

**COMISIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

FECHA: 4 de octubre de 2019

HORA: 11 horas

LUGAR: Aula 21. ISEN, Centro Universitario

Asistentes:

Jose Fulgencio Angosto Sáez (*Presidente de la Comisión de Aseguramiento de la calidad de ISEN*)

Luis Cruz Miravet (*Director General de Isen*)

Inmaculada Méndez Mateo (*Coordinadora de Calidad de ISEN*)

Begoña Alfageme González (*Vicedecana Calidad Facultad de Educación*)

Luis Hernández Abenza (*Coordinador de la Titulación Grado Educación Primaria*)

Cecilia Ruiz Esteban (*Coordinadora de la Titulación Grado Educación Infantil*)

Alberto Pintado (*Coordinador adjunto del Grado en Seguridad ISEN*)

Montserrat González Miranda (*Jefa de Secretaría*)

Rocío Reyes Deltell (*Representante Unidad de Calidad de la UMU*)

Belén García Manrubia (*Profesora de la titulación del Grado en Educación Primaria*).

Gloria Soto Martínez (*Representante del personal docente*)

Noel Cánovas Férez (*Representante de los estudiantes*)

Víctor Navarro Mateos (*Miembro de PAS*).

Excusan la asistencia:

Javier Maquilón (*Coordinador Máster EI/EP, UMU e ISEN*)

Germán Carrillo García (*Representante Grado en RRLL*)

Carmen M^a Cerdá Mondéjar (*Representante del personal docente del Grado en RRLL*)

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

M^a Dolores Aledo Ruiz (*Representante del personal docente*)

Orden del día:

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

2. Informe del Plan de Orientación y Tutoría (PC04. Orientación a estudiantes y orientación profesional) del curso académico 2018-19.

Se adjunta como Anexo.

3. Plan de Orientación y Tutoría (PC04. Orientación a estudiantes y orientación profesional) del curso académico 2019-20.

Se adjunta como Anexo.

4. Aprobación, si procede, del Plan de Recogida de Opiniones para el curso académico 2019-20 como parte del proceso PA03 (Satisfacción, expectativas y necesidades) así como análisis de los resultados del curso 2018/19.

Se adjuntan como Anexos.

5. Informe y valoración de la gestión de incidencias (PA04) en el curso 2018/19.

Se adjunta como Anexo.

6. Informe y valoración del informe sobre la disponibilidad de la bibliografía recomendada (PA06. Gestión de los recursos materiales y servicios) del curso 2018/19

Se anexa.

7. Análisis y seguimiento de las propuestas de mejora del curso 2018/19

Se anexa.

8. Ruegos y preguntas.

Desarrollo de la sesión:

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

- La Coordinadora de la Comisión de Aseguramiento de la Calidad, Inmaculada Méndez informa de que se han revisado las Guías docentes publicadas en la web correspondientes al curso académico 2019/20 y se han confirmado las mismas y, en su caso, se han anotado observaciones (PC01. Planificación y desarrollo de las enseñanzas. Evaluación del aprendizaje). A este respecto recuerda la importancia de que la web esté actualizada en lo que respecta a horarios, actividades...
- Recuerda que está pendiente fechar una reunión intercentros con la Facultad de Educación y que se hará en los próximos meses. Aunque recalca que existe una coordinación mensual con la Vicedecana de Calidad de la Facultad de Educación.
 - La coordinadora del Grado en Educación Infantil comenta que es necesario que los coordinadores de cada curso informen al profesorado de la importancia de que en el caso de pedir un permiso docente para un congreso o similar, se ha de resaltar en el documento la persona que se hará cargo de la docencia de dicho profesor. Sobre todo es fundamental que se recuperen incluso los desdobles de los subgrupos. A este respecto, el Director Académico resalta la importancia de que regule dicho permiso docente y que se pueda solicitar desde el centro y tramitarse posteriormente a través de los Coordinadores de curso y Grado pertinentes.
 - Por otro lado, el Director Académico comenta que es necesario llevar a cabo un control de la convocatoria de incidencias del centro para minimizar el número de solicitudes que presentan los estudiantes y clarificar los motivos que permitan acceder a la convocatoria de incidencias.

2. Informe del Plan de Orientación y Tutoría (PC04. Orientación a estudiantes y orientación profesional) del curso académico 2018-19.

Se comenta en el informe los resultados del Plan de Orientación y Tutoría incluidas las actividades elaboradas por COIE durante el curso 2018/19. Se adjunta como Anexo.

3. Plan de Orientación y Tutoría (PC04. Orientación a estudiantes y orientación



profesional) del curso académico 2019-20.

Se establece y se aprueba el Plan de Orientación y Tutoría para el curso 19/20 por todos los miembros asistentes. Se adjunta como Anexo.

4. Aprobación, si procede, del Plan de Recogida de Opiniones para el curso académico 2019-20 como parte del proceso PA03 (Satisfacción, expectativas y necesidades) así como análisis de los resultados del curso 2018/19.

Tras la propuesta del plan de recogida de opiniones para los títulos de ISEN, en el anexo que se adjunta, la comisión los analiza y los aprueba. La Coordinadora de Calidad destaca que en el curso 2019/2020 todas las opiniones se van a recoger de forma online (a través de la aplicación encuestas) e incluso se propone la realización de encuestas de satisfacción al finalizar el curso académico para que se agilice el proceso pidiendo la colaboración de los coordinadores y tutores. Se adjunta como Anexo.

La Coordinadora de Calidad destaca que las opiniones de los estudiantes, del profesorado, del personal de apoyo así como egresados del curso 18/19 se realizaron online a excepción de los empleadores y las encuestas sobre el Programa de acogida que se realizaron en papel. Se presenta un informe con los resultados más destacados. Se adjunta como Anexo.

5. Informe y valoración de la gestión de incidencias (PA04) en el curso 2018/19.

Se analizan las sugerencias, reclamaciones, felicitaciones a nivel de centro, titulaciones y por asignaturas. Se adjunta como Anexo.

6. Informe y valoración del informe sobre la disponibilidad de la bibliografía recomendada (PA06. Gestión de los recursos materiales y servicios) del curso 2018/19.

Se anexa un informe del análisis de los recursos bibliográficos que están disponibles en la biblioteca del centro así como en la Biblioteca Universitaria de la Universidad de Murcia en el curso 2018/19 y se plantean acciones de mejora.



7. Análisis y seguimiento de las propuestas de mejora del curso 2018/19

Se realiza un análisis y seguimiento de las propuestas de mejora del curso 2018/19 (véase anexo). Del mismo modo se plantean acciones de mejora para el curso 2019/20:

- Creación y gestión de actividades culturales y de innovación así como formativas.
- Revisión de los títulos del centro
- Mantener reuniones intercentros.
- Revisión y actualización de la bibliografía recomendada en las guías docentes.
- Red de estudiantes egresados.

8. Ruegos y preguntas.

- Se recuerda que han cambiado algunos miembros de la comisión y que será pertinente su actualización para la siguiente convocatoria.

Y sin más asuntos que tratar, se levanta la sesión a las 13:00 horas del día de la fecha.

Cartagena a 4 de octubre de 2019

PRESIDENTE DE LA
COMISIÓN DE
ASEGURAMIENTO DE LA
CALIDAD DE ISEN

Fdo. José Fulgencio Angosto Sáez

COORDINADORA DE LA
COMISIÓN DE
ASEGURAMIENTO DE LA
CALIDAD DE ISEN

Fdo. Inmaculada Méndez Mateo

ANEXOS

Anexo: Informe del Plan de Orientación y Tutoría (PC04. Orientación a estudiantes y orientación profesional) del curso académico 2018-19.

En lo referente a la satisfacción del alumnado de primer curso con el Plan de Acogida cabe destacar que la satisfacción global con las acciones de acogida fue de una media 4.2 para todo el alumnado de primer curso. Con respecto a la satisfacción con las actividades relacionadas con la atención y orientación a los estudiantes (orientación profesional, apoyo al aprendizaje, etc.) se obtuvo una media 4.4 para todo el alumnado de ISEN.

Según los datos proporcionados por el COIE, en la tabla siguiente puede apreciarse las actividades desarrolladas para el Grado en Educación Infantil y la satisfacción del alumnado para cada una de ellas. Siendo la media de satisfacción de 4.4.

GRADO EN EDUCACIÓN INFANTIL

- Actividades desarrolladas en el marco del *Proyecto de colaboración entre el Servicio de Orientación y Empleo (COIE) y las Facultades de la UM, para el desarrollo de actividades de orientación. Curso 2018/2019².*

Actividades solicitadas por la Facultad	Nº asistentes					Satisfacción (media, 1-5)	Temas de mayor interés indicados por el alumnado
	1º	2º	3º	4º	Total		
Cómo superar el curso: técnicas de estudio	31					4.4	Claves para afrontar una entrevista de trabajo
Anticípate. Preparando la búsqueda de empleo			33		33	4.7	Claves para elaborar un curriculum
Cómo afrontar una entrevista de trabajo				2	2	4.5	Prácticas en empresas
Cómo definir objetivos y planificar tu carrera	27				27	4.5	Recursos útiles sobre empleo y formación
Cómo elaborar un curriculum				20	20	4.2	Estrategias de búsqueda de empleo
Prácticas extracurriculares en empresas/instituciones		7			7	3.9	
Salidas profesionales y movilidad laboral			33		33	4.7	

En la tabla siguiente puede apreciarse las actividades desarrolladas para el Grado en Educación Primaria y la satisfacción del alumnado para cada una de ellas. Siendo la media de satisfacción de 4.2 (Datos proporcionados por el COIE).

GRADO EN EDUCACIÓN PRIMARIA

- Actividades desarrolladas en el marco del Proyecto de colaboración entre el Servicio de Orientación y Empleo (COIE) y las Facultades de la UM, para el desarrollo de actividades de orientación. Curso 2018/2019².

Actividades solicitadas por la Facultad	Nº asistentes					Satisfacción (media, 1-5)	Temas de mayor interés indicados por el alumnado
	1º	2º	3º	4º	Total		
Cómo superar el curso: técnicas de estudio	25					4.1	Claves para afrontar una entrevista de trabajo Estrategias de búsqueda de empleo
Anticipate. Preparando la búsqueda de empleo			30		30	4.2	Definición de objetivos y planificación de la carrera profesional
Cómo definir objetivos y planificar tu carrera	22				22	4.1	El desarrollo de competencias profesionales Prácticas en empresas
Cómo mejorar mi red de contactos				12	12	4.5	Recursos útiles sobre empleo y formación Claves para elaborar un currículum
Prácticas extracurriculares en empresas/instituciones		49			49	4.5	Salidas profesionales en el ámbito público
Salidas profesionales y movilidad laboral			24		24	4	

En la tabla siguiente puede apreciarse las actividades desarrolladas para el Grado en Seguridad y la satisfacción del alumnado para cada una de ellas. Siendo la media de satisfacción de 4.7. (Datos proporcionados por el COIE).



UNIVERSIDAD DE MURCIA | Servicio de Orientación y Empleo (COIE)

ISEN FORMACIÓN UNIVERSITARIA, Curso 2019/2019¹. Orientación a Estudiantes (PC04)

GRADO EN SEGURIDAD PÚBLICA Y PRIVADA

- Actividades desarrolladas en el marco del Proyecto de colaboración entre el Servicio de Orientación y Empleo (COIE) y las Facultades de la UM, para el desarrollo de actividades de orientación. Curso 2018/2019².

Actividades solicitadas por la Facultad	Nº asistentes					Satisfacción (media, 1-5)	Temas de mayor interés indicados por el alumnado
	1º	2º	3º	4º	Total		
Cómo superar el curso: técnicas de estudio	22					4.4	Salidas profesionales en el ámbito privado Prácticas en empresas
Cómo definir objetivos y planificar tu carrera	22				22	4.4	Definición de objetivos y planificación de la carrera profesional
Descubre tus competencias profesionales y ponlas en marcha		2			2	5	Presentación de empresas
Prácticas extracurriculares en empresas/instituciones		2			2	5	

Por lo tanto, los datos son indicadores de una valoración general del desarrollo de la actuación como “media” ya que se han conseguido alcanzar los objetivos propuestos y sobre todo implicar a un gran número de estudiantes.



Anexo: Plan de Orientación y Tutoría (PC04. Orientación a estudiantes y orientación profesional) del curso académico 2019-20.

PROGRAMA DE ORIENTACIÓN Y TUTORÍA (POT) de los títulos oficiales (Grado y Postgrado)

ISEN CENTRO UNIVERSITARIO

CURSO 2019/2020

Introducción

Para la elaboración de este programa se ha seguido la estructura del Programa de Orientación y tutoría de la Facultad de Educación aprobado por Comisión de Aseguramiento de Calidad el 12 de julio de 2019 y por Junta de Facultad el 25 de julio de 2019.

Como establece la LOMLOU y los reales decretos que la desarrollan, todas las titulaciones oficiales de todas las Universidades han de someterse a un proceso de acreditación, tanto en el momento de presentar la propuesta de desarrollo de la titulación, como una vez está completamente implantada.

El hecho de que ISEN Formación Universitaria disponga de un Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) facilita la verificación y, sobre todo, el seguimiento y la acreditación de los títulos oficiales de grado y máster que se imparten en el centro, dado que el SAIC atiende a los requerimientos normativos para superar los procesos de evaluación.

En ISEN Formación Universitaria, la estructura de coordinación refleja la complementariedad entre los procesos de coordinación académica y de orientación a los estudiantes en el marco de cada una de las Titulaciones de las que es responsable el centro, motivo por el cual recogemos ambas dimensiones en este Programa de Orientación y Tutoría para las Titulaciones de Grado y Postgrado del curso académico 2019-2020.

Ambos procesos son parte de nuestro Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC): por un lado, el PC01 (Planificación y desarrollo de las enseñanzas y evaluación del aprendizaje) que afecta, singularmente, a la coordinación docente o académica para el correcto desarrollo de la enseñanza antes planificada en las Guías Docentes y, por otro, el PC04 (Orientación a estudiantes), de las Titulaciones de Grado y Postgrado, que engloba tanto las actividades de acogida y de orientación profesional como las referidas a la tutoría académica a grupos o individuos.

Se trata, en suma, de concertar medios y esfuerzos para una acción común que persigue siempre mantener o mejorar la calidad de nuestras enseñanzas: velar porque la oferta docente y las actividades a realizar permitan a los estudiantes conseguir los objetivos que persigue cada titulación.

El Programa de Orientación y Tutoría, en el caso de ISEN Formación Universitaria, consta de:

1. Programa de Acogida a estudiantes de nuevo ingreso.
2. Programa de Orientación y Formación Profesional.
3. Programa de Apoyo a la Formación (Coordinación y Tutoría).





En el caso del Postgrado, está formado por:

1. Programa de Acogida a estudiantes (específicamente para alumnado que no haya cursado estudios de Grado en la Universidad de Murcia)
2. Programa de Orientación y Formación Profesional.
3. Programa de Apoyo a la Formación (Coordinación y Tutoría).

La planificación, la gestión de la implementación y el seguimiento del Programa de Acogida es responsabilidad del Coordinador de Calidad del Centro, contando con la inestimable colaboración del Equipo de Dirección de ISEN, los coordinadores/tutores de curso, coordinadores de prácticas escolares, coordinador de voluntariado y del servicio de Idiomas además del Personal de Administración y Servicios del centro.

Por el propio dinamismo de este documento muchos de los programas se irán organizando y desarrollando a lo largo del curso académico. Por lo tanto, cualquier otra información que se considere que forma parte de este Plan de Orientación y Tutoría de ISEN Formación Universitaria se irá añadiendo a lo largo del curso académico haciéndose pública en la web correspondiente y/o siendo notificada a los estudiantes en el Aula Virtual o correos electrónicos a través de los coordinadores o tutores.

1. PROGRAMA DE ACOGIDA A ESTUDIANTES DE NUEVO INGRESO

El Programa de Acogida abre el periodo lectivo del curso académico y está pensado para atender a los estudiantes de nuevo ingreso y facilitarles su integración en nuestro centro, ISEN Formación Universitaria, donde inician sus estudios y por extensión, su adaptación a la vida universitaria. Su planificación se realiza entre julio y septiembre, y cuenta con la colaboración del Vicerrectorado de Estudiantes (con su propuesta de jornada o actividades de Información Universitaria –JIU-) así como del Centro de Orientación e Información de Empleo (COIE). La planificación, la gestión de la implementación y el seguimiento del Programa de Acogida es responsabilidad del Coordinador de Calidad del Centro, contando con la inestimable colaboración del Equipo de Dirección de ISEN, los coordinadores/tutores de curso, coordinadores de prácticas escolares, coordinador de voluntariado y del servicio de Idiomas además del Personal de Administración y Servicios del centro. Con excepción de la Jornada de Información Universitaria que es organizada por el Vicerrectorado de Estudiantes de la Universidad de Murcia.

En el curso académico 2019-2020 se llevará a cabo un programa que proporcionará información sobre diferentes aspectos relevantes a lo largo de los primeros meses de estancia del estudiante en la Universidad (ver Anexo 1). Así, el Programa de Acogida integrará las siguientes sesiones o jornadas:

- a) Jornada de Información Universitaria: sesión organizada por el Vicerrectorado de Estudiantes de la Universidad de Murcia y donde se explicarán algunos servicios universitarios. Se llevará a cabo el día 24 de septiembre de 11 a 17 horas, en el parking del Centro Social Universitario.
- b) Presentación institucional (del centro) por parte del Equipo de dirección, el día 4 de octubre. Ese día se realizará la bienvenida a ISEN Formación Universitaria y se facilitará al alumnado un folleto Informativo con el título “Presentación institucional del Equipo directivo de ISEN Formación Universitaria” disponible en la página web del centro. En dicho folleto sucintamente se dará cuenta de aspectos académicos y administrativos básicos para un estudiante de nuevo ingreso. La sesión irá destinada a que los estudiantes conozcan: sus derechos y deberes como estudiantes de la Universidad de Murcia, los planes de prácticas curriculares y extracurriculares del centro así como la información referente a la internacionalización (movilidad y Servicio de idiomas del centro).
- c) Jornada de voluntariado: organizada por el Coordinador de Calidad del Centro junto al Coordinador de Voluntariado de ISEN Formación Universitaria. En dicha sesión se explicará al alumnado los proyectos en los que participa el centro y cómo se pueden implicar en ellos. Se realizará en el horario de complemento académico que todo el alumnado tiene establecido en el horario de clases, un miércoles del mes de octubre, en horario de

Firmante: JOSE FULGENCIO ANGOSTO SAEZ. Fecha-hora: 10/10/2019 15:42:57. Puesto/Cargo: DIRECTOR ACAD. ISEN FORMACIÓN UNIV. Y DIR. COL. MAYOR AZARBE (UNIVERSIDAD DE MURCIA). Emisor del certificado: CN=SIA SUB01, SERIALNUMBER=A2733262, OU=SYSTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA C=ES.

Firmante: MARIA INMACULADA MENDEZ MATEO. Fecha-hora: 10/10/2019 15:44:18. Emisor del certificado: C=ES, O=ACCV, OU=PKIACCV, CN=ACCVCA-120.



mañana (12:00 a 14:00). Probablemente se llevará a cabo el miércoles 9 de octubre.

- d) Charlas de Orientación académica y profesional organizadas por el Coordinador de Calidad del Centro junto al Centro de Orientación e Información de Empleo (COIE). En dichas sesiones se explicarán a los estudiantes de nuevo ingreso aspectos fundamentales para la planificación de la carrera y técnicas de estudio. Se realizará en el horario de complemento académico, un miércoles del mes de octubre, en horario de mañana (12:00 a 14:00). Probablemente se llevará a cabo el miércoles 16 de octubre.

Para la evaluación del Programa de Acogida se controlará la asistencia de los estudiantes y se realizará una encuesta de satisfacción lo que supondrá una evidencia para el Sistema de Aseguramiento de Calidad del Centro. La encuesta se ha diseñado para permitir su cumplimentación on-line por medio de la aplicación "Encuestas" que será difundida entre los estudiantes de primer curso.

La asistencia del alumnado a todas las sesiones planteadas en el Programa de Acogida en el Centro ISEN Universitario les permitirá solicitar un reconocimiento de 1 crédito CRAU.

En el caso del Postgrado, el Programa de Acogida a estudiantes de nuevo ingreso se destina a aquel alumnado que no haya cursado estudios de Grado en la Universidad de Murcia. En este sentido, se realizará una sesión informativa sobre los servicios de la Universidad de Murcia y de ISEN Formación Universitaria para facilitar a los alumnos los estudios que van a cursar. Esta sesión se realizará en los meses de octubre o noviembre, es decir, una vez que la matrícula de los estudiantes esté cerrada. Se establecerá una fecha de acuerdo con el coordinador del máster.



2. PROGRAMA DE ORIENTACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL

Este programa se plantea con el objetivo de fomentar la realización de actividades de orientación, encaminadas a mejorar los resultados obtenidos por los Centros, en el proceso clave PC04: Orientación a estudiantes y orientación profesional, así como mejorar la capacidad de los estudiantes y egresados, para afrontar el enorme reto del acceso al empleo.

En él se integran las actividades de orientación académica y profesional que se van ofertando por parte de ISEN Formación Universitaria a lo largo de todo el curso académico, para todo el alumnado del centro, y que, en su mayor parte son organizadas junto al Centro de Orientación e Información de Empleo (COIE) (véase en Anexo 2). También se realizarán a lo largo del curso seminarios, cursos, jornadas, etc., que pueden contribuir a la orientación y formación profesional de los estudiantes.

Los alumnos de Postgrado pueden asistir, al igual que el resto de los alumnos de ISEN Formación Universitaria, a la oferta de actividades que se realizan a lo largo del curso académico, así como a cualquier otra actividad cultural o formativa organizada desde el centro.

La información ira haciéndose pública en la web correspondiente y/o siendo notificada a los estudiantes a través del Aula Virtual o correos electrónicos a través de los coordinadores o tutores.

3. PROGRAMA DE APOYO A LA FORMACIÓN (COORDINACIÓN Y TUTORÍA)

El Plan de Acción Tutorial (PAT), también denominado Plan de Apoyo a la Formación, del centro está dirigido fundamentalmente a facilitar al estudiante su integración en la vida universitaria, el desarrollo de su formación integral facilitando su aprendizaje así como también proporcionar asesoramiento para una favorable futura inmersión laboral.

Así, los recursos de la coordinación vertical y horizontal y de la tutoría en ISEN Formación Universitaria vienen representados en las figuras que se enuncian y se describen a continuación: Coordinador de Título, Coordinador de Curso, Tutor de Grupo y Coordinador de Asignatura (Véase Figura 2).

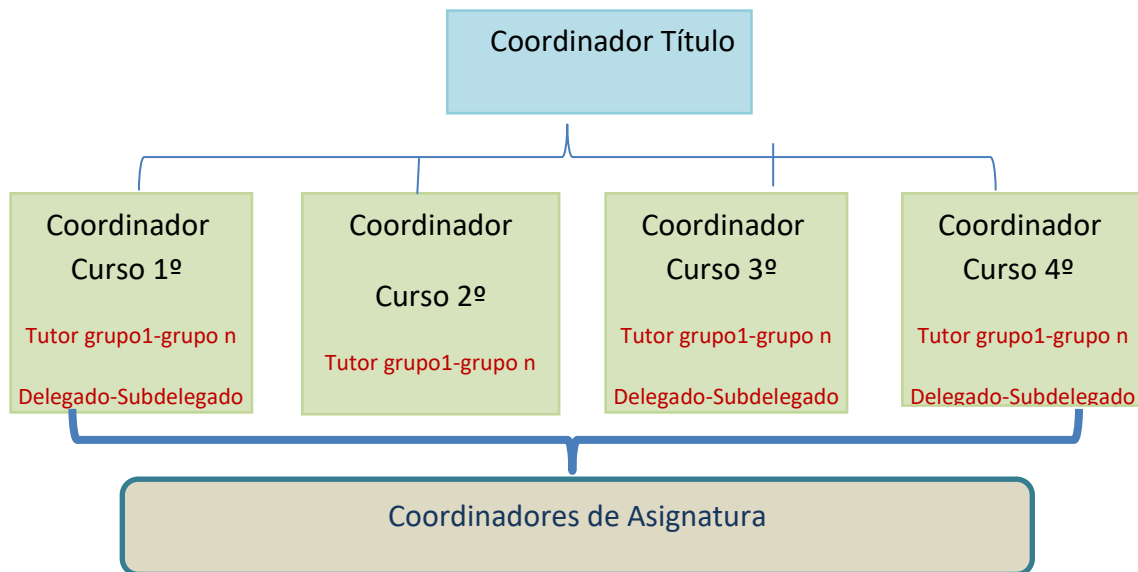


Figura 2. Organigrama del Programa de Apoyo a la Formación.

La coordinación del curso 2019/2020 de los Grados y postgrados será publicada debidamente en la página web del centro. De las reuniones formales, los coordinadores/tutores levantarán acta dejando constancia escrita de lo tratado y/o decidido (ver Anexo 3: Modelo de Acta). Ello supondrá un seguimiento y una evaluación de mejora de la calidad sustentada en evidencias para la toma de decisiones.

El centro expedirá una certificación oficial en la que se acreditará el desempeño de las labores de Coordinador/tutor.

COORDINADOR DE TÍTULO

Será un profesor con dedicación a tiempo completo de la Universidad de Murcia perteneciente a áreas de conocimiento con docencia en los estudios del centro, a propuesta de cada una de las Facultades que los tutelen.





Las funciones a desarrollar son las que siguen:

- a) Organizar y dirigir las actividades de coordinación docente o académica en el ámbito específico de la titulación, así como aquellas otras funciones que el Director académico en ISEN Formación Universitaria delegue en él. Particular relevancia tendrá la adopción de criterios respecto a:
 - i) distribución de grupos de trabajo;
 - ii) normas de realización de trabajos, fechas de entrega;
 - iii) horarios para tutorías;
 - iv) realización y temporalización de pruebas de evaluaciones parciales;
 - v) atención a la diversidad del alumnado;
 - vi) solapamientos de contenidos de asignaturas.
- b) Realizar o colaborar, según el caso, en aquellas tareas que son propias de la gestión académica del título y participar en actividades de representación en el ámbito del mismo que le sean encomendadas desde el Equipo Directivo, tales como:
 - i) calificación y validación de asignaturas;
 - ii) difusión de anuncios y convocatoria de actividades de interés para los estudiantes;
 - iii) elecciones de delegados y subdelegados de clase;
 - iv) actos de Graduación entre otros.
- c) Formar parte de la Comisión de Aseguramiento de Calidad del centro e informar a la misma de todas las cuestiones que afecten a la titulación, colaborando con el Coordinador de Calidad en aquellas actividades que son propias de la mejora de la calidad de las titulaciones (por ejemplo, la programación, implementación y seguimiento de acciones vinculadas al Plan de Orientación y Tutoría, o al seguimiento y la renovación de la acreditación de la titulación que lleva a cabo la ANECA, así como facilitarle información para cumplir con los procesos del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de ISEN Formación Universitaria).
- d) Proponer el nombramiento, ratificación o, en su caso, revocación de los Coordinadores de Curso y los Coordinadores/Tutores de Grupo, informando de ello al Equipo de Dirección de ISEN Formación Universitaria.
- e) Convocar las reuniones de coordinación e información que sean precisas, levantando de cada una de ellas acta de la sesión.
- f) Velar por la correcta cumplimentación en tiempo y forma de las Guías Docentes de la titulación, informando a los docentes u otros agentes responsables de la elaboración, publicación o visibilidad de las mismas así como de la existencia de posibles deficiencias que hayan de ser subsanadas diligentemente.



- g) Colaborar con el Coordinador de Calidad, los Coordinadores de Curso y los Coordinadores/Tutores de Grupo de la titulación, en la evaluación del nivel de satisfacción de los “grupos de interés” respecto de las acciones de su ámbito de competencia.
- h) Responsabilizarse de la redacción de un informe que deje constancia de las actuaciones de coordinación llevadas a cabo, así como de las conclusiones y propuestas derivadas del trabajo realizado por los Coordinadores de Curso.

Con vistas al desempeño efectivo de las funciones señaladas, se establece un mínimo de dos reuniones con los coordinadores de curso y/o coordinadores/tutores de grupo a lo largo del curso académico: la primera se celebrará al comienzo de este a efectos de presentación, información y planificación; la siguiente podrá llevarse a cabo durante el curso, para hacer un seguimiento de este, o al finalizar el mismo, para llevar a cabo su evaluación. La evaluación del curso también podrá ser llevada a cabo en la reunión preparatoria del siguiente.

En lo que respecta a los Títulos oficiales de Posgrado o Másteres Universitarios de ISEN Formación Universitaria, cada título tendrá un coordinador, como se puede ver en la página web del centro, que son a la vez los representantes del título en la Comisión de Aseguramiento de Calidad.

COORDINADOR DE CURSO

Será un profesor de ISEN Formación Universitaria que, preferentemente, imparta docencia en alguna de las asignaturas obligatorias del curso correspondiente. Será nombrado por el Equipo Directivo. La duración del nombramiento estará fijada en un curso académico mínimo, prorrogable por periodos de igual duración.

Las funciones a desarrollar son las que siguen:

- a) Convocar a las reuniones de coordinación de Curso a los profesores del curso (incluyendo aquí a los Coordinadores de asignatura), a los Tutores de Grupo y a los delegados de grupo cuando sea necesario u oportuno, levantando la correspondiente acta de ellas, que será elevada al Coordinador del Título. Se podrán acordar pautas para la realización de estas reuniones.
- b) Asistir a las reuniones convocadas por la coordinación de la titulación.
- c) Elevar acta de reuniones e informar al Coordinador de Título de incidencias o necesidades que afecten al buen desarrollo de la docencia y al equipo docente del curso.
- d) Colaborar en la evaluación que periódicamente se realiza del nivel de satisfacción existente de las acciones de su ámbito de competencia junto con el Coordinador de Título y al Coordinador de Calidad.



En general, el Coordinador de Curso desempeña un papel de apoyo al Coordinador del Título, asistiéndole en el cumplimiento de sus funciones en el ámbito del curso correspondiente y en aquellos cometidos específicos que le sean encomendados. Más en particular, es el encargado de asegurar la coordinación horizontal de la planificación docente del curso y del desarrollo de la enseñanza por el profesorado de las diferentes asignaturas del curso, cuidando de que las actividades previstas aseguren una dedicación continuada del estudiante (medio) que se ajuste en lo posible a lo establecido (40 horas semanales).

TUTOR DE GRUPO

Será un profesor de ISEN Formación Universitaria que, preferentemente, imparta docencia en una asignatura obligatoria y en el grupo completo. Será nombrado por el Equipo de Dirección del centro. La duración del nombramiento estará fijada en un curso académico mínimo prorrogable por periodos de igual duración.

Las funciones como Tutor de Grupo a desarrollar con los estudiantes son las que siguen:

- a) Atender y orientar al alumnado ante cualquier dificultad relacionada con el desarrollo del curso.
- b) Asistir a las reuniones convocadas por la coordinación de la titulación o la coordinación del curso.
- c) Comunicarse periódicamente con los estudiantes del grupo para:
 - informar de medidas o actividades organizadas por ISEN Formación Universitaria que fueran de su interés y dar difusión a las mismas;
 - informar y responder a preguntas sobre los aspectos académicos del plan de estudios (las clases, los exámenes, los carnés, los créditos de libre configuración/CRAU...);
 - recoger sus demandas e inquietudes;
 - hacer un seguimiento de los progresos realizados en el curso y los problemas o dificultades encontrados.
- d) Elaborar, en caso de ser necesario, informes sobre posibles incidencias o necesidades durante el curso académico, proponiendo las acciones de mejora oportunas.
- e) Elaborar y elevar al Coordinador de Curso actas de las reuniones o contactos mantenidos a lo largo del curso académico, en las que sintetice temas abordados y decisiones tomadas.

Al Tutor de Grupo le correspondería, pues, recoger las demandas de los estudiantes, e informar y orientar con respecto a las mismas. En este sentido, habría que clarificar y potenciar a un tiempo el importante papel a desempeñar por los Delegados de Grupo. Salvo que hubiera situaciones urgentes,





especiales o imprevistas que demanden respuesta, podría celebrarse, por cuatrimestre, una reunión con los delegados. Por lo demás, sería conveniente mantener contactos personales de carácter informal y comunicación periódica a través del Aula Virtual y/o correo electrónico.

Cabe destacar que la Tutoría de Grupo no debe ser confundida con la orientación que, individualmente o en grupo, pueden recibir los estudiantes por parte del profesor responsable de cada asignatura en su horario de atención respectivo. Puede resultar conveniente clarificar a los estudiantes de su grupo las diferencias y relaciones entre la tutoría de grupo y las tutorías académicas vinculadas a cada una de las asignaturas que cursan y que son responsabilidad de los profesores que imparten las mismas.

COORDINADOR DE ASIGNATURA

Será un profesor de ISEN Formación Universitaria que imparta docencia en la asignatura correspondiente. Será nombrado por el Equipo de Dirección del centro y registrado en Ormuz. La duración del nombramiento estará fijada en un curso académico mínimo prorrogable por periodos de igual duración.

Las funciones a desarrollar son las que siguen:

- asistir a las reuniones de coordinación de curso y representar a los profesores responsables de la asignatura, transmitiéndoles, a su vez, las decisiones adoptadas;
- elaborar y actualizar la Guía Docente de la asignatura en colaboración con el resto de los docentes que la imparten cada curso académico, cuidando de que las competencias, contenidos, actividades y evaluación se ajusten a lo establecido en la Memoria del título;
- cumplimentar e introducir la Guía Docente de la asignatura en el Aula Virtual;
- realizar un seguimiento de la asignatura para verificar el ritmo (temporalización) y grado de cumplimiento de la Guía Docente en todos los grupos, informando, en su caso, al Coordinador del título.

En suma, el Coordinador de Asignatura es el profesor que coordina el contenido de la Guía Docente y, finalmente, cumplimenta ésta para que comience el proceso de validación. Esta labor ha de realizarse, cuando hay más de un grupo por curso, con la colaboración de los profesores (responsables de impartir la asignatura).

Como excepción a la norma general, en el caso de las asignaturas de TFG (Trabajo Fin de Grado) y Prácticas Curriculares, los Coordinadores serán nombrados e introducidos en Ormuz por el Equipo de Dirección

EVALUACIÓN DEL PLAN DE ORIENTACIÓN Y TUTORÍA





El seguimiento y evaluación del Plan de Orientación y Tutoría se concibe como un proceso de recogida y análisis de información relevante que fundamente tomar decisiones que mejoren la coordinación y la tutoría de cada uno de los títulos en futuros cursos académicos y, consiguientemente, la calidad de la experiencia formativa de nuestros estudiantes.

En este sentido, se aplicará una encuesta de satisfacción tras el programa de acogida para los estudiantes de primer curso y tras la finalización del curso académico una encuesta de satisfacción online para estudiantes de todas las titulaciones y para todos los cursos que responde a un modelo facilitado por la Unidad para la Calidad y adaptado cada curso por el Coordinador de calidad del centro. Asimismo, disponemos de los informes anuales que elabora el COIE de la evaluación que realiza su personal en cada una de las actividades de orientación profesional que se llevan a cabo en el centro. Además, se recogen los informes y actas generadas por los procesos de coordinación y tutoría.

En conjunto, todos los datos de la evaluación constituyen un elemento clave para la reflexión que, sobre la coordinación docente y la orientación a los estudiantes se acometa en el seno de la Comisión de Aseguramiento de Calidad, de la que forman parte, todos los Coordinadores de Título.

**ANEXO 1. CRONOGRAMA DEL PROGRAMA DE ACOGIDA A
ESTUDIANTES DE NUEVO INGRESO DE GRADO
(ISEN FORMACIÓN UNIVERSITARIA, Centro adscrito
Universidad de Murcia)**

Sesión	Horario	Actividad	Responsables
24 de septiembre 2019 Centro Social de Campus de Espinardo.	11:00-17:00	Jornadas de Información Universitaria (JIU): información de los servicios universitarios. Centro Social	Vicerrectorado de Estudiantes
4 de octubre 2019 Salón de Actos de ISEN Formación Universitaria.	9:00-9:15	Presentación institucional UMU	Video de bienvenida institucional con intervención Rector y Vicerrectorado de Estudiantes
	9:15-10:00	Presentación del Centro y del Equipo Directivo de ISEN	Equipo Directivo de ISEN
	10:00- 10:30	Información delegación de estudiantes	CEUM
	10:30- 11:00	Descanso	
	11:00-12:00	Prácticas curriculares y extracurriculares	Coordinadoras de prácticas de ISEN
	12:00-13:00	Internacionalización	Coordinadora de movilidad y responsable de idiomas de ISEN
9 octubre 2019 Patio/ Salón de Actos de ISEN Formación Universitaria	12:00-14:00	Jornada de voluntariado	Coordinador de Voluntariado
16 octubre 2019 Salón de Actos de ISEN Formación Universitaria.	12:00-14:00	Orientación académica y profesional	Centro de Orientación e Información de Empleo (COIE)

La asistencia del alumnado a todas las sesiones planteadas en el Programa de Acogida en el Centro ISEN les permitirá solicitar un reconocimiento de 1 crédito CRAU.





ANEXO 2. CRONOGRAMA DEL PROGRAMA DE ORIENTACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL DEL COIE DIRIGIDO A ESTUDIANTES DE GRADO Y POSTGRADO (ISEN FORMACIÓN UNIVERSITARIA, Centro adscrito Universidad de Murcia)

CURSO	CHARLAS	FECHA Y HORA
ACTIVIDADES DIRIGIDAS A ESTUDIANTES DE PRIMER CURSO	o Cómo definir objetivos y planificar tu carrera. o Cómo superar el curso: técnicas de estudio.	16 de octubre 12 a 14 horas
ACTIVIDADES DIRIGIDAS A ESTUDIANTES DE SEGUNDO CURSO	Prácticas extracurriculares en empresas/instituciones.	23 de octubre 13 a 14 horas
ACTIVIDADES DIRIGIDAS A ESTUDIANTES DE TERCER CURSO	o Salidas profesionales y movilidad laboral. o Anticípate. Preparando la búsqueda de empleo.	30 octubre 12 a 14 horas
ACTIVIDADES DIRIGIDAS A ESTUDIANTES DE CUARTO CURSO	Orientada a oposiciones y búsqueda de empleo en colegios privados/concertados.	6 de noviembre 13-14 horas
ACTIVIDADES DIRIGIDAS A ESTUDIANTES DE MASTER	Estrategias de búsqueda de empleo.	30 de octubre 17-18 horas

Firmante: JOSE FULGENCIO ANGOSTO SAEZ. Fecha-hora: 10/10/2019 15:42:57. Puesto/Cargo: DIRECTOR ACAD. ISEN FORMACIÓN UNIV. Y DIR. COL. MAYOR AZARBE (UNIVERSIDAD DE MURCIA). Emisor del certificado: CN=SIA.SUB01.SERIALNUMBER=A32733262.O.U.-QUALIFIED CAO-SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA C=ES; Firmante: MARIA INMACULADA MENDEZ MATEO. Fecha-hora: 10/10/2019 15:44:18. Emisor del certificado: C=ES.O=ACCV.O.U.=PKIACCV.CN=ACCVCA-120;





ANEXO 3. MODELO DE ACTA COORDINACIÓN-TUTORÍA (ISEN FORMACIÓN UNIVERSITARIA, Centro adscrito Universidad de Murcia)

ACTA

Grado:

REUNIÓN DE

COORDINACIÓN

TUTORÍA

CURSO

GRUPO

Asistentes:

ORDEN DEL DÍA:

CONCLUSIONES/ACUERDOS TOMADOS:

Nº DE ESTUDIANTES o PROFESORADO QUE HAN PARTICIPADO: __

Fecha de realización

Fdo.Coordinador / Tutor



Anexo: Plan de Recogida de Opiniones para el curso académico 2019-20 como parte del proceso PA03 (Satisfacción, expectativas y necesidades)

PROPÓSITO	GRUPO DE INTERÉS	ALCANCE	MODALIDAD	TEMPORALIZACIÓN	RESPONSABLE
Satisfacción con el Programa de Acogida	Estudiante de nuevo ingreso	Todas las titulaciones de Grado (Curso 1º)	Encuesta online	Octubre	Coordinador de Calidad, Coordinadores de Grado y Tutores
Satisfacción con la Titulación de Grado (Incluido satisfacción con el TFG, prácticas curriculares, movilidad...)	Estudiante de Grado	Todas las titulaciones de Grado	Encuesta On-line	Junio – Julio	Coordinador de Calidad, Coordinadores de Grado, Tutores y Profesores
	Profesores de la Titulación	Todas las titulaciones de Grado	Encuesta On-line	Junio – Julio	Coordinador de Calidad y Coordinadores de Grado
	Egresados	Todas las titulaciones de Grado	Encuesta On-line	Octubre – Noviembre	Coordinador de Calidad y Secretaría del Centro
	Empleadores	Todas las titulaciones de Grado	Encuesta On-line	A lo largo del curso, según el caso	Coordinador de Calidad y Coordinadores de título de Grado
	Personal de Apoyo	Todas las titulaciones de Grado	Encuesta On-line	Junio – Julio	Coordinador de Calidad y Coordinadores de Grado
Satisfacción con la Titulación de Máster	Estudiantes de Máster	Máster Universitario en IIEIEP	Encuesta online	Mayo – Julio	Coordinador de Calidad y Coordinador del Máster
	Personal de Apoyo	Máster Universitario en IIEIEP	Encuesta On-line	Junio – Julio	Coordinador de Calidad y Coordinador del Máster
	Profesores de Máster	Máster Universitario en IIEIEP	Encuesta online	Mayo - Julio	Coordinador de Calidad y Coordinador del Máster
	Egresados	Máster Universitario en IIEIEP	Encuesta On-line	Octubre – Noviembre	Coordinador de Calidad, Coordinador del Máster y Secretaría del Centro

Máster Universitario en IIEIEP: Máster Universitario en Investigación e Innovación en Educación Infantil y Educación Primaria.

Anexo: Análisis de los resultados curso 2018/19 del proceso PA03 (Satisfacción, expectativas y necesidades)

En este punto se analizan los datos proporcionados por las encuestas de satisfacción con la titulación de diferentes grupos de interés, correspondientes al curso académico 2018-19. Sobre todo se han tenido en cuenta las medias ponderadas y las desviaciones típicas.

En primer lugar, en lo que respecta al alumnado cabe destacar que se obtuvieron 133 encuestas cumplimentadas: 26 estudiantes del Grado en Educación Infantil; 94 del Grado en Educación Primaria, 7 del Grado en Seguridad Pública y Privada y 7 del Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos. Siendo el 70.7% mujeres y el resto hombres. El 92.3% del alumnado había asistido a clase con regularidad. El 87.2% habían elegido la titulación como primera opción. Con respecto a la satisfacción global con la titulación cabe destacar que se obtuvo una media global de 3.7. En una escala de 1 a 5. Pueden apreciarse las medias y las desviaciones típicas en la tabla.

Tabla satisfacción del alumnado con la titulación.

Titulación	Curso 2018-19
------------	---------------

Firmante: JOSE FULGENCIO ANGOSTO SAEZ. Fecha-hora: 10/10/2019 15:42:57. Puesto/Cargo: DIRECTOR ACAD. ISEN FORMACIÓN UNIV. Y DIR. COL. MAYOR AZARBE (UNIVERSIDAD DE MURCIA). Emisor del certificado: CN=SIA.SUB01.SERIALNUMBER=A82733262.O.U.=QUALIFIED.CAO.=SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA C=ES. Firmante: MARIA INMACULADA MENDEZ MATEO. Fecha-hora: 10/10/2019 15:44:18. Emisor del certificado: C=ES.O=ACCV.O.U.=PKI/ACCV.CN=ACCVCA-120.





	Media (dt)
Grado en Educación Infantil	4.00 (.69)
Grado en Educación Primaria	3.52(.97)
Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos	4.23(1.11)
Grado en Seguridad Pública y Privada	3.86(.89)

En lo referente a la satisfacción del alumnado de primer curso con el plan de acogida cabe destacar que la satisfacción global con las acciones de acogida fue para cada titulación de: $M= 4.18$ (dt:.40) en el Grado de Educación Infantil; $M= 4.18$ (dt:.58) en el Grado de Educación Primaria no teniendo datos para el Grado en Seguridad Pública y Privada. En una escala de 1-5.

En segundo lugar, en lo que respecta a los datos de profesorado se recopilaron en total 37 encuestas (59.5% mujeres). El 40.5% del profesorado contaba con una experiencia de 1 a 5 años, el 35.1% contaba con una experiencia de 6 a 15 años de docencia, el 10.8% más de 15 años y el restante contaba con menos de 1 año. La satisfacción global del profesorado fue de 4.22 (dt:.505) en una escala de 1 a 5. En la tabla puede apreciarse la satisfacción por cada titulación.

Tabla satisfacción del profesorado con la titulación.

Titulación	Curso 2018-19
	Media (dt)
Grado en Educación Infantil	4.00 (.65)
Grado en Educación Primaria	4.1(.056)
Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos	4.40(.55)
Grado en Seguridad Pública y Privada	4.71(.49)

En lo referente al Máster Universitario en Investigación e Innovación en Educación Infantil y Primaria cabe destacar que al no impartirse en el curso 2018/19 en ISEN no se disponen de datos.

En tercer lugar, los datos del personal de apoyo indican que se recopilaron datos de 6 de ellos que colaboran en todas las titulaciones del centro (Grado en Educación Infantil, Grado en Educación Primaria, Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos, Grado en Seguridad Pública y Privada y en el Máster Universitario en Investigación e Innovación en Educación Infantil y Primaria). La media de satisfacción general de la titulación fue de 4.5 en una escala de 1 a 5.

De los tutores de prácticas escolares de ISEN participaron un total de 155 docentes de los Grados de Educación Primaria, Educación Infantil y del Grado en Relaciones Laborales y Recursos

Firmante: JOSE FULGENCIO ANGOSTO SAEZ. Fecha-hora: 10/10/2019 15:42:57. Puesto/Cargo: DIRECTOR ACAD. ISEN FORMACIÓN UNIV. Y DIR. COL. MAYOR AZARBE (UNIVERSIDAD DE MURCIA). Emisor del certificado: CN=SIA.SUB01.SERIALNUMBER=A32733262.O.U.=QUALIFIED.CAO.=SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA.C=ES; ANONIMA.C=ES;

Firmante: MARIA INMACULADA MENDEZ MATEO. Fecha-hora: 10/10/2019 15:44:18. Emisor del certificado: C=ES.O=ACCV.O.U.=PKIACCV.CN=ACCVCA-120;





Humanos. De forma global, la satisfacción global sobre las prácticas escolares fue de: $M= 4.84$ (dt.:37) en el Grado de Educación Infantil; $M= 4.59$ (dt.:63) en el Grado de Educación Primaria y $M= 4.60$ (dt.:55) en el Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos, en una escala de 1 a 5. Así, en lo que respecta a los datos de empleadores cabe destacar que se recopiló información de 155 de ellos en los Grados de Educación Infantil, Educación Primaria y Relaciones Laborales y Recursos Humanos. De forma global, la satisfacción con los conocimientos y habilidades alcanzados por el estudiante en la titulación fue de: $M= 4.55$ (dt.:76) en el Grado de Educación Infantil; $M= 4.35$ (dt.:99) en el Grado de Educación Primaria y $M=4.60$ (dt.:55) en el Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos, en una escala de 1 a 5.

En lo que respecta a los alumnos egresados de las diferentes titulaciones se ha podido disponer de información de 17 estudiantes (66.5% mujeres). La media de satisfacción general fue de 4.12. Se considera pertinente crear un tipo de red de egresados para fomentar canales de comunicación y de ese modo poder ampliar el acceso para la cumplimentación de encuestas o participación en el centro.

De forma general, se estima que se tratan de valores adecuados en lo que respecta a la satisfacción de los diferentes grupos de interés implicados en ISEN.

Anexo: Informe y valoración de la gestión de incidencias (PA04).

En el curso 2018-2019 se recibieron en el Centro 13 sugerencias, de las que se aceptaron y se ha tramitaron 11. Dos quedan pendientes para resolverse en el curso 19/20. Por lo tanto, el porcentaje de sugerencias aceptadas fue del 84.62% (véase la Tabla).

SUGERENCIAS	DESCRIPCIÓN	RECIBIDA	ADMITIDA
CENTRO	Ventilar las aulas	1	1
CENTRO	Poner más enchufes y regletas	1	1
CENTRO	Papeleras en la biblioteca	1	1
CENTRO	Problemas con el interruptor de luz del Aula 4	1	1
CENTRO	Impresora wifi para estudiantes	1	0
CENTRO	Estudio de la insonorización del aula de música a la biblioteca	1	1

Firmante: JOSE FULGENCIO ANGOSTO SAEZ. Fecha-hora: 10/10/2019 15:42:57. Puesto/Cargo: DIRECTOR ACAD. ISEN FORMACIÓN UNIV. Y DIR. COL. MAYOR AZARBE (UNIVERSIDAD DE MURCIA). Emisor del certificado: CN=SIA.SUB01.SERIALNUMBER=A37733262.O.U.=QUALIFIED.CA.O.=SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA.C=ES.
 Firmante: MARIA INMACULADA MENDEZ MATEO. Fecha-hora: 10/10/2019 15:44:18. Emisor del certificado: C=ES.O=ACC.V.O.U=PKI.ACCV.CN=ACC.VCA-120.





CENTRO	Colocación de ozonizadores o similar para la eliminación de olores en aulas	1	0
CENTRO	Instalación de software o paquete de ofimática en sala de ordenadores	1	1
CENTRO	Ampliación del horario de préstamo de ordenadores portátiles	1	1
CENTRO	Mejorar el trato del personal de secretaria	4	4

En lo que respecta a las quejas/reclamaciones se han basado sobre todo en reclamaciones de trabajos Fin de Grado, memoria de prácticas escolares o de los sistemas de evaluación de una asignatura. Por lo tanto, del total de quejas/reclamaciones se han aceptado y tramitado el 100% de las mismas (Véase tabla). Cabe destacar una queja en una asignatura del Grado en Educación Infantil por el sistema de evaluación y por incumplimiento de la Guía docente que implicaba prácticamente a la totalidad del alumnado matriculado en la misma. Se admitió a trámite dicha reclamación y se dio resolución a la misma en el 100% del alumnado implicado.

Finalmente, cabe destacar que se han realizado a través de las encuestas de satisfacción la felicitación al profesorado del centro con un total de 4 recibidas.

QUEJAS/ RECLAMACIONES	DESCRIPCIÓN	RECIBIDA	ADMITIDA
GRADO EN EDUCACIÓN PRIMARIA	Reclamación segunda evaluación TFG	1	1





GRADO EN EDUCACIÓN PRIMARIA	Reclamación segunda evaluación de las practicas escolares	1	1
GRADO EN EDUCACIÓN PRIMARIA	Reclamación segunda evaluación de examen	1	1
GRADO EN EDUCACIÓN INFANTIL	Reclamación con el proceso de evaluación en una asignatura y cumplimiento de la Guía docente.	1	1

Anexo: Resumen del análisis de los informes sobre la disponibilidad de la bibliografía recomendada (PA06. Gestión de los recursos materiales y servicios) 18/19

Se han analizado los recursos bibliográficos disponibles para el curso académico 18/19. En el último año se han adquirido nuevas referencias bibliográficas para la biblioteca del Centro. Cabe destacar que en dicho cómputo no se han tenido en cuenta los libros electrónicos, recursos web como leyes, etc.

Los estudiantes también tienen pleno acceso a los recursos electrónicos y herramientas digitales de la Biblioteca de la Universidad de Murcia como por ejemplo, "LeoCMN" lo que permite el préstamo de libros electrónicos así como bases de datos de revistas, ya que algunas de las referencias suelen ser en este formato. Del mismo modo, tienen acceso a través del préstamo de la Universidad de Murcia. Por lo tanto, se ha asegurado que la bibliografía recomendada esté disponible en la biblioteca del centro y el resto de referencias complementarias estén disponibles en los diferentes puntos de servicios de la Biblioteca Universitaria de la Universidad de Murcia (Catálogo Alba) e incluso a través de préstamo interbibliotecario.

En lo que respecta a la bibliografía de RR.LL y RR.HH en el curso 2018/19 al implantarse únicamente 4º de la titulación cabe destacar que la bibliografía recomendada fue de 106 libros de los cuales 38 están disponibles en la biblioteca del centro y el resto en la Biblioteca Universitaria de la Universidad de Murcia (93.4%).





Del Grado en Seguridad Pública y Privada en el curso 2018/19 para las asignaturas de primer y segundo curso la bibliografía recomendada era de 133 de los cuales 87 están disponibles en la biblioteca del centro y el resto en la Biblioteca Universitaria de la Universidad de Murcia (72.93%).

Del Grado en Educación Infantil en el curso 2018/19 para las asignaturas de toda la titulación la bibliografía recomendada era de 437 de los cuales 195 están disponibles en la biblioteca del centro y el resto en la Biblioteca Universitaria de la Universidad de Murcia (97.94%).

Del Grado en Educación Primaria en el curso 2018/19 para las asignaturas de toda la titulación la bibliografía recomendada era de 783 de los cuales 205 están disponibles en la biblioteca del centro y el resto en la Biblioteca Universitaria de la Universidad de Murcia (95.66%).

Para el Máster Universitario en Investigación e Innovación en Educación Infantil y Educación Primaria, a pesar de que no se ha impartido en el curso 2018/19, para las asignaturas de todo el máster la bibliografía recomendada era de 127 de los cuales 43 están disponibles en la biblioteca del centro y el resto en la Biblioteca Universitaria de la Universidad de Murcia (91.34%).

Como propuestas de mejora se considera necesario seguir con la revisión y actualización de la bibliografía recomendada en las Guías docentes por cada uno de los docentes implicados en las asignaturas. Asimismo, sigue siendo imprescindible aumentar el número de referencias disponibles en la biblioteca del centro así como dotar a la biblioteca de mayor personal de apoyo.

Anexo. Informe seguimiento de PROPUESTAS DE MEJORA CURSO 2018/19

Se realiza un informe de las propuestas planteadas en el curso 2018/19:

<p>Creación y gestión de actividades culturales y de innovación.</p>	<p>Se han realizado varias actividades culturales y de innovación tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • I TALLER TRABAJO DIDÁCTICO FUERA DEL AULA: PROYECTO INTERDISCIPLINAR EN LA NATURALEZA (SIERRA ESPUÑA) • SALIDA INTERPRETATIVA VOLUNTARIA A LA NATURALEZA (ÁREAS DE DIDÁCTICA DE LAS CIENCIAS SOCIALES Y DE LAS CIENCIAS NATURALES) • CLASE DE HISTORIA EN EL CINE: “EL FOTÓGRAFO DE MATHAUSSEN” • ORGANIZACIÓN DEL CONCURSO “TU RECURSO EN 180 SEGUNDOS” • PROYECTO DE INNOVACIÓN DOCENTE INTERDISCIPLINAR CON EL MUSEO DEL TEATRO ROMANO DE CARTAGENA • I CONGRESO NACIONAL A LA VANGUARDIA EN EDUCACIÓN • PROYECTO -TALLER DE CUENTOS AMBIENTALES • DONDE VIVEN LOS MONSTRUOS. • KAMISHIBAI • 150 TALLERES CON CAJAS DE CUENTOS CLÁSICOS • LOS CABALLOS • EL PONI • MUSICAL DE CUENTOS INFANTILES.
<p>Revisión de los títulos del centro.</p>	<p>-El Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos se extingue y por lo tanto se está llevando a cabo dicho proceso de forma satisfactoria.</p> <p>-Se va el reacreditar el Máster Universitario en Investigación e Innovación</p>

Firmante: JOSE FULGENCIO ANGOSTO SAEZ. Fecha-hora: 10/10/2019 15:42:57. Puesto/Cargo: DIRECTOR ACAD. ISEN FORMACIÓN UNIV. Y DIR. COL. MAYOR AZARBE (UNIVERSIDAD DE MURCIA). Emisor del certificado: CN=SIA.SUB01.SERIALNUMBER=A32733262.O.U.=QUALIFIED CAO-SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA C=ES. Firmante: MARIA INMACULADA MENDEZ MATEO. Fecha-hora: 10/10/2019 15:44:18. Emisor del certificado: C=ES.O=ACCV.O.U=PKIACCV.CN=ACCVCA-120.





	en Educación Infantil y Primaria para lo cual la comisión realizó el informe y se espera la visita del panel de ANECA para noviembre del 2019.
Reuniones intercentros.	<p>- Se realizó una reunión presencialmente con diferentes miembros de los equipos académicos de ambos centros. En el curso 18/19 se realiza en la sede de ISEN el 15 de febrero del 2019. Se trata de la tercera reunión de coordinación entre centros siendo las anteriores: 22 de septiembre de 2017 y 19 de enero de 2018.</p> <p>-Se han realizado reuniones de seguimiento entre la coordinadora de Calidad de la Facultad de Educación y la coordinadora de calidad de ISEN con una regularidad mensual para tratar aspectos comunes (planificar el PAT, encuestas de los grupos de interés...).</p>
Gestión de actividades formativas	<p>- Se han propuesto diferentes actividades formativas dirigidas a alumnado de todos los cursos y titulaciones del centro. Por ejemplo,</p> <ul style="list-style-type: none"> • TALLER DE ORTOGRAFÍA • PRINCIPALES NOVEDADES FISCALES PARA EL EJERCICIO 2019 • I DE MUSETICS: USING MUSIC TO TEACH ENGLISH PRONUNCIATION • I TALLER TEACHING HISTORY AND GEOGRAPHY IN ENGLISH: WALKING AROUND CARTAGENA • I TALLER PARA LA ENSEÑANZA DEL INGLES POR RINCONES: THE POWER OF INTERDISCIPLINARITY • I TALLER ENGLISH TEACHING AND LEARNING THROUGH THE CULTURE OF CARTAGENA • I TALLER DIDACTICA DE LENGUA INGLESA: CREATIVITY (HOW TO ADAPT GRAMMAR CONTENTS INTO EARLY YEAR-ORIENTED ACTIVITIES) • SEMINARIO SOBRE BÚSQUEDA DE EMPLEO Y MERCADO LABORAL • TALLER: CÓMO EVITAR EL PLAGIO EN LOS TRABAJOS ACADÉMICOS. USO DE NORMAS APA • LAS ARMAS DE FUEGO EN LA SEGURIDAD PRIVADA. • RECURSOS QUE SALVAN VIDAS. • TALLER DE MATEMÁTICAS I • CURSO BÁSICO DE PRIMEROS AUXILIOS EN EL AULA.
Revisión y actualización de la bibliografía recomendada en	- Se ha solicitado la colaboración de todo del personal de apoyo y de todo el profesorado del centro y de los coordinadores de cada título para que puedan comprobar la disponibilidad de la bibliografía recomendada en la biblioteca del centro sobre todo de cara a la elaboración de las Guías

Firmante: JOSE FULGENCIO ANGOSTO SAEZ. Fecha-hora: 10/10/2019 15:42:57. Puesto/Cargo: DIRECTOR ACAD. ISEN FORMACIÓN UNIV. Y DIR. COL. MAYOR AZARBE (UNIVERSIDAD DE MURCIA). Emisor del certificado: CN=SIA.SUB01.SERIALNUMBER=A82733262.O.U.=QUALIFIED.CAO.=SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA.C=ES;

Firmante: MARIA INMACULADA MENDEZ MATEO. Fecha-hora: 10/10/2019 15:44:18. Emisor del certificado: C=ES.O=ACCV.O.U.=PKI/ACCV.CN=ACCVCA-120;





las guías docentes.	docentes del curso 19/20.
Convenios con otras Universidades para fomentar la movilidad del alumnado.	Se han llevado a cabo varios contactos con Universidades extranjeras para iniciar los trámites para llevar a cabo convenios para fomentar la movilidad del alumnado. Por ejemplo, Erasmus + con Universität Hamburg, Faculty of Education.

Firmante: JOSE FULGENCIO ANGOSTO SAEZ. Fecha-hora: 10/10/2019 15:42:57. Puesto/Cargo: DIRECTOR ACAD. ISEN FORMACIÓN UNIV. Y DIR. COL. MAYOR AZARBE (UNIVERSIDAD DE MURCIA). Emisor del certificado: CN=SIA.SUB01.SERIALNUMBER=A82733262.O.U.=QUALIFIED.CA.O.=SISTEMAS INFORMATICOS ABIERTOS SOCIEDAD ANONIMA C=ES;
 Firmante: MARIA INMACULADA MENDEZ MATEO. Fecha-hora: 10/10/2019 15:44:18. Emisor del certificado: C=ES.O=ACCV.O.U.=PKIACCV.CN=ACCYCA-120;

