

PLAN DE MEJORA

MÁSTER UNIVERSITARIO EN

DERECHOS HUMANOS EN EL NUEVO

ORDEN ECONÓMICO Y POLÍTICO

GLOBAL



Una vez revisado el informe provisional de evaluación para la Renovación de la Acreditación del Máster Universitario en Derechos Humanos en el Nuevo Orden Económico y Político Global, se propone el siguiente plan de mejora con las acciones que resuelven los aspectos que necesariamente deben modificarse y algunas de las recomendaciones de mejora citadas en el informe.

El plan de mejora se estructura por los diferentes criterios divididos en acciones de mejora según los aspectos indicados en el informe provisional.

CRITERIO 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

Se deben establecer mecanismos formales de coordinación docente.

ACCIÓN DE MEJORA 1.1: ESTABLECER MECANISMOS FORMALES DE COORDINACIÓN DOCENTE

Acción de mejora 1.1

1.Objetivo de la mejora:

Establecer mecanismos formales de coordinación docente

2.Indicador de seguimiento:

Informe de coordinación docente

3.Seguimiento /cumplimiento:

Vicerrectorado de Docencia, Ordenación Académica y Títulos

Director del Máster

4. Observaciones:

La Comisión de Garantía de Calidad del Máster se ha reunido a final del curso 2015-2016 concluyendo en una valoración positiva del desarrollo del mismo por parte de los docentes y el alumnado.

Procedimiento del plan de mejora: Se establecerán dos fechas de reunión de la Comisión de Garantía de Calidad correspondiendo cada una de ellas con el final de un cuatrimestre. Se constatará la labor de coordinación docente en el ejercicio de las labores correspondientes: horarios, guías docentes, fechas de exámenes, etc. Se realizarán actas de cada una de las reuniones con fecha y listado de asistentes.

Se requiere realizar una guía docente del TFM conforme a la memoria verificada.

ACCIÓN DE MEJORA 1.2: REALIZAR GUÍAS ESPECÍFICA DEL TFM

Acción de mejora 1.2

1.Objetivo de la mejora:

Guía docente del TFM conforme a la memoria verificada

2. Indicador de seguimiento:

Guía docente

3. Seguimiento /cumplimiento:

Director del Máster

Procedimiento del plan de mejora: Para el próximo curso 2016-17 se elaborará una guía docente del TFM incluyendo además las referencias informativas aplicables.

Se debe regular el procedimiento de realización de prácticas externas.

ACCIÓN DE MEJORA 1.3: PROCEDIMIENTO DE REALIZACIÓN DE PRÁCTICAS EXTERNAS

Acción de mejora 1.3

1. Objetivo de la mejora:

Mejorar el procedimiento de realización de prácticas externas

2. Indicador de seguimiento:

Satisfacción de los estudiantes que realizan prácticas externas

3. Seguimiento /cumplimiento:

Director del Máster

Unidad de Prácticas Externas

Procedimiento del plan de mejora: La realización de las prácticas externas del estudiante está supervisada, por un lado, por el tutor profesional de la empresa, y por otro, por el tutor académico, que es el Director del Máster.

La Dirección del Master es el órgano responsable del Programa de Prácticas Externas, que se encargará de la organización, coordinación y gestión de las actividades definidas en el Reglamento de Prácticas Externas de los Estudiantes Universitarios, en su artículo 7, así como de la tutela académica de los estudiantes.

El procedimiento para la asignación de las prácticas y para su evaluación quedará recogido en la guía docente, de acuerdo al Reglamento de prácticas externas de estudiantes universitarios de la URJC.

En la web se ha actualizado el procedimiento de Prácticas Externas diferenciando por un lado la gestión y tramitación y por otro la asignación. (Véase anexo I)

CRITERIO 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

Se debe actualizar y completar la información pública relacionada con el título.

ACCIÓN DE MEJORA 2.1: INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA (RECOMENDACIONES)

Acción de mejora 2.1

1.Objetivo de la mejora:

Revisar la web para actualizar

2.Indicador de seguimiento:

Página web

3.Seguimiento /cumplimiento:

Vicerrectorado de Docencia, Ordenación Académica y Títulos

Director del Máster

Procedimiento del plan de mejora: Se incorporarán en la web las actualizaciones que procedan a lo largo del curso (calendario académico, horarios, profesorado, guías docentes, miembros de la Comisión de Garantía de Calidad, etc.) y se revisa la referencia al carácter profesional del máster.

CRITERIO 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

Se requiere establecer la participación del alumnado en el SIGC.

ACCIÓN DE MEJORA 3.1: PARTICIPACIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN EL SIGC

Acción de mejora 3.1

1.Objetivo de la mejora:

Establecer la participación del alumnado en el SIGC

2.Indicador de seguimiento:

Actas con listado de asistentes

3.Seguimiento /cumplimiento:

Vicerrectorado de Docencia, Ordenación Académica y Títulos

Director del Máster

4. Observaciones:

En el curso 2015-2016 ha participado el alumnado como consta en el correo electrónico adjunto (véase anexo II)

Procedimiento del plan de mejora: La participación del alumnado consta en el documento de Composición de la Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación (véase en la web y en el anexo II) y a partir del curso 2016/17 en las actas de las reuniones realizadas.

Se requiere tomar medidas para obtener información sobre la satisfacción de profesorado, PAS, egresados y empleadores.

ACCIÓN DE MEJORA 3.2: PLAN GENERAL DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN URJC.

Acción de mejora 3.2

1.Objetivo de la mejora:

Encuestas de satisfacción a profesores, PAS, egresados y empleadores

2.Indicador de seguimiento:

Informe de seguimiento anual del título

3.Seguimiento /cumplimiento:

Vicerrectorado de Docencia, Ordenación Académica y Títulos

Director del título

4.Observaciones:

Esta acción de mejora se está realizando actualmente

Procedimiento del plan de mejora: El Plan General de Recogida de Información fue aprobado en el Comité de Calidad de la Universidad Rey Juan Carlos el 31 de marzo de 2014 donde se recoge todas las encuestas y fichas con los indicadores más importantes para obtener información respecto a la satisfacción de los diferentes agentes implicados en los títulos y proceder de una forma más adecuada a la implantación de mejoras. A partir del curso 2014-15, en el informe de seguimiento anual del título se facilita toda la información extraída a partir del plan estadístico para que en la Comisión de Calidad del Título y posteriormente del Centro sea analizada como corresponde. Este título como no se ha impartido en el curso 2014-15 carece de esta información, pero para el curso 2015-16 ya se están realizando las diferentes encuestas.

En el Plan General de Recogida de Información no se incluyeron encuestas al profesorado ni al PAS. En la última Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad (diciembre de 2015) se aprobó en el Plan General de Recogida de Información incluir las encuestas a profesorado de los Másteres y al PAS de la Universidad (véase anexo III). A partir de este curso 2015-16, en el informe de seguimiento anual del título se incluirá la información extraída de dichas encuestas que se están realizando en este curso académico.

Se requiere que el SIGC se materialice en acciones y planes de mejora.

ACCIÓN DE MEJORA 3.3: MATERIALIZAR ACCIONES Y PLANES DE MEJORA

Acción de mejora 3.3

1.Objetivo de la mejora:

Que el SIGC se materialice en acciones y planes de mejora

2.Indicador de seguimiento:

Acciones de mejora.

3.Seguimiento /cumplimiento:

Director del Máster

4. Observaciones:

Como durante el curso 2014-2015 no se impartió el Máster, no se han llevado a cabo acciones de mejora. En el curso 2015-2016 se valorarán las posibles acciones de mejora.

Procedimiento del plan de mejora: Este máster sólo se ha impartido en el curso 2013/14 y en el actual. En el 2013/14 no hubo acciones de mejora. Después de este curso 2015/16 se realizará la comisión de garantía de calidad del título y se detallarán las acciones de mejora que necesite el título para la mejora continua.

Se recomienda establecer un procedimiento que ayude al uso del buzón de quejas y reclamaciones.

ACCIÓN DE MEJORA 3.4: IMPLANTAR UN NUEVO SISTEMA PARA EL BUZON DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Acción de mejora 3.3

1. Objetivo de la mejora:

Implantar un nuevo sistema para la gestión del buzón de quejas y sugerencias

2. Indicador de seguimiento:

Nº de quejas y sugerencias gestionadas

3. Seguimiento /cumplimiento:

Unidad de Calidad

Director del Título

4. Observaciones:

En el comité de calidad celebrado en julio de 2015 se aprobó el nuevo procedimiento del sistema de Buzón de Quejas y Sugerencias que se implantó en Octubre de 2015.

Procedimiento del plan de mejora: En el comité de calidad celebrado en julio de 2015 se aprobó el procedimiento del sistema de Buzón de Quejas y Sugerencias que se implantó en **Octubre de 2015**. Adjuntamos procedimiento en el anexo IV. El Buzón de Quejas y Sugerencias está disponible en la web de la Universidad. (Hay un enlace en todos los títulos de la universidad y también está disponible en la intranet).

CRITERIO 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Se requiere aclarar el sistema de evaluación de las asignaturas y recogerlo en las guías docentes.

ACCIÓN DE MEJORA 6.1: INCLUIR EN LAS GUÍAS DOCENTES SISTEMAS DE EVALUACIÓN CLAROS

Acción de mejora 6.1

1. Objetivo de la mejora:

Aclarar el sistema de evaluación de las asignaturas y recogerlo en las guías docentes.

2. Indicador de seguimiento:

Guías docentes

3. Seguimiento /cumplimiento:

Director del Máster

Procedimiento del plan de mejora: En el próximo curso 2016/17, las guías docentes reflejarán el sistema de evaluación de la correspondiente asignatura.

Se deben establecer procedimientos para que los estudiantes conozcan todo lo necesario para la realización efectiva de las prácticas externas y el TFM.

ACCIÓN DE MEJORA 6.2: PROCEDIMIENTOS PARA INFORMAR A LOS ESTUDIANTES DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS Y EL TFM.

Acción de mejora 6.2

1. Objetivo de la mejora:

Procedimiento para que los estudiantes conozcan todo lo necesario para la realización de las prácticas externas y el TFM

2. Indicador de seguimiento:

Satisfacción de los alumnos

3. Seguimiento /cumplimiento:

Director del Máster

4. Observaciones:

A partir del segundo cuatrimestre del curso 2015-2016 se ha informado a los alumnos sobre los procedimientos para la realización de las prácticas y el TFM y se ha mantenido contacto por correo electrónico al respecto (se adjunta correo de la convocatoria a una reunión).

Procedimiento del plan de mejora: Se comunicará a los estudiantes al principio de curso la información relativa a la realización de las prácticas y el TFM y se les convocará para detallar los procedimientos aplicables.

Se recomienda que se implemente una metodología docente más activa y participativa, así como una mayor aplicación de la evaluación continua.

ACCIÓN DE MEJORA 6.3: IMPLEMENTAR METODOLOGÍAS DOCENTES MÁS ACTIVAS Y PARTICIPATIVAS CON UNA EVALUACIÓN CONTINUA.

Acción de mejora 6.3

1.Objetivo de la mejora:

implementar una metodología docente más activa y participativa y una mayor aplicación de la evaluación continua

2.Indicador de seguimiento:

Guías docentes

3.Seguimiento /cumplimiento:

Director del Máster

4.Observaciones:

La metodología docente no sólo ha sido activa y participativa sino que la propia dinámica del curso la ha favorecido con el seguimiento personalizado del trabajo de los alumnos.

Procedimiento del plan de mejora: En el próximo curso 2016/17 se podrán ampliar el número de pruebas durante el curso para una mayor aplicación de la evaluación continua.

CRITERIO 7. INDICADORES DE RENDIMIENTO Y SATISFACCIÓN

Se requiere obtener información sobre la satisfacción de profesorado, PAS, egresados y empleadores que permita analizar este aspecto y completar la información sobre los estudiantes para poder obtener indicadores de la titulación.

Esta modificación necesaria está resuelta con la acción de mejora 3.2.

***ANEXO I. PROCEDIMIENTO PARA LA
SOLICITUD Y ASIGNACION DE PRÁCTICAS
EXTERNAS.***

Procedimiento para la gestión y tramitación de prácticas

1. Para la gestión y tramitación de las prácticas, la URJC cuenta con la **Unidad de Prácticas Externas** (<http://www.urjc.es/empresas-e-instituciones/310>). Las entidades interesadas en ofrecer plazas de prácticas a los estudiantes hacen llegar su solicitud a la Unidad de Prácticas Externas, bien a través de la aplicación informática habilitada a tal efecto o bien por email a la dirección practicasexternas.empresas@urjc.es. En caso de ser la primera solicitud de la empresa, la Unidad de Prácticas Externas se encarga de tramitar la firma de un Convenio de Cooperación Educativa entre la entidad y la universidad que dará la cobertura jurídica necesaria al estudiante y a la empresa y a las prácticas la validez académica que requieren.
2. Para la publicación de la oferta de prácticas, la Unidad de Prácticas Externas pone a disposición de las entidades una plataforma de gestión de prácticas por medio de la cual entran en contacto directo empresas y estudiantes. La empresa debe prestar especial atención a la correcta definición del objetivo general de la práctica, la descripción de las tareas a realizar por el alumno e incluir una temporización aproximada. La propuesta de prácticas debe incluir también el nombre de un tutor profesional en la empresa.
3. La Unidad de Prácticas Externas evalúa si la práctica se ajusta a los requisitos del proyecto formativo. En caso de respuesta negativa, se detallará qué aspectos de la solicitud deben ser subsanados para ser aceptada y se solicitará a la empresa el reenvío de la solicitud una vez corregida.
4. Una vez aceptada la solicitud de prácticas, ésta se publicará y los alumnos se inscribirán en la oferta. En ese momento la empresa podrá habilitar un proceso de selección mediante entrevistas de los candidatos para escoger al candidato o candidatos que realizarán la práctica.
5. Finalmente, la empresa comunica a la Unidad de Prácticas Externas el nombre del estudiante o estudiantes seleccionados, y se procede a la formalización del período de prácticas con el correspondiente anexo de prácticas, documento en el que se recogen los detalles de las prácticas que realizará el alumno.

Procedimiento para la asignación de las prácticas externas.

Los Decanos y Directores de los Centros, y, en el caso de Másteres Universitarios, los Directores de los mismos, serán los responsables de la captación de empresas, instituciones, organismos y despachos profesionales para la oferta de plazas de prácticas externas y de la firma del Convenio con la URJC.

Una vez gestionado el Convenio, los Decanos y Directores de los Centros, y en su caso, los Directores de los Másteres Universitarios, lo remitirán para su tramitación a la Unidad responsable del Programa de Prácticas Externas del Vicerrectorado competente, desde donde lo vincularán a través de la aplicación informática establecida a tal efecto (como se ha indicado en el apartado anterior).

Activada la entidad colaboradora en el programa, ésta irá ofertando, según sus posibilidades, las plazas de prácticas, que se publicitarán a través de la aplicación a todos los estudiantes, estableciéndose por parte de la empresa la titulación o titulaciones a las que se dirige, el perfil del alumno, los conocimientos básicos requeridos, el nombre y los datos de contacto del tutor profesional que supervisará al alumno en la entidad, lugar y dirección donde se realizará la práctica, fecha orientativa de inicio, y demás datos que se consideren relevantes.

Los estudiantes que cumplan con los requisitos académicos necesarios, podrán solicitar a través de la aplicación, conforme al procedimiento establecido, cualquiera de estas prácticas de acuerdo con su perfil.

Para la realización de las prácticas se otorgará prioridad a los estudiantes que realizan prácticas curriculares frente a los que soliciten prácticas extracurriculares, atendiendo al mismo tiempo a las exigencias de la empresa, que podrán fijarse mediante entrevista. En caso de concurso entre estudiantes, el empate se dirimirá por la nota de expediente.

Igualmente, se otorgará prioridad a los estudiantes con discapacidad, con objeto de que puedan optar a empresas en las que estén aseguradas todas las medidas de accesibilidad universal, incluidas las referidas al transporte para su traslado y acceso a las mismas.

Documentación relacionada:

- [Reglamento de prácticas externas](#)
- [Evaluación de las prácticas externas](#)

***ANEXO II. CORREOS ELECTRÓNICOS A LA
ESTUDIANTES DE LA COMISIÓN DE
CALIDAD DEL TÍTULO.***

Saray Navas Pérez

De: Yaré Autrique <yarea_h@hotmail.com>
Enviado el: viernes, 29 de enero de 2016 11:17
Para: Mercedes Galán Juárez
Asunto: RE: reunión practicas

Estimada Profesora Mercedes,

Por este medio le confirmo mi asistencia,

Saludos Cordiales,

Yaré A.

From: mercedes.galan@urjc.es
To: yarea_h@hotmail.com; j.wang16@alumnos.urjc.es
Subject: reunión practicas
Date: Fri, 29 Jan 2016 00:47:40 +0100

Estimados Yaré y Mario,
En relación con la realización de las practicas del Máster les convoco a una reunión el miércoles 3 de febrero a las 12.30h en la sala 263 del Edificio Departamental.
Se ruega confirmación de asistencia. Gracias.

Un saludo cordial
Prof ^a Mercedes Galán

Saray Navas Pérez

De: Yaré Autrique <yarea_h@hotmail.com>
Enviado el: martes, 17 de mayo de 2016 20:32
Para: Mercedes Galán Juárez
Asunto: RE: Convocatoria reunión Comisión Garantía Calidad

Estimada Profesora Mercedes,

Por este medio confirmo mi asistencia.

Saludos

Yaré A.

From: mercedes.galan@urjc.es
To: mercedes.galan@urjc.es
Subject: Convocatoria reunión Comisión Garantía Calidad
Date: Tue, 17 May 2016 19:57:27 +0200

Estimados/as compañeros/as:

Como miembro de la Comisión de Garantía de Calidad del Máster Universitario en Derechos Humanos en el Nuevo Orden Económico y Político Global durante el curso 2015-2016, os convoco a la reunión que tendrá lugar el viernes 20 de mayo a las 10h en la sala 153 (Edificio Departamental).

Os ruego que me confirméis vuestra asistencia.

Gracias.

Un saludo cordial,

Profª Mercedes Galán
Directora del Máster

***ANEXO III. ENCUESTAS DE
PROFESORADO CON EL MÁSTER Y
ENCUESTAS DEL PERSONAL DE
ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS.***

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO CON EL MÁSTER (PRESENCIAL)

PROFESORES QUE IMPARTEN DOCENCIA EN UN MÁSTER PRESENCIAL DE LA URJC EN EL CURSO ACADÉMICO DE REALIZACIÓN DE LA ENCUESTA

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO CON EL MÁSTER (PRESENCIAL)

Para la mejora de la organización, la gestión y la docencia, sus opiniones son importantes. Además, para el seguimiento y la acreditación por las Agencias de Evaluación de las titulaciones, se evalúa el grado de satisfacción de los distintos colectivos implicados. Los resultados globales de esta encuesta serán analizados por la Comisión de Garantía de Calidad de la titulación de referencia. Puede obtener toda la información sobre el Sistema de Garantía de Calidad de la Universidad en este [enlace](#).

**Le agradecemos los minutos que va a dedicar a contestar esta encuesta
Por favor, lea atentamente las preguntas y no deje en blanco ninguna de ellas**

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

PROCESO FORMATIVO

Por favor, valore su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relativos al proceso formativo de la titulación de referencia. Valore en una escala de 1 a 5, donde

- 1= Completamente insatisfecho**
- 2= Insatisfecho**
- 3= Ni insatisfecho, ni satisfecho**
- 4= Satisfecho**
- 5= Completamente satisfecho**

1. Organización del Plan de Estudios
2. Duración del curso (número de horas de clase)
3. Carga de trabajo de los estudiantes
4. Conocimientos y competencias adquiridas por los estudiantes
5. Dirección del Máster
6. Organización, en general, de la enseñanza
7. Información publicada sobre el Máster en la web de la Universidad
8. Recursos materiales
9. Satisfacción global con la Titulación

SM.PDI SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO CON EL MÁSTER (PRESENCIAL)		
FICHA TÉCNICA		
Población objetivo	Profesores que durante el curso académico 20YY/YY imparten docencia en el MÁSTER EN XXXX de la URJC	
Tamaño Población objetivo	N individuos	
Marco	Base de datos Vicerrectorado de Docencia, Ordenación Académica y Títulos	
Método de selección	Censal	
Tamaño muestral	%	
Cuestionario	Cuestionario de Satisfacción del Profesorado con el Máster	
Recogida información	Online	
Periodo de aplicación	Marzo-Abril	
RESULTADOS		
SM.PDI.1 Satisfacción con el proceso formativo		
SM.PDI.1 - 1	Grado de satisfacción con la organización del Plan de Estudios	0,00
SM.PDI.1 - 2	Grado de satisfacción con el número de horas de clase	0,00
SM.PDI.1 - 3	Grado de satisfacción con la carga de trabajo del estudiante	0,00
SM.PDI.1 - 4	Grado de satisfacción con los conocimientos y competencias adquiridas por los estudiantes	0,00
SM.PDI.1 - 5	Grado de satisfacción con la Dirección del Máster	0,00
SM.PDI.1 - 6	Grado de satisfacción con la organización, en general, de la enseñanza	0,00
SM.PDI.1 - 7	Grado de satisfacción con la información publicada sobre el Máster en la web de la Universidad	0,00
SM.PDI.1 - 8	Grado de satisfacción con los recursos materiales	0,00
SM.PDI.2 Satisfacción global		
SM.PDI.2 - 1	Grado de satisfacción global con el Máster	0,00

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO CON EL MÁSTER (ONLINE)

PROFESORES QUE IMPARTEN DOCENCIA EN UN MÁSTER SEMIPRESENCIAL DE LA URJC EN EL CURSO ACADÉMICO DE REALIZACIÓN DE LA ENCUESTA

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO CON EL MÁSTER (ONLINE)

Para la mejora de la organización, la gestión y la docencia, sus opiniones son importantes. Además, para el seguimiento y la acreditación por las Agencias de Evaluación de las titulaciones, se evalúa el grado de satisfacción de los distintos colectivos implicados. Los resultados globales de esta encuesta serán analizados por la Comisión de Garantía de Calidad de la titulación de referencia. Puede obtener toda la información sobre el Sistema de Garantía de Calidad de la Universidad en este [enlace](#).

**Le agradecemos los minutos que va a dedicar a contestar esta encuesta
Por favor, lea atentamente las preguntas y no deje en blanco ninguna de ellas**

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

PROCESO FORMATIVO

Por favor, valore su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relativos al proceso formativo de la titulación de referencia. Valore en una escala de 1 a 5, donde

- 1= Completamente insatisfecho**
- 2= Insatisfecho**
- 3= Ni insatisfecho, ni satisfecho**
- 4= Satisfecho**
- 5= Completamente satisfecho**

1. Organización del Plan de Estudios
2. Duración del curso (número de horas de clase)
3. Carga de trabajo de los estudiantes
4. Conocimientos y competencias adquiridas por los estudiantes
5. Dirección del Máster
6. Organización, en general, de la enseñanza
7. Información publicada sobre el Máster en la web de la Universidad
8. Recursos materiales
9. Satisfacción global con la Titulación

SM.PDI.O SATISFACCIÓN DEL PROFESORADO CON EL MÁSTER (ONLINE)		
FICHA TÉCNICA		
Población objetivo	Profesores que durante el curso académico 20YY/YY imparten docencia en el MÁSTER EN XXXX de la URJC	
Tamaño Población objetivo	N individuos	
Marco	Base de datos Vicerrectorado de Docencia, Ordenación Académica y Títulos	
Método de selección	Censal	
Tamaño muestral	%	
Cuestionario	Cuestionario de Satisfacción del Profesorado con el Máster	
Recogida información	Online	
Periodo de aplicación	Marzo-Abril	
RESULTADOS		
SM.PDI.O.1 Satisfacción con el proceso formativo		
SM.PDI.O.1 - 1	Grado de satisfacción con la organización del Plan de Estudios	0,00
SM.PDI.O.1 - 2	Grado de satisfacción con la duración del curso	0,00
SM.PDI.O.1 - 3	Grado de satisfacción con la carga de trabajo del estudiante	0,00
SM.PDI.O.1 - 4	Grado de satisfacción con los conocimientos y competencias adquiridas por los estudiantes	0,00
SM.PDI.O.1 - 5	Grado de satisfacción con la Dirección del Máster	0,00
SM.PDI.O.1 - 6	Grado de satisfacción con la organización, en general, de la enseñanza	0,00
SM.PDI.O.1 - 7	Grado de satisfacción con la información publicada sobre el Máster en la web de la Universidad	0,00
SM.PDI.O.1 - 8	Grado de satisfacción con los recursos materiales	0,00
SM.PDI.O.2 Satisfacción global		
SM.PDI.O.2 - 1	Grado de satisfacción global con el Máster	0,00

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PAS CON LA UNIVERSIDAD

PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS QUE TRABAJA EN LA URJC EN EL CURSO ACADÉMICO DE REALIZACIÓN DE LA ENCUESTA

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS (PAS) CON LA UNIVERSIDAD

Para la mejora de la organización, la gestión y la docencia, sus opiniones son importantes. Además, para el seguimiento y la acreditación por las Agencias de Evaluación de la titulación, se evaluará cómo la Universidad mide la satisfacción de sus PAS. Los resultados globales de esta encuesta serán analizados por la Comisión de Garantía de Calidad de la titulación. Puede obtener toda la información sobre el Sistema de Garantía de Calidad de la Universidad en este [enlace](#).

**Le agradecemos los minutos que va a dedicar a contestar esta encuesta
Por favor, lea atentamente las preguntas y no deje en blanco ninguna de ellas**

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Por favor, valore su grado de satisfacción con los siguientes aspectos relacionados con el desempeño de su actividad de acuerdo a la siguiente escala, donde:

- 1= Completamente insatisfecho**
- 2= Insatisfecho**
- 3= Ni satisfecho ni insatisfecho**
- 4= Satisfecho**
- 5= Completamente satisfecho**

Instalaciones e infraestructuras de la URJC

- 1. Condiciones de los espacios de trabajo
- 2. Recursos materiales

Recursos informáticos y tecnológicos de la URJC

- 3. Portal de Servicios
- 4. Funcionamiento de la página web

Servicios y procedimientos de la URJC

- 5. Servicio de información y registro
- 6. Procedimientos de sugerencias y reclamaciones
- 7. Aspectos organizativos de la docencia que afectan a sus tareas

Relación con otros colectivos de la URJC

- 8. Otras unidades administrativas o de servicios
- 9. Profesorado
- 10. Alumnado

Funciones encomendadas

- 11. Adecuación de su puesto de trabajo y las tareas encomendadas a su capacitación profesional

Satisfacción global

- 12. Satisfacción global con los servicios de la Universidad

SU.PAS Satisfacción del Personal de Administración y Servicios con la Universidad		
FICHA TÉCNICA		
Población objetivo	Personal de administración y servicios que durante el curso académico 20YY/YY prestan sus servicios en la URJC	
Tamaño Población objetivo	N individuos	
Marco	Base de datos Gerencia General	
Método de selección	Censal	
Tamaño muestral	%	
Cuestionario	Cuestionario de Satisfacción de Personal de Administración y Servicios con la Universidad	
Recogida información	Online	
Periodo de aplicación	Marzo - Mayo	
RESULTADOS	Grado de satisfacción (valoración 1 = completamente insatisfecho a 5 = completamente satisfecho)	
SU.PAS.1	Satisfacción con las instalaciones e infraestructuras de la URJC	
SU.PAS.1 - 1	Grado de satisfacción con las condiciones de los espacios de trabajo	0,00
SU.PAS.1 - 2	Grado de satisfacción con los recursos materiales	0,00
SU.PAS.2	Satisfacción con los recursos informáticos y tecnológicos de la URJC	
SU.PAS.2 - 1	Grado de satisfacción con Portal de Servicios	0,00
SU.PAS.2 - 2	Grado de satisfacción con el funcionamiento de la página web	0,00
SU.PAS.3	Satisfacción con los servicios y procedimientos de la URJC	
SU.PAS.3 - 1	Grado de satisfacción con el servicio de Información y Registro	0,00
SU.PAS.3 - 2	Grado de satisfacción con los procedimientos de sugerencias y reclamaciones	0,00
SU.PAS.3 - 3	Grado de satisfacción con los aspectos organizativos de la docencia que afectan a sus tareas	0,00
SU.PAS.4	Satisfacción con la relación con otros colectivos de la URJC	
SU.PAS.4 - 1	Grado de satisfacción con su relación con otras unidades administrativas o de servicios	0,00
SU.PAS.4 - 2	Grado de satisfacción con su relación con el profesorado	0,00
SU.PAS.4 - 3	Grado de satisfacción con su relación con el alumnado	0,00

GRADO EN (Cód. 0000)

SU.PAS		SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS CON LA UNIVERSIDAD	
SU.PAS.5		Satisfacción con las funciones encomendadas	
SU.PAS.5 - 1	Grado de satisfacción con la adecuación de su puesto de trabajo y las tareas encomendadas a su capacitación profesional		0,00
SU.PAS.5 - 2	Grado de satisfacción global con los servicios de la Universidad		0,00

***ANEXO IV. PROCEDIMIENTO DEL BUZON
DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.***

PROCEDIMIENTO DEL BUZÓN SUGERENCIAS Y QUEJAS DE LA UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS

Objeto

El objeto del presente procedimiento es establecer las tareas a desarrollar para la apertura, tratamiento y cierre de las sugerencias y quejas sobre las actividades desarrolladas por la Universidad Rey Juan Carlos relacionadas con los Títulos que imparte.

Ámbito de aplicación

Este procedimiento será de aplicación tanto a la gestión como a la revisión del desarrollo de las sugerencias y reclamaciones. Podrá utilizar este procedimiento cualquier usuario de la Universidad Rey Juan Carlos, ya sea miembro o no de la Comunidad Universitaria

Definiciones

A los efectos del presente procedimiento se entiende por:

Sugerencia: toda aquella propuesta que tenga por finalidad promover la mejora de la calidad mediante la aportación de ideas o iniciativas para mejorar los servicios que ofrece la Universidad Rey Juan Carlos.

Queja: expresión de la insatisfacción que el usuario realice sobre la prestación de un servicio.

Responsables:

El principal responsable de la recogida de información de las sugerencias y quejas sobre las actividades desarrolladas por la Universidad Rey Juan Carlos es el Vicerrectorado de Docencia, Ordenación Académica y Títulos.

Indicadores, control y evaluación:

El Vicerrectorado de Docencia, Ordenación Académica y Títulos proporcionará a la Comisión de Garantía de Calidad de las distintas titulaciones, a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro y al Comité de Calidad de la Universidad Rey Juan Carlos información

detallada los resultados de sugerencias y quejas presentadas que les afecten para que sean analizadas y se planteen acciones de mejora para el futuro.

Se utilizarán los indicadores siguientes:

- Nº total de sugerencias/quejas
- Nº total de sugerencias/quejas solucionadas satisfactoriamente
- Tiempo de respuesta a las quejas recibidas

Descripción:

En relación a la recogida de *sugerencias y quejas*, la Universidad dispone de un Buzón de Sugerencias y quejas virtual en la página web de la Universidad y en la de cada una de las titulaciones, en el que cualquier persona podrá exponer sugerencias y quejas sobre cualquier aspecto relacionado con el funcionamiento de los títulos y servicios relacionados con estos.

1. Al procedimiento Buzón sugerencias y quejas tendrá acceso cualquier persona que esté en posesión de su certificado digital o cualquier usuario con cuenta de dominio único de la universidad.
2. El usuario tendrá que rellenar un formulario de solicitud que incluye datos personales, indicar si es una sugerencia o una queja y si esta va dirigida a titulaciones, un servicio concreto de la universidad u otros. El usuario podrá adjuntar a este formulario los documentos que considere oportunos.
3. Se genera un documento PDF con la solicitud realizada por el usuario, notificando al usuario de la solicitud que se ha generado y al Vicerrectorado de Docencia, Ordenación Académica y Títulos de la recepción de una nueva solicitud.
4. El Vicerrectorado de Docencia, Ordenación Académica y Títulos puede responder directamente a la solicitud si procede, o asignar la misma a un coordinador, jefe de servicio, etc., competente en el asunto objeto de sugerencia o queja para que resuelva.
5. Si después de analizada la sugerencia o queja, el responsable al que se le ha asignado entiende que no es competente para su resolución, deberá comunicar esta circunstancia al Vicerrectorado de Docencia, Ordenación Académica y Títulos para que proceda a una nueva asignación.

6. Las quejas se resolverán en el tiempo más breve posible. Se establece un plazo de resolución de la misma y comunicación al usuario de 20 días naturales, contados desde la fecha en que la queja haya sido admitida a trámite.
7. El Vicerrectorado de Docencia, Ordenación Académica y Títulos gestionará un sistema de registro de control que mantendrá siempre actualizado con todas las sugerencias y reclamaciones recibidas.

Anexo I- Diagrama de Flujo

