada situación. Por tanto, ha de convertirse en un referente para el Título en la forma de planificar, desarrollar, controlar y revisar los procesos en materia de evaluación y fomento de la calidad, en un marco de mejora constante, en consonancia con el Plan Estratégico y con el Plan Propio de Calidad de la Enseñanza de la Universidad.

<<http://www.uco.es/organizacion/planestrategico/planestrategico.pdf>>

<<http://www.uco.es/organizacion/calidad/planPropio/plan.pdf>>

Los **objetivos de calidad del Título** se establecen siguiendo las directrices del Plan Propio de Calidad de la Enseñanza de la Universidad, siendo la mejora integral de la actividad docente el objetivo principal. A este respecto, se pretende disponer de sistemas y herramientas sistemáticas ampliamente aceptadas por las partes interesadas, que sean eficaces y eficientes para la revitalización de la función docente del profesorado, con un apoyo institucional sistemático, mediante la iniciación de acciones armonizadas de formación, evaluación integral, reconocimiento y estímulo

Como objetivo estratégico, se pretende dar respuesta a la demanda social de una docencia de calidad, como así se contempla en el Plan Estratégico de la Universidad. Con el desarrollo y cumplimiento de éste último se pretende alcanzar una oferta docente ágil, dinámica y actualizada, de alta calidad, con procesos de formación continua, de manera abierta y plural, y estrechamente ligada a las necesidades de su entorno. En el Plan Estratégico destacan, como necesidades, el desarrollo de programas de calidad, junto con nuevos medios, recursos y planes de formación y actualización didáctica para el profesorado. Dicho Plan contempla los fines de la actividad docente, las prioridades en sus planes de estudio, los indicadores de eficacia y eficiencia, así como los planes de calidad docente destinados a potenciar la preparación de su profesorado y la mejora de su oferta formativa. Como objetivos específicos de la política de calidad del Título se enuncian los siguientes:

- Sensibilizar a los diferentes agentes implicados en la docencia del Título.

- Dar respuesta a los intereses de la sociedad mediante la formación de sus profesionales.

- Fomentar la planificación y organización en la programación docente y en la mejora de la calidad de la enseñanza.

- Lograr la confianza en los procedimientos de evaluación de la calidad.

- Mejorar la calidad de la programación académica (recursos y herramientas docentes).

- Mejorar la calidad en los agentes implicados en la docencia del Título (recursos humanos).

- Generalizar el acceso y la difusión del Título.

- Facilitar el intercambio interuniversitario de los agentes docentes del Título (alumnado y profesorado).

Con todo ello se pretende:

1. Evaluar el Título de acuerdo con la normativa y directrices marcadas en los diferentes programas institucionales, de rango europeo, nacional y autonómico.

2. Vigilar que el modelo docente implantado concuerde con el Espacio Europeo de Educación Superior y satisfaga los siguientes requisitos:
 - a) Autonomía del alumno ante su propio proceso de aprendizaje.

 - b) Adquisición de conocimientos y desarrollo de competencias, habilidades y destrezas.

 - c) Trabajo en equipo del profesorado y del alumnado.

 - d) Incorporación de nuevas tecnologías y enseñanza virtual progresiva.

3. Verificar que el Profesorado y el Personal de Administración y Servicios implicado en el Título dispone de los medios, actividades de formación e incentivos necesarios para desarrollar con éxito sus tareas.

4. Aplicar un sistema para la evaluación del profesorado del Título.

5. Orientar y tutelar al alumnado para mejorar su rendimiento académico.

6. Determinar y proponer el número de alumnos y alumnas de acuerdo con criterios de calidad de la enseñanza, así como con el ámbito geográfico de su procedencia.

b) Conjunto de documentos de procedimiento

Las acciones que hay que desarrollar, para alcanzar los objetivos de calidad propuestos, se organizan mediante **procedimientos** que responden a las estructuras anteriormente comentadas, así como a lo establecido en el Real Decreto 1393/2007 (29 de octubre, Anexo I, punto 9), modificado por el Real Decreto 861/2010 (2 de julio, Anexo I, punto 9). Cada procedimiento incluye acciones concretas (sistema de recogida de datos, análisis de la información, sistema de propuestas de mejora), que serán ejecutadas de forma coordinada por las diferentes unidades de gestión del Instituto de Estudios de Posgrado, de la Universidad de Córdoba, así como la Unidad de Garantía de Calidad del Título, en el ámbito de sus respectivas competencias. Los diferentes procedimientos contemplados, que se detallan en el siguiente punto de este documento, son:

1. *Evaluación de la satisfacción global del Título.* Se pretende conocer el nivel de satisfacción global.

2. *Sugerencias y reclamaciones.* El propósito de este procedimiento es el de establecer un sistema que permita atender las sugerencias y reclamaciones con respecto a elementos propios del Título, en procesos tales como matrícula, orientación, docencia recibida, programas de movilidad, prácticas en empresas, recursos, instalaciones, servicios.

3. *Evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado.* El propósito de este procedimiento es el de obtener información para la mejora y el perfeccionamiento de las actuaciones realizadas por el profesorado, proporcionando resultados sobre la labor docente y permitiendo la obtención de indicadores sobre la calidad de sus actuaciones.

4. *Evaluación de las prácticas externas.* El propósito de este procedimiento es el de garantizar la calidad de las prácticas externas contempladas en el Título.

3.2.2 Tabla de procedimientos y referencias legales

En la tabla 1 se indican los distintos procedimientos diseñados para el Sistema de Garantía de Calidad del Título de Máster Universitario de Dirección Estratégica de Recursos Humanos de la Universidad de Córdoba así como sus referencias legales.

TABLA1. RESUMEN DE LAS REFERENCIAS QUE SOPORTAN LOS PROCEDIMIENTOS DISEÑADOS PARA EL MANUAL DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL MÁSTER

PROCEDIMIENTO		REFERENCIAS				
Código	Título	Legales	Evaluativas (VERIFICA, ANECA)		Documento ENQA	Otras
			Protocolo de evaluación RD 861/2010	Guía para Redacción de la Memoria		
P-1	EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL SOBRE EL MÁSTER	RD 1393/2007, Anexo I, Apartado 9.5 Modificado por RD 861/2010, Anexo I-Apartado 9-e	Apartado 9.e "Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados...".	Apartado 9.c	1. Política y procedimientos para la garantía de calidad. 2. Aprobación, control y revisión periódica de los Títulos y Másteres.	
P-2	SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	RD 1393/2007, Anexo I, Apartado 9.5 Modificado por RD 861/2010, Anexo I-Apartado 9-e	Anexo I-Apartado 9.e "Procedimiento... de atención a las sugerencias y reclamaciones".	Apartado 9.e	1. Política y procedimientos para la garantía de calidad.	
P-3	EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y EL PROFESORADO	RD 1393/2007, Anexo I, Apartado. 9.2 Modificado por RD 861/2010- Anexo I-Apartado 9.b	Anexo I-Apartado 9.b" Procedimiento de Evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado".	Apartado 9.b	4. Garantía de calidad del profesorado.	
P-4	EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS	RD 1393/2007, Anexo I, Apartado 9.3 Modificado por RD 861/2010- Apartado 9.c RD 1497/1981, modificado por el RD 1845/1994, sobre programas de cooperación educativa.	Anexo I-Apartado 9.c "Procedimientos para garantizar la calidad de las prácticas externas...".	Apartado 9.c	5. Recursos de aprendizaje y apoyo al estudiante.	Convenios de colaboración. Otra normativa aplicable.

3.2.3 Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE LAS HERRAMIENTAS UTILIZADAS EN LOS PROCEDIMIENTOS

P-1 PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL DEL MÁSTER

HERRAMIENTA	PERIODICIDAD	SOPORTE	RESPONSABLE
P-1: ENCUESTA: evaluación de la satisfacción global del Máster (ALUMNADO)	ANUAL. En el 2º cuatrimestre del último curso	En papel En línea	Unidad de Garantía de Calidad del Máster

P-2 PROCEDIMIENTO PARA SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

HERRAMIENTA	PERIODICIDAD	SOPORTE	RESPONSABLE
P-2: Buzón de quejas, sugerencias, y felicitaciones	ACTIVO DURANTE TODO EL CURSO. ANÁLISIS ANUAL	EN LÍNEA	Servicio de Calidad Docente y Planificación de la UCO (Sección Gestión de Calidad) El propio del Máster utilizando su web

P-3 PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y EL PROFESORADO

HERRAMIENTA	PERIODICIDAD	SOPORTE	RESPONSABLE
P-3: ENCUESTA: sobre la labor docente del profesorado (ALUMNADO)	ANUAL (Programa DOCENTIA-CÓRDOBA)	En papel En línea	Unidad de Garantía de Calidad del Máster

P-4 PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS

HERRAMIENTA	PERIODICIDAD	SOPORTE	RESPONSABLE
P-4.1: ENCUESTA: evaluación de las prácticas externas (ALUMNADO)	ANUAL (a la finalización de la práctica)	EN LÍNEA EN PAPEL	Unidad de Garantía de Calidad del Máster

MÁSTER
P-1

PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN
GLOBAL SOBRE EL MÁSTER

OBJETIVO

El propósito de este procedimiento es el de conocer el nivel de satisfacción del alumnado.

REFERENCIA LEGAL

El Real Decreto 1393/2007 de 29 de octubre, modificado por el Real Decreto 861/2010 de 2 de julio, en su Anexo I, establece las directrices de elaboración de la Memoria para la solicitud de verificación de los Másteres oficiales. El apartado 9.e de dicha memoria debe recoger, entre otros, "*procedimientos para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados*".

REFERENCIAS PARA LA EVALUACIÓN

El Protocolo de Evaluación para la Verificación de Títulos Universitarios Oficiales (grado y máster) (Programa VERIFICA, ANECA) establece que "el Centro en el que se imparte el Máster o, en su defecto, la Universidad debe disponer de unos procedimientos asociados a la Garantía de Calidad y dotarse de unos mecanismos formales para la aprobación, control, revisión periódica y mejora del Máster.

SISTEMA DE RECOGIDA DE DATOS

Al objeto de recabar la información sobre el nivel de satisfacción del alumnado en el Máster, se utilizará una encuesta de opinión para estudiantes (encuesta P-2.1).

La encuesta para el alumnado está conformada por unas cuestiones sobre información personal y académica del alumnado y por un total de 16 ítems. La escala utilizada es la Likert (valores 1 a 5) y una columna para NS/NC. La encuesta recoge la siguiente información:

1. Valoración de la satisfacción global del Máster.
2. Valoración de la organización.
3. Valoración de los **profesorado**
4. Valoración sobre el temario
5. Valoración **material didáctico**
6. **Autoevaluación del Máster.**
7. **Sugerencias.**

El procedimiento para la realización de las encuestas comienza con la recogida de la información (cumplimentación on-line o directa), por parte de la UGCM, a todo el alumnado.

SISTEMA DE PROPUESTAS DE MEJORA Y SU TEMPORALIZACIÓN

Al finalizar los análisis de satisfacción global, la UGCM elaborará un informe con los resultados en el que se definirán los puntos fuertes y débiles, así como las propuestas de mejora detalladas. La UGCM trasladará al Director del Máster los resultados de satisfacción y las propuestas que hayan elaborado basándose en la información recabada. Dichas propuestas deben permitir detectar las necesidades de mejora y obtener orientaciones básicas para el diseño de acciones encaminadas a subsanar las deficiencias detectadas. La persona responsable del Máster trasladará las propuestas de mejora a la Unidad correspondiente para tomar las decisiones oportunas sobre el Máster.

Cuando se disponga de evaluaciones de diferentes periodos, la UGCM tendrá en cuenta la evolución de los datos de satisfacción y lo hará constar en los informes.

El seguimiento de la ejecución de las acciones derivadas debe recoger, al menos, los siguientes aspectos:

- Acciones propuestas.
- Responsable(s) del seguimiento de la acción.
- Valoración del grado de cumplimiento.
- Tiempo necesario para su ejecución (plazo de ejecución: **Largo, Medio, Corto**).

P1.1. ENCUESTA DE VALORACIÓN

DENOMINACIÓN DEL CURSO: MASTER EN DIRECCION ESTRATEGICA DE RRHH
 FECHAS DE IMPARTICIÓN: CUROS 2011/12
 DIRECTOR ACADÉMICO: NURIA CEULAR VILLAMANDOS

Este cuestionario es anónimo y confidencial. El propósito del mismo es recoger sus opiniones y valoración acerca del curso de modo que nos ayude a mejorarlo. Marque con una X la casilla con la que esté más de acuerdo. Muchas gracias por su colaboración.

VALORACIÓN GLOBAL					
	1 DEFICIENTE	2 REGULAR	3 NORMAL	4 BUENO	5 MUY BUENO
Valoración general					
Aplicación práctica					

ORGANIZACIÓN					
	1 DEFICIENTE	2 REGULAR	3 NORMAL	4 BUENO	5 MUY BUENO
Organización					
Medios didácticos					
Horario					
Duración en días					
Aula					

PROFESORADO					
	1 DEFICIENTE	2 REGULAR	3 NORMAL	4 BUENO	5 MUY BUENO
Conocimiento del tema					
Claridad en la exposición					
Comunicación con el grupo					

TEMARIO					
	1 DEFICIENTE	2 REGULAR	3 NORMAL	4 BUENO	5 MUY BUENO
Contenido					
Extensión del temario					

MATERIAL DIDÁCTICO					
	1 DEFICIENTE	2 REGULAR	3 NORMAL	4 BUENO	5 MUY BUENO
Utilidad para el curso					

AUTOEVALUACIÓN					
	1 DEFICIENTE	2 REGULAR	3 NORMAL	4 BUENO	5 MUY BUENO
Mi grado de participación ha sido					
Asimilación de contenidos					
Satisfacción de expectativas					

Comentarios y Sugerencias:

MASTER

P-2

PROCEDIMIENTO PARA SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

OBJETIVO

El propósito de este procedimiento es el de establecer un sistema que permita atender las sugerencias y reclamaciones con respecto a elementos propios del Máster, en procesos tales como matrícula, orientación, docencia recibida, programas de movilidad, prácticas en empresas, recursos, instalaciones, servicios, etc.

REFERENCIA LEGAL

El Real Decreto 1393/2007 de 29 de octubre, modificado por el Real Decreto 861/2010 de 2 de julio, en su Anexo I, establece las directrices de elaboración de la Memoria para la solicitud de verificación de los Másteres oficiales. El apartado 9.e establece la necesidad de recoger "procedimientos para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (alumnado, personal académico y de administración y servicios, etc.), y de atención a las sugerencias o reclamaciones".

REFERENCIAS PARA LA EVALUACIÓN

La Guía de Apoyo para la Elaboración de la Memoria para la Solicitud de Verificación de Másteres Oficiales (VERIFICA, ANECA) establece en su apartado 9.5 que "las reclamaciones y sugerencias, son consideradas otra fuente de información sobre la satisfacción del alumnado. Se deberá en este procedimiento establecer la sistemática para recoger, tratar y analizar las sugerencias o reclamaciones que las personas implicadas en el máster puedan aportar respecto a la calidad de los estudios, la docencia recibida, las instalaciones, servicios, etc. En la dirección:

<<http://www.uco.es/organizacion/calidad/buzones/buzones.php>>

se publica el procedimiento general de la Universidad sobre buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones (recogida y tratamiento de la información) así como la normativa para su utilización. El análisis y resolución de las quejas las realizará la UCGM o el organismo al que corresponda la incidencia.

El Protocolo de Evaluación para la Verificación de los Másteres Universitarios (VERIFICA, ANECA), establece que se definan "procedimientos adecuados para la recogida y análisis de información sobre las sugerencias o reclamaciones del alumnado" y que se especifique "el modo en que utilizará esa información en la revisión y mejora del desarrollo del plan de estudios".

SISTEMA DE RECOGIDA DE DATOS

El Máster dispondrá de un canal de atención de sugerencias y reclamaciones que será el establecido con carácter general por la Universidad. En todo caso, en la web del Máster habrá información suficiente de cómo presentar sugerencias y/o reclamaciones y estará disponible el impreso correspondiente, así como publicados los plazos máximos de respuesta. En la actualidad, dicha dirección redirige al Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones de la Universidad de Córdoba, que se encuentra en la dirección web <<http://www.uco.es/organizacion/calidad/buzones/buzones.php>>. Como se puede observar, el procedimiento general de la Universidad de Córdoba incorpora la posibilidad de efectuar felicitaciones.

Las reclamaciones tendrán como objeto poner de manifiesto las actuaciones que, a juicio del reclamante, supongan una actuación irregular o no satisfactoria en el funcionamiento de los servicios que se prestan con motivo de las enseñanzas del Máster, y podrán ser formuladas por personas físicas y jurídicas, individuales o colectivas.

Las sugerencias tendrán como finalidad la mejora de la eficacia, eficiencia y calidad de los servicios prestados en el Máster e incrementar la satisfacción de estudiantes, profesorado, personal de apoyo y otros colectivos. Las sugerencias podrán ser presentadas de forma anónima y en formatos papel o electrónico.

Una vez entregada la sugerencia o reclamación, se garantizará al reclamante el denominado "acuse de recibo" siguiendo el procedimiento general establecido por la Universidad de Córdoba, que se puede resumir de la siguiente forma:

La queja, sugerencia o felicitación se remitirá de forma automática por correo electrónico a la Sección de Gestión de Calidad de la Universidad de Córdoba.

Inmediatamente a su recepción en la Sección de Gestión de Calidad se generará también automáticamente un correo electrónico que se remitirá al correo que aparezca como remitente y que servirá como acuse de recibo.

La Sección de Gestión de Calidad, dos veces por semana, remitirá el texto de la queja, sugerencia o felicitación a las personas responsables de las áreas implicadas en el Máster correspondiente. Bajo ningún concepto se indicará el nombre del emisor o cualquier otra referencia que pueda relacionarlo, quedando de modo anónimo su aportación, excepto si el remitente indica lo contrario en su comunicación, con objeto de facilitar la resolución de la queja o reclamación.

Las personas responsables del Máster asumirán la obligación de, si es posible, solucionar la queja, incorporar la sugerencia al correspondiente proceso y transmitir la felicitación a sus colaboradores o bien comunicar las medidas adoptadas en el caso de una queja o sugerencia al remitente de la misma.

Igualmente, la Sección de Gestión de Calidad y la UGCM mantendrán siempre actualizado un registro de control de todas las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas, así como de las soluciones adoptadas por las personas responsables, para lo cual se remitirá, junto con la queja incidencia o felicitación, una ficha de respuesta con la solución alcanzada y que deberá devolverse antes de un mes desde la comunicación de la incidencia (ver la dirección web

<<http://www.uco.es/organizacion/calidad/buzones/procedimiento.pdf>>

SISTEMA DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

El procedimiento para la conclusión de la reclamación o sugerencia estará sometido a los criterios de transparencia, celeridad y eficacia, impulsándose de oficio en todos sus trámites y respetando la normativa general sobre quejas y sugerencias que tiene establecidas la Universidad.

Las comunicaciones de sugerencias o reclamaciones se harán llegar periódicamente a los/las diferentes responsables de máster u órgano competente.

Cada sugerencia/reclamación/felicitación será analizada e informada por la correspondiente persona responsable, u órgano competente, que podrá recabar cuanta información escrita o verbal estime oportuna. El pertinente informe se remitirá a la persona responsable de la UGCM, quien tomará las medidas pertinentes para la toma de la decisión oportuna. Si ésta supusiera alguna acción que no sea de su competencia, la trasladará al órgano correspondiente de la Universidad.

SISTEMA DE PROPUESTAS DE MEJORA Y SU TEMPORALIZACIÓN

Anualmente la Sección de Gestión de Calidad remitirá un informe de todas las reclamaciones o sugerencias a la Unidad de Garantía de Calidad del Máster, que las analizará y emitirá un informe que será enviado a la persona responsable del Máster y, remitiendo luego al Vicerrectorado de Estudios de Postgrado y Formación Continua.

Posteriormente, la Unidad de Garantía de Calidad del Máster acordará las recomendaciones pertinentes encaminadas a la mejora del Máster, tratando con especial atención aquellas incidencias que se repitan frecuentemente.

OTROS ASPECTOS ESPECÍFICOS

El Máster dispondrá de un sistema que permita archivar las distintas sugerencias o reclamaciones recibidas, así como las decisiones adoptadas para cada caso. Al finalizar el curso académico, la Unidad de Garantía de Calidad del Máster emitirá un informe global.


Para evitar suplantación de personalidad en el buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones se propone lo siguiente:

- En la Sección de Gestión de Calidad se recibirá un e-mail con la solicitud de la queja.
- A continuación el emisor de la queja recibirá en su dirección de correo un correo electrónico con una clave que será necesario introducir para emitir la queja.
- A continuación insertará la clave en el buzón, con la queja y los datos que se le requieran en su solicitud.

Mediante este sistema, si se introduce una dirección falsa de correo el emisor no recibirá la clave sino que la recibirá la persona de la que se quiere suplantar.

HERRAMIENTAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN DE LOS INDICADORES DE ESTE PROCEDIMIENTO

P-2.I: Buzón de quejas, sugerencias, y felicitaciones

 UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	P-2.I
--	------------------------------------	--------------

Normas de funcionamiento:

- Con la habilitación del procedimiento de un buzón se pretende recoger las quejas, sugerencias y felicitaciones. No se atenderán las CONSULTAS, las cuales deberán dirigirse directamente al servicio u órgano que corresponda.
- Las incidencias podrán ser emitidas a título personal o colectivamente. En este último caso deberá identificarse al menos una persona como responsable de la incidencia emitida.
- Para poder formular una queja, sugerencia o felicitación será necesario aportar los datos personales que se solicitan en el correspondiente formulario. No se tramitará ninguna sugerencia en la que no se haya cumplido este requisito. No obstante, la tramitación de la información recibida **será totalmente confidencial**, excepto cuando en la queja, sugerencia o felicitación el interesado autorice a informar sobre sus datos personales, para facilitar la resolución de su incidencia.
- Se podrá acceder directamente desde la página web principal de la Universidad, página del Servicio de Calidad Docente y Planificación o desde cualquier otro enlace activado.
- El buzón funcionará mediante el correo electrónico, de forma que el usuario recibirá la confirmación de la recepción de su queja, sugerencia o felicitación en la dirección del correo electrónico que aparezca de remitente.
- Dos veces por semana, se vaciará el buzón en la Sección de Gestión de la Calidad y se notificará el texto de las incidencias recogidas a la Dirección del Máster.
- El Servicio de Calidad Docente y Planificación ejercerá sólo una función de enlace, dado que no tiene ningún tipo de capacidad ejecutiva.

Bajo ningún concepto se admitirán descalificaciones personales, ni juicios de valor, ni otras afirmaciones que no estén, en todos los casos, debidamente justificadas, respetando la dignidad personal y profesional de todos los miembros de la comunidad universitaria.
Las quejas que no se acojan a dicha norma quedarán inmediatamente anuladas, no procediéndose a su tramitación.

MODELO DE LA PÁGINA WEB DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA SOBRE EL BUZÓN DE QUEJAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

* Campos obligatorios.

DATOS PERSONALES DEL REMITENTE:	
* Nombre y Apellidos	
* Correo electrónico	
* Colectivo	
	Marque en el recuadro si autoriza a facilitar sus datos personales a la persona a la que se remite su incidencia por si necesita ponerse en contacto con Vd.
INFORMACIÓN SOBRE (marcar una opción):	
* Queja	
* Sugerencia	
* Felicitación	
REFERIDA A (marcar una opción):	
* Servicios Universitario s	
* Docencia	
* Investigación	
DATOS SOBRE EL DESTINO DE LA INCIDENCIA:	
*Máster	
* Servicio	
* Centro	
Titulación (Si procede)	
Departamento (Solamente si en servicio se pone Administración de departamento o Laboratorios)	
* Resumen de la queja, sugerencia o felicitación (55 caracteres máximo)	
* Redacción de la queja, sugerencia o felicitación	

Recibirá un correo electrónico confirmando su solicitud, en caso contrario, contacte con la Sección de Gestión de la Calidad de la Universidad de Córdoba

OBJETIVO

El propósito de este procedimiento es el de obtener información para la mejora y el perfeccionamiento de las actuaciones realizadas por el profesorado, proporcionando resultados sobre la labor docente y permitiendo la obtención de indicadores sobre la calidad de sus actuaciones que sirvan de guía para la toma de decisiones.

REFERENCIA LEGAL

El Real Decreto 1393/2007 de 29 de octubre, modificado por el Real Decreto 861/2010 de 2 de julio, en su Anexo I, establece las directrices de elaboración de la Memoria para la solicitud de verificación de los Másteres oficiales. El apartado 9.b de dicha memoria debe recoger "procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado".

REFERENCIAS PARA LA EVALUACIÓN

El programa VERIFICA de ANECA, en su apartado 9.2 del Protocolo de Evaluación para la Verificación de Másteres Universitarios Oficiales señala que se establecerán "procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la calidad de la enseñanza" y "procedimientos para la recogida y análisis de información sobre el profesorado".

El programa DOCENTIA-CÓRDOBA, adaptación al contexto de la Universidad de Córdoba del programa DOCENTIA promovido por la ANECA y la AGAE, permite obtener información (resultados e indicadores sobre la calidad docente) para la mejora y el perfeccionamiento, servir de guía para la toma de decisiones en materia de política de profesorado y aportar evidencias al Sistema de Garantía Interna de Calidad del Máster.

Los objetivos de calidad fijados por el Máster en relación a la enseñanza y el profesorado de la misma.

SISTEMA DE RECOGIDA DE DATOS

La UGCM recabará anualmente y en el transcurso del curso la información correspondiente a las herramientas P-3.I.

SISTEMA DE PROPUESTAS DE MEJORA Y SU TEMPORALIZACIÓN

La UGCM elaborará un informe para cada curso académico con los resultados más significativos, en el que se definirán los puntos fuertes y débiles, así como las propuestas de mejora detalladas y dirigidas a los agentes pertinentes.

La UGCM trasladará a la persona responsable del Máster los resultados y las propuestas que se hayan elaborado a partir de la información recabada. Las recomendaciones presentadas deben permitir detectar las necesidades de mejora y obtener orientaciones básicas para el diseño de acciones encaminadas a subsanar las deficiencias detectadas.

En caso de incidencias con respecto a la docencia de una asignatura en particular, la persona responsable del Máster informará al profesorado responsable de la misma, de forma que se pongan en marcha las medidas que se hayan adoptado para solventar tal situación, en consonancia con las recomendaciones de mejora diseñadas desde la UGCM.

HERRAMIENTAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN PARA LA
MEDICIÓN DE LOS INDICADORES DE ESTE PROCEDIMIENTO

P-3.1: ENCUESTA: Sobre la labor docente del profesorado (ALUMNADO) (VALORACIÓN INDIVIDUAL DEL PROFESORADO)



**SOBRE LA LABOR DOCENTE DEL PROFESORADO
OPINIÓN DEL ALUMNADO
MÁSTERES**

P-3.1

Evalúa cada actividad del 1 al 5 (1: DEFICIENTE/ 2: REGULAR/ 3: NORMAL/ 4: BUENO/ 5: MUY BUENO)

PROFESORES	Los conocimientos del tema y la claridad de la exposición han sido ...	La elección y actualidad de los ejercicios seleccionados ha sido ...	La focalización de la atención en los aspectos más relevantes del tema ha sido ...	El interés mostrado por el profesor ha sido ...
D./D^a				
D./D^a				

Comentarios y sugerencias:

OBJETIVO

El propósito de este procedimiento es el de garantizar la calidad de las prácticas externas integradas, en su caso, en el Máster.

REFERENCIA LEGAL

Real Decreto 1393/2007 de 29 de octubre, modificado por el Real Decreto 861/2010 de 2 de julio, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales: Anexo I, apartado 9.c: Procedimientos para garantizar la calidad de las prácticas externas.

Real Decreto 1497/1981, de 29 de junio, sobre Programas de cooperación educativa, modificado por el RD 1845/1994, de 9 de septiembre.

Convenios de colaboración suscritos entre la Universidad de Córdoba y las empresas/instituciones para la realización de prácticas formativas externas del alumnado.

Otra normativa aplicable para las prácticas externas.

REFERENCIAS PARA LA EVALUACIÓN

El Protocolo de Evaluación para la Verificación de Másteres Universitarios Oficiales (VERIFICA, ANECA) en su apartado 9.3 referido a los "Procedimientos para garantizar la calidad de las prácticas externas", plantea dar respuesta a si: "¿se han definido procedimientos para la recogida y análisis de información sobre las prácticas externas y se ha especificado el modo en que se utilizará esa información en la revisión y mejora del desarrollo del plan de estudios?".

SISTEMA DE RECOGIDA DE DATOS

La Unidad de Garantía de Calidad del Máster pasará las encuestas al alumnado que haya participado en programas de prácticas externas a la finalización de éstas..

SISTEMA DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

La UGCM a la finalización del curso, llevará a cabo el análisis de dichos resultados, elaborando un informe sobre la calidad del programa de prácticas externas que incluirá aquellas propuestas de mejora que considere adecuadas, relativas a cualquiera de las etapas y participantes en el proceso.

SISTEMA DE PROPUESTAS DE MEJORA Y SU TEMPORALIZACIÓN

En los dos meses siguientes, dicho informe será analizado por la dirección del Máster y la Unidad de Garantía de Calidad del Máster, elaborándose un plan de mejora derivado de las encuestas realizadas al alumnado participante en las prácticas externas (P-6.I).

OTROS ASPECTOS ESPECÍFICOS

La Unidad de Garantía de Calidad, junto con la Dirección del Máster realizarán las tareas propias para el establecimiento de convenios, difusión del programa, propuesta de tutores/as, asignación de puestos de prácticas al alumnado y desarrollo de las mismas.

**HERRAMIENTAS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN
DE LOS INDICADORES DE ESTE PROCEDIMIENTO**

P-4.1: ENCUESTA: evaluación de las prácticas externas (ALUMNADO)

3.3 ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

3.3.1. Cuadro resumen del Plan de actuación: periodicidad

El Cronograma está en el apartado 3.2.3

3.3.2. Procedimiento de revisión (mejora) del Manual

a) Análisis del Manual de Calidad después del primer año de su aplicación

La Unidad de Garantía de Calidad del Título de Máster, después del primer año de aplicación del presente Manual, analizarán las debilidades y fortalezas de este Manual con arreglo a los objetivos que se pretenden alcanzar a través de él.

b) Detección de debilidades y propuesta de mejora

En este sentido, propondrán a la comisión de calidad del Máster la introducción de los cambios que estimen necesarios.

3.3.3. Modificación del Manual de Calidad.

La modificación del diseño de procedimientos y herramientas de este manual, no se pondrá en marcha hasta que, una vez transcurridos los primeros años de rodaje, se puedan recabar evidencias empíricas sobre la efectividad de su desarrollo. En ese momento, tras la evaluación de las primeras experiencias y resultados de aplicabilidad, se podrá abordar una fase de rediseño de los contenidos que resulten mejorables.