

COMISIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

FECHA: 15 de diciembre del 2023

HORA: 9 -14 horas

Convocatoria virtual en sesión ordinaria

José Fulgencio Angosto Sáez (*Presidente de la Comisión de Aseguramiento de la calidad de ISEN. Decano de ISEN*)

Luis Cruz Miravet (*Director General de ISEN*)

Inmaculada Méndez Mateo (*Coordinadora de Calidad de ISEN, Vicedecana Calidad Facultad de Educación*)

Luis Hernández Abenza (*Vicedecano del Grado de Educación Primaria*)

Juan José García Pellicer (*Vicedecano del Grado de Educación Infantil*)

Rafael Castillo Felipe (*Vicedecano del Grado en Seguridad ISEN*)

Carlos de Pro (*Vicedecano de PCEO en Educación, posgrado e investigación*)

José Ignacio Alonso Roque (*Coordinador del Máster EI/EP, UMU e ISEN*)

Susana Morales (*Representante Grado en Seguridad*)

José Dolera Almáida (*Profesor de la titulación del Grado en Educación Primaria*)

María Marco Arenas (*Profesora de la titulación del Grado en Educación Infantil*)

Antonia Cascales Martínez (*Máster EI/EP*)

Carmen M^a Mayordomo Martínez (*Jefa de Secretaría*)

Macarena de la Puerta Soler (*Miembro del PAS*)

Luis José Zuñel Sánchez (*Representante Unidad de Calidad de la UMU*)

Ernesto Cortijo Rodríguez (*delegado de centro*)

José Alcaraz Pérez (profesional en ejercicio)

María Gutiérrez Meca-Maestre (profesional en ejercicio)

Orden del día:

1. Informe de la coordinadora de Calidad y, en su caso, de los Vicedecanos de Titulación (Grado y Máster), incluyendo, si fuera procedente, la propuesta de acciones de mejora.
2. Informe sobre las reclamaciones relacionadas con las asignaturas, así como sugerencias, felicitaciones y quejas-reclamaciones, con relación al centro y a los títulos (PA04). Curso 2022/2023
3. Informe y valoración, de los resultados de prácticas externas (PC07) del curso 2021/2022 y 2022/2023.
4. Seguimiento de las acciones de mejora (Grado y Máster).
5. Ruegos y preguntas.

Procesos tratados en la comisión:

CAC	Proceso SAIC implicado	Aspecto Clave
	PC07	Resultados de prácticas externas
	PA04	Gestión de incidencias (SQRF)
		Seguimiento propuestas de mejora

Firmante: MARIA INMACULADA MENDEZ MATEO. Fecha-hora: 18/12/2023 12:13:45. Emisor del certificado: C=ES,O=CCSV,OU=PKI/CCSV,CN=ACCVCA-120.
 Firmante: JOSE FULGENCIO ANGOSTO SAEZ. Fecha-hora: 18/12/2023 18:43:08. Puesto/Cargo: DIRECTOR ACAD. ISEN FORMACIÓN UNIV. Y DIR. COL. MAYOR AZARBE (UNIVERSIDAD DE MURCIA). Emisor del certificado: CN=ISA SUB01.SERIALNUMBER=A82733282.OU=QUALIFIED CA.O=SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA C=ES.



***Nota.** - Al tratarse de una comisión virtual, se estudiarán e integrarán las propuestas realizadas por los participantes en la documentación anexa ya que de ese modo el documento final será enviado junto con el acta, para que, en el periodo de 5 días desde su envío, el acta quede aprobada.

Desarrollo de la sesión:

1. Informe de la coordinadora de Calidad y, en su caso, de los Vicedecanos de Titulación (Grado y Máster), incluyendo, si fuera procedente, la propuesta de acciones de mejora.

La coordinadora de calidad informa de que, a petición de las personas interesadas se elaboraron los informes de centro y de calidad relativos a las quienes formaban parte de la convocatoria DOCENTIA-UMU en la convocatoria 2022/2023.

La coordinadora de calidad informa que está prevista la auditoría interna (proceso PA07) de nuestro centro para finales de enero del 2024. La auditoría nos permitirá atender a las acciones de mejora que nos indiquen.

La coordinadora de calidad menciona que, a raíz de las modificaciones del manual, es necesario realizar un informe de seguimiento anual de cada titulación para lo cual se presenta a partir del nuevo manual será necesario seguir dicho modelo para cada titulación del centro.

Finalmente, la coordinadora de calidad comenta que en la Junta de la Facultad de Educación del 13 de diciembre se realizará el informe anual de ISEN.

2. Informe sobre las reclamaciones relacionadas con las asignaturas, así como sugerencias, felicitaciones y quejas-reclamaciones, con relación al centro y a los títulos (PA04). Curso 2022/2023

La coordinadora de calidad indica que cada sugerencia, queja, reclamación y felicitación (SQRF), dentro del proceso de gestión de incidencias (PA04), hacen referencia a las que se han recibido a través del buzón o directamente en la secretaria del centro de manera formal. De este modo, en las tablas 1-3 podemos apreciar que se han recibido:

- 13 sugerencias por parte de los representantes del estudiantado en cada titulación de grado siendo a su vez para el centro. La gran mayoría de ellas están relacionada con la información sobre las prácticas, movilidad, los servicios que ofrece el centro, etc.
- 24 felicitaciones siendo sobre todo para el personal de administración y servicios por el trato recibido y por la satisfacción con el profesorado del centro.
- 23 quejas/ reclamaciones sobre las instalaciones del centro, reclamaciones de sistemas de evaluación o sobre la coordinación entre el profesorado.

Cabe mencionar que las SQRF han sido admitidas y resueltas siendo, como se puede apreciar en las tablas, algunas estimadas y otras desestimadas. Aquellas relacionadas con asignaturas y que deben permanecer abiertas para su seguimiento se mecanizarán en UNICA en la tarea de reclamaciones relacionadas con asignaturas.

Firmante: MARIA INMACULADA MENDEZ MATEO. Fecha-hora: 18/12/2023 12:13:45. Emisor del certificado: C=ES,O=CCSV,OU=PKI/CCSV,CN=ACCVCA-120.
Firmante: JOSE FULGENCIO ANGOSTO SAEZ. Fecha-hora: 18/12/2023 18:43:08. Puesto/Cargo: DIRECTOR ACAD. ISEN FORMACIÓN UNIV. Y DIR. COL. MAYOR AZARBE (UNIVERSIDAD DE MURCIA). Emisor del certificado: CN=ISA SUB01,SERIALNUMBER=A82733262,OU=QUALIFIED CA,O=SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA C=ES.



Tabla 1. Quejas/ reclamaciones en función de la titulación

QUEJAS/RECLAMACIONES		RECIBIDAS	ADMITIDAS	ESTIMADA
GRADO EN EDUCACIÓN PRIMARIA	Desigualdad de condiciones de examen en la asignatura de "Organización escolar y diversidad del alumnado"	3	Si	Si
	Arreglar los techos de la universidad	1	Si	Si
	Problemas con el aire acondicionado	1	Si	Si
	Falta una zona de descanso	1	Si	Si
	Mejor organización del calendario de exámenes de PCEO. Muy poco tiempo para estudiar en el segundo cuatrimestre.	1	Si	Si
	Quejas sobre el sistema de evaluación en las asignaturas de inglés	1	Si	No
GRADO EN EDUCACIÓN INFANTIL	Una asignatura de primero y de segundo coinciden. No hay alternativa posible para la situación.	2	Si	No
	Arreglar los techos de la universidad	1	Si	Si
	Problemas con el aire acondicionado	1	Si	Si
	Aumentar la frecuencia de limpieza de los aseos	2	Si	Si
	Mejor organización del calendario de exámenes de PCEO. Muy poco tiempo para estudiar en el segundo cuatrimestre.	1	Si	Si
	Problema con el profesorado de la asignatura "Diversidad en el Aprendizaje y el Desarrollo Infantil"	1	Si	Si (abierto para seguimiento)
	Mucha gente de fuera de ISEN en la biblioteca	1	Si	Si
GRADO EN SEGURIDAD	Problemas de comunicación con el profesor de instituciones europeas	1	Si	Si
	Retraso en asignación de profesor en "transmisiones, imagen y sonido"	1	Si	Si
	Falta de relación de las prácticas en empresa con las competencias del grado	1	Si	Si
	Falta de coordinación entre profesores al usar el Aula Virtual	1	Si	Si

Firmante: MARIA INMACULADA MENDEZ MATEO. Fecha-hora: 18/12/2023 12:13:45. Emisor del certificado: C=ES,O=CCV,OU=PKI,OU=CCV,OU=ACCVCA-120.
 Puesto/Cargo: DIRECTOR ACAD. ISEN FORMACIÓN UNIV. Y DIR. COL. MAYOR AZARBE (UNIVERSIDAD DE MURCIA). Emisor del certificado: CN=ISA SUB01, SERIALNUMBER=A82733262, OU=QUALIFIED CA,O=SYSTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA C=ES.
 Firmante: JOSE FULGENCIO ANGOSTO SAEZ. Fecha-hora: 18/12/2023 18:43:08. Emisor del certificado: C=ES,O=CCV,OU=PKI,OU=CCV,OU=ACCVCA-120.



	Arreglar los techos de la universidad	1	Si	Si
	Problemas con el aire acondicionado	1	Si	Si

Tabla 2. Sugerencias recibidas en función de la titulación

SUGERENCIAS		RECIBIDAS	ADMITIDAS	ESTIMADA
GRADO EN EDUCACIÓN PRIMARIA	Ampliar oferta y horarios de la cantina	2	Si	Si
GRADO EN EDUCACIÓN INFANTIL	Ampliar oferta y horarios de la cantina	3	Si	Si
	Más información sobre las prácticas	1	Si	Si
GRADO EN SEGURIDAD	Posibilidad de la obtención del título de vigilante de seguridad y de escolta privado	1	Si	No
	Nueva asignatura de "Intervención policial en materia de seguridad ciudadana"	1	Si	No
	Más destinos de Erasmus y prácticas más largas	1	Si	Si
	Si se repite en el futuro la salida a Bilbao, ampliar la parte práctica	4	Si	Si

Tabla 3. Felicitaciones recibidas en función de la titulación

FELICITACIONES		RECIBIDAS	ESTIMADA
GRADO EN EDUCACIÓN PRIMARIA	Felicitación a la profesora María de la Rocha por su impecable labor docente, implicación y cercanía. Profundo agradecimiento.	1	Si
	Felicitación a María Dolores Delgado por su admirable labor docente. Su exigencia, especial cercanía y buen trato la convierten en una maravillosa docente	1	Si
	Universidad muy bien gestionada.	1	Si
	Personal de secretaría muy agradable, cuando la biblioteca está llena, siempre buscan otra opción para poder estudiar	1	Si
	Enhorabuena por el Club de Lectura	6	Si
GRADO EN EDUCACIÓN INFANTIL	Felicitación a Cristina por su cercanía y buen trato ayudando a una ex alumna a conseguir su certificado del expediente académico	1	Si
	Universidad muy bien gestionada.	1	Si
	Servicio eficaz y ayuda en secretaría	1	Si

Firmante: MARIA INMACULADA MENDEZ MATEO. Fecha-hora: 18/12/2023 12:13:45. Emisor del certificado: C=ES,O=CCSV,OU=PKI,CCSV,CN=AACVCA-120.
 Firmante: JOSE FULGENCIO ANGOSTO SAEZ. Fecha-hora: 18/12/2023 18:43:08. Puesto/Cargo: DIRECTOR ACAD. ISEN FORMACIÓN UNIV. Y DIR. COL. MAYOR AZARBE (UNIVERSIDAD DE MURCIA). Emisor del certificado: CN=ISA SUB01, SERIALNUMBER=A82733262,OU=QUALIFIED CA,O=SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA C=ES.



	Ha sido una experiencia maravillosa, me ha encantado el ambiente tan bueno que se ha creado con los alumnos. El club de lectura ha hecho que conozca a muchos compañeros fuera del aula.	4	Si
GRADO EN SEGURIDAD	Universidad muy bien gestionada.	1	Si
	"Me gusta mucho estudiar en esta Universidad"	1	Si
	Servicio eficaz y ayuda en secretaría	1	Si
	Enhorabuena por el Club de Lectura	2	Si
	Antonio Teruel López por la organización del viaje a Bilbao con alumnado de 3º curso	1	Si
	Joaquín Martínez Martínez por la organización del viaje a Bilbao con alumnado de 3º curso	1	Si

A la luz de los resultados obtenidos cabe indicar que sigue siendo necesario potenciar la coordinación docente para canalizar y tramitar quejas o reclamaciones del alumnado y evitar dudas con respecto a los sistemas de evaluación.

3. Informe y valoración, de los resultados de prácticas externas (PC07) del curso 2021/2022 y 2022/2023.

En primer lugar, cabe indicar que en el Comisión de Aseguramiento de la Calidad anterior se analizaron los datos de satisfacción a nivel de centro sobre las prácticas externas lo que reporta datos más globales del centro. En este punto, la coordinadora de calidad indica que se dispone de los informes remitidos por el COIE sobre las prácticas externas que serán mecanizados en UNICA. Se presenta un resumen de los datos de los cursos 2021/2022 y 2022/2023 en lo referente al proceso PC07 Prácticas Externas (véase Tabla 1). Se disponen de los resultados por título a través del COIE que elabora dicho análisis de forma anual. En el algún de los datos podemos apreciar que desde el COIE no se han podido recabar los datos de satisfacción por lo que aparecen sin reflejarse. En estos casos nos remitimos a los aportados desde la CAC 21/7/2023 y CAC 17/10/23.

Podemos apreciar que el número de estudiantes que realiza prácticas curriculares es similar en los Grados en Educación Primaria y en Educación Infantil siendo el más bajo en el Grado en Seguridad. Estos datos se deben al número de asignaturas de prácticas curriculares de dichos títulos y al número de estudiantes en dichas titulaciones. En el caso de las prácticas extracurriculares podemos apreciar que aparecen pocos estudiantes en el periodo considerado en el análisis.

En la tabla 1 podemos apreciar el número de empresas e instituciones que han ofertado prácticas para la titulación en el periodo analizado. Se aprecia que la oferta de empresas es adecuada para el alumnado de dichos títulos. Si bien es adecuado que aumente en el caso del Grado en Seguridad.

En lo que respecta al número de incidencias graves que han supuesto la rescisión del convenio con la empresa y por lo tanto de la práctica podemos apreciar que no se ha dado ningún caso en el curso 2022/2023 ni en el curso 2021/2022.

Firmante: MARIA INMACULADA MENDEZ MATEO. Fecha-hora: 18/12/2023 12:13:45. Emisor del certificado: C=ES,O=CCV,OU=PKI/CCV,CN=ACCVA-120.
 Firmante: JOSE FULGENCIO ANGOSTO SAEZ. Fecha-hora: 18/12/2023 18:43:08. Emisor del certificado: CN=ISIA SUB01.SERIALNUMBER=A82733262.OU=QUALIFIED CA.O=SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA C=ES. Puesto/Cargo: DIRECTOR ACAD. ISEN FORMACIÓN UNIV. Y DIR. COL. MAYOR AZARBE (UNIVERSIDAD DE MURCIA). Emisor del certificado: CN=ISIA SUB01.SERIALNUMBER=A82733262.OU=QUALIFIED CA.O=SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD



Por lo tanto, tras analizar los valores la comisión considera que sería de interés mejorar los valores de satisfacción obtenidos, así como el hecho de que se potencie el grado de conocimiento del alumnado de los títulos del centro sobre las prácticas extracurriculares y los beneficios para su futuro profesional. Del mismo modo es necesario aumentar la oferta de centros de prácticas en el Grado en Seguridad.

Tabla 4. Prácticas externas en los diferentes títulos de la Facultad de Educación (2021/2022 – 2022/2023)

Titulación	Prácticas Curriculares (nº estudiantes)		Prácticas Extracurriculares (nº estudiantes)		Satisfacción general (estudiantes)		Satisfacción general (empresa)		Nº empresas		Nº de incidencias graves	
	21/22	22/23	21/22	22/23	21/22	22/23	21/22	22/23	21/22	22/23	21/22	22/23
Grado en Educación Infantil	164	131	1	--	5	-	5	-	20	13	0	0
Grado en Educación Primaria	163	143	1	2	5	3	5	2	24	18	0	0
Grado en Seguridad	-	29	1	--	-	--	4.6	--	5	4	0	0

4. Seguimiento de las acciones de mejora (Grado y Máster).

La coordinadora de calidad indica que en UNICA se puede visualizar el seguimiento de las acciones de mejora. Las acciones de mejora están en la línea de los objetivos de calidad, así como del seguimiento de los procesos.

Asimismo, indica que el nuevo modelo de acciones de mejora nos llegó desde la Unidad para la Calidad el 27 de noviembre y que se espera que se pueda elaborar el PAM del curso 2023-2024 y los objetivos para principios del 2024.

5. Ruegos y preguntas.

No constan.

Cartagena, 15 de diciembre de 2023.

PRESIDENTE DE LA
COMISIÓN DE
ASEGURAMIENTO DE LA
CALIDAD DE ISEN

COORDINADORA DE LA
COMISIÓN DE
ASEGURAMIENTO DE LA
CALIDAD DE ISEN

Fdo. José Fulgencio Angosto Sáez

Fdo. Inmaculada Méndez Mateo

Firmante: MARIA INMACULADA MENDEZ MATEO. Fecha-hora: 18/12/2023 12:13:46. Emisor del certificado: C=ES,O=CCSV,OU=PKI/CCSV,CN=ACCVCA-120.
 Firmante: JOSE FULGENCIO ANGOSTO SAEZ. Fecha-hora: 18/12/2023 18:43:08. Puesto/Cargo: DIRECTOR ACAD. ISEN FORMACIÓN UNIV. Y DIR. COL. MAYOR AZARBE (UNIVERSIDAD DE MURCIA). Emisor del certificado: CN=ISA SUB01.SERIALNUMBER=A82733262.OU=QUALIFIED CA.O=SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA C=ES.

