



POLITÉCNICA

CAMPUS
DE EXCELENCIA
INTERNACIONAL



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
DELEGACIÓN DE ALUMNOS
Subdelegación de Calidad Docente



Procedimiento EVALÚA

Delegación de Alumnos UPM





CAMPUS
DE EXCELENCIA
INTERNACIONAL



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
DELEGACIÓN DE ALUMNOS
Subdelegación de Calidad Docente

1) Introducción y objetivos

El EVALÚA es el documento con el que cualquier estudiante de la Universidad Politécnica de Madrid (en adelante UPM) podrá reflejar por escrito, y ante la Delegación de Alumnos de la UPM, las felicitaciones y/o reclamaciones referentes a la docencia recibida.

Este procedimiento, aprobado por la Junta de Representantes de la Delegación de Alumnos de la UPM a fecha 13/05/2015, es el instrumento informativo por medio del cual las Delegaciones de Alumnos pueden conocer la situación de la docencia que sus compañeros reciben, y emprender aquellas iniciativas que conduzcan a la solución de los problemas detectados. Sustituye al procedimiento "Parte Informativo Sobre la Actividad Docente (PISADO)".

Con este procedimiento se pretende:

- Buscar soluciones eficaces a los problemas de carácter docente que puedan surgir en la Universidad.
- Ofrecer reconocimiento a aquellos docentes que, a juicio del alumnado, lo merezcan por su labor a lo largo del curso.
- Garantizar la excelencia y calidad de la docencia impartida en la UPM a través de la resolución de las incidencias surgidas.



2) Compromisos

Confidencialidad

La Delegación de Alumnos de la UPM se compromete a guardar la confidencialidad de los datos personales de los alumnos que emitan algún parte ante cualquier autoridad, custodiando dichos datos en un fichero especial registrado en la Agencia Nacional de Protección de Datos siguiendo la LOPD.

Los datos personales de los alumnos que emitan informe serán custodiados de dos maneras:

- Bajo llave en el local de la Delegación de Alumnos de Centro, utilizando la caja proporcionada por la Delegación de Alumnos de la UPM a tal efecto.
- En el caso de los informes enviados mediante la aplicación web, en un servidor con las medidas de seguridad suficientes para garantizar la confidencialidad los mismos. Dicho servidor será gestionado únicamente por la Delegación de Alumnos de la UPM.

Solo el Delegado de Alumnos de Centro, o la persona en quien delegue; y el Delegado de Alumnos de la UPM, o la persona en quien delegue; tendrán acceso a dichos documentos.

Objetividad

El informe tendrá como pretensión otorgar datos objetivos de las actividades docentes y del profesorado, de forma que puedan ser utilizados como referencia para la participación de la Delegación en los procesos de evaluación docente de la Universidad. Será responsabilidad de las Delegaciones de Centro asegurar, en la medida de lo posible, la objetividad del contenido de los informes.

Conciliación

El procedimiento pretende ser una vía conciliadora y amistosa para la resolución de problemas entre alumnos y docentes. Por ello, se garantizará en todo momento el derecho de dichos miembros de la comunidad universitaria a la defensa y al honor.



3) El documento

El parte EVALÚA consta de una hoja de papel normal, en la que estará plasmada la queja o felicitación del estudiante. En el caso de los partes presentados mediante la aplicación web, será la propia aplicación la que genere el documento.

El parte constará de las siguientes secciones y campos:

- Datos de gestión del parte:
 - Centro UPM: centro en el que el estudiante recibe la docencia de la cual quiere expresar una queja o felicitación.
 - Fecha.
 - Número de parte: se generará en base al formato:

N+1 - C - A

N: número de partes EVALÚA recibidos en la Delegación en el año en curso.

C: código del centro UPM al que está asignado el parte.

A: año en curso.

(Ejemplo: 18-61-2015)

- Datos del profesor:
 - Nombre del profesor.
 - Asignatura.
 - Titulación.
 - Departamento.
 - Coordinador de la asignatura: esta casilla se marcará en caso de que la queja / felicitación esté relacionada con algún aspecto general de la asignatura, en cuyo caso los datos del profesor serán los del coordinador de la asignatura.
- Contenido del parte:
 - Felicitación / queja: categoría del parte.
 - Contenido: campo de texto en el que el alumno deberá exponer su queja o felicitación. Será requisito imprescindible para la aceptación del documento por parte de la Delegación la corrección a la hora de expresar la queja o felicitación, evitando en todo momento faltas de respeto hacia cualquier miembro de la comunidad universitaria.
- Datos del alumno:
 - Centro UPM, fecha y número de parte.
 - Nombre del alumno.
 - Correo electrónico: será imprescindible utilizar el correo institucional (*@alumnos.upm.es*).
 - Teléfono móvil.
 - D.N.I.

Puede consultarse el formato del parte en el anexo 1 de este procedimiento.



4) Gestión del parte

La gestión del parte la llevará a cabo el Delegado de Alumnos del Centro o aquella persona en quien delegue, preferentemente el Secretario de la Delegación de Centro.

El procedimiento dará comienzo en el momento en que el alumno se persone en cualquiera de los despachos de la Delegación de Alumnos y solicite la tramitación de su parte EVALÚA o acceda a la aplicación web para cumplimentarlo. Si el parte EVALÚA fue presentado mediante la aplicación web, el responsable de la gestión deberá imprimir una copia física del mismo. Los partes físicos serán almacenados por la Delegación de Alumnos de Centro en la caja provista a tal efecto, y a la que sólo tendrán acceso las personas encargadas de la gestión del procedimiento.

La Delegación de Centro encargada de la gestión del parte será, en cualquier caso, la Delegación del centro en el cual el estudiante que presenta el parte está recibiendo la docencia, con independencia de que el profesor esté o no adscrito a dicho centro.

Para la gestión del parte habrán de diferenciarse los partes de felicitación y los partes de queja:

Felicitación:

La delegación emitirá a final de semestre, en plazo no superior a 15 días naturales tras la finalización del último examen de convocatoria ordinaria, un informe dirigido a cada director de departamento de entre los que impartan docencia en dicho Centro, con copia a la Subdirección de Ordenación Académica o equivalente, en el que se haga constar la relación de felicitaciones (haya o no) recibidas relativas a su departamento. Se solicitará también a dicho director que haga llegar dichas felicitaciones a los profesores respectivos.

Queja:

Una vez recibidas en la Delegación de Alumnos de Centro **tres** quejas sobre la misma queja, dirigida hacia el profesor o la asignatura, el Delegado de Alumnos de Centro procederá a redactar un informe EVALÚA según el modelo provisto desde Delegación de Alumnos de la UPM, que consta como anexo de este procedimiento, que contendrá la exposición de las quejas recibidas. No obstante, este procedimiento podrá iniciarse con sólo uno o dos partes EVALUA según lo descrito en el epígrafe de "casos especiales".

En paralelo al acometimiento del procedimiento descrito a continuación, se tratará, en aquellos casos en que sea posible, de entablar diálogo con los docentes afectados, intentado resolver amistosamente el problema, reflejando el resultado en los anexos de cada etapa del informe EVALÚA.

El procedimiento consta de 6 posibles etapas, entre las que se progresará siempre que la respuesta obtenida en la etapa actual no sea considerada por la Delegación como satisfactoria o se cumpla el plazo máximo de respuesta sin haberla obtenido:





POLITÉCNICA

CAMPUS
DE EXCELENCIA
INTERNACIONAL



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID

DELEGACIÓN DE ALUMNOS

Subdelegación de Calidad Docente

- Etapa 1: Se remite el informe al coordinador de la asignatura, director del departamento responsable de la asignatura y profesor sobre el que versen las quejas. (Plazo máximo de respuesta: 3 días hábiles).
- Etapa 2: Se remite el informe a la Subdirección de Ordenación Académica o figura equivalente con copia a la Dirección del Centro. (Plazo máximo de respuesta: 5 días hábiles).
- Etapa 3: Se tratará de conseguir que el informe EVALÚA se trate en un punto del próximo Consejo del Departamento al que esté adscrito el profesor al que va dirigida la queja, mediante el porcentaje de firmas requerido. (Plazo máximo de respuesta: 20 días hábiles).
- Etapa 4: Se tratará de conseguir que el informe EVALÚA se trate en un punto de la próxima Junta de Escuela, mediante el porcentaje de firmas requerido. (Plazo máximo de respuesta: 20 días hábiles).
- Etapa 5: Se remitirá copia del informe a los Vicerrectorados de Alumnos y de Profesorado, y al Defensor Universitario.
- Etapa 6 (final): El informe EVALÚA se tratará en el próximo Consejo de Gobierno.

Finalizada cada etapa, el Delegado de Alumnos del Centro cumplimentará en el informe EVALÚA el anexo correspondiente a la etapa terminada en el que deberá hacer constar si durante esa etapa se han recibido más partes EVALÚA relacionados con el informe emitido, y la respuesta recibida, indicando si se da por satisfactoria y por tanto cerrado el informe o si por contra se considera insatisfactoria y se procede a la siguiente etapa.

Una vez que la Delegación considere solucionada y cerrada una queja, informará a los alumnos que presentaron el parte EVALÚA del resultado obtenido y procederá a archivar el informe, incluyendo todos los anexos, junto a los partes EVALÚA emitidos y que dieron lugar a la emisión del informe.

En el plazo comprendido entre los quince días naturales previos a la elección del nuevo Delegado de Escuela y la propia elección, el Delegado saliente deberá remitir a la Delegación de Alumnos de la UPM todos los partes EVALÚA originales de que disponga, anexando los informes en aquellos casos en que se haya llegado a emitir e indicando cuales de ellos no se llegaron a tramitar, indicando el motivo en este caso, y destruyendo todas las demás copias que tuviesen. Una vez recibidos los partes EVALÚA físicos de cada Centro, desde la Delegación de Alumnos de la UPM se procederá a borrar los registros de parte EVALÚA presentes en la base de datos de la aplicación web.

Casos especiales:

Podrá emitirse un informe EVALÚA con un número inferior a tres partes cuando se compruebe que la problemática no puede afectar realmente a tres o más alumnos y dicha problemática revista una gravedad real, a criterio del Delegado de Alumnos del Centro, que merezca ser tratada mediante este procedimiento.

Así mismo, podrá procederse directamente a la etapa 2 cuando la suma de tiempos necesaria para resolver el problema mediante el procedimiento habitual exceda el tiempo disponible para la solución del problema. Esta situación se indicará en el anexo correspondiente a la primera etapa.

En relación con la gestión del parte EVALÚA, pueden consultarse los siguientes anexos:

- Anexos 2 y 3: plantillas de informe EVALÚA para quejas y felicitaciones.
- Anexo 4: diagrama de flujo correspondiente al proceso de gestión del parte descrito.





CAMPUS
DE EXCELENCIA
INTERNACIONAL



Parte EVALÚA

Centro UPM: Fecha: N° parte:

Nombre del profesor:

Asignatura: Coordinador:

Titulación:

Departamento:

Contenido

Queja

Felicitación

Centro UPM: Fecha: N° parte:

Nombre del alumno:

Correo electrónico: @alumnos.upm.es

Teléfono móvil: DNI:



CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
DELEGACIÓN DE ALUMNOS
Subdelegación de Calidad Docente

Anexo 2: Plantilla de informe EVALÚA de quejas

Informe EVALÚA
A la atención de _____,
En conformidad con lo expuesto en el "Procedimiento EVALÚA" de la Delegación de Alumnos de la Universidad Politécnica de Madrid, le informo que a _____ de _____ de _____ se han recibido _____ partes EVALÚA de queja en relación a la docencia que imparte en la asignatura _____, haciendo constar los siguientes hechos:
Tal y como se indica en el procedimiento, dispone de 3 días hábiles para responder a este informe.
Madrid, a ___ de _____ de _____.
Fdo: _____
Delegado de Alumnos del Centro



DELEGACIÓN DE ALUMNOS de la Universidad Politécnica de Madrid, Calle Ramiro de Maeztu, 7. 28040 Madrid. subdelegado.alumnos.calidad@upm.es





POLITÉCNICA

CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
DELEGACIÓN DE ALUMNOS
Subdelegación de Calidad Docente



POLITÉCNICA

CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
DELEGACIÓN DE ALUMNOS
Subdelegación de Calidad Docente

Anexos

Según lo expuesto en el procedimiento, en las siguientes secciones se recogen los anexos a este informe (en caso de llegar a haberlos):

Anexo 1

¿El problema ha sido resuelto? ____

En el tiempo transcurrido desde la emisión de la última versión del informe, se han recibido ____ partes EVALÚA adicionales.

Observaciones:

Solución/es propuesta/s:

Fecha: ____ de ____ de ____ .

Anexo 2

¿El problema ha sido resuelto? ____

En el tiempo transcurrido desde la emisión de la última versión del informe, se han recibido ____ partes EVALÚA adicionales.

Observaciones:

Solución/es propuesta/s:

Fecha: ____ de ____ de ____ .



DELEGACIÓN DE ALUMNOS de la Universidad Politécnica de Madrid, Calle Ramiro de Maeztu, 7. 28040 Madrid. subdelegado.alumnos.calidad@upm.es



DELEGACIÓN DE ALUMNOS de la Universidad Politécnica de Madrid, Calle Ramiro de Maeztu, 7. 28040 Madrid. subdelegado.alumnos.calidad@upm.es



POLITÉCNICA

CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
DELEGACIÓN DE ALUMNOS
Subdelegación de Calidad Docente



POLITÉCNICA

CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
DELEGACIÓN DE ALUMNOS
Subdelegación de Calidad Docente

Anexo 3

¿El problema ha sido resuelto? ____

En el tiempo transcurrido desde la emisión de la última versión del informe, se han recibido ____ partes EVALÚA adicionales.

Observaciones:

Solución/es propuesta/s:

Fecha: ____ de ____ de ____ .

Anexo 4

¿El problema ha sido resuelto? ____

En el tiempo transcurrido desde la emisión de la última versión del informe, se han recibido ____ partes EVALÚA adicionales.

Observaciones:

Solución/es propuesta/s:

Fecha: ____ de ____ de ____ .



DELEGACIÓN DE ALUMNOS de la Universidad Politécnica de Madrid, Calle Ramiro de Maeztu, 7. 28040 Madrid. subdelegado.alumnos.calidad@upm.es



DELEGACIÓN DE ALUMNOS de la Universidad Politécnica de Madrid, Calle Ramiro de Maeztu, 7. 28040 Madrid. subdelegado.alumnos.calidad@upm.es



POLITÉCNICA

CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
DELEGACIÓN DE ALUMNOS
Subdelegación de Calidad Docente



POLITÉCNICA

CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
DELEGACIÓN DE ALUMNOS
Subdelegación de Calidad Docente

Anexo 5

¿El problema ha sido resuelto? _____

En el tiempo transcurrido desde la emisión de la última versión del informe, se han recibido _____ partes EVALÚA adicionales.

Observaciones:

Solución/es propuesta/s:

Fecha: ____ de ____ de ____ .

Anexo 6

¿El problema ha sido resuelto? _____

En el tiempo transcurrido desde la emisión de la última versión del informe, se han recibido _____ partes EVALÚA adicionales.

Observaciones:

Solución/es propuesta/s:

Fecha: ____ de ____ de ____ .



DELEGACIÓN DE ALUMNOS de la Universidad Politécnica de Madrid, Calle Ramiro de Maeztu, 7. 28040 Madrid. subdelegado.alumnos.calidad@upm.es



DELEGACIÓN DE ALUMNOS de la Universidad Politécnica de Madrid, Calle Ramiro de Maeztu, 7. 28040 Madrid. subdelegado.alumnos.calidad@upm.es



CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID
DELEGACIÓN DE ALUMNOS
Subdelegación de Calidad Docente

Anexo 3: Plantilla de informe EVALÚA de felicitación

Informe EVALÚA
A la atención de _____,
En conformidad con lo expuesto en el "Procedimiento EVALÚA" de la Delegación de Alumnos de la Universidad Politécnica de Madrid, le informo que a _____ de _____ de _____ se han recibido _____ partes EVALÚA de felicitación en relación a la docencia que imparte en la asignatura _____, haciendo constar los siguientes hechos:
Desde la Delegación de Alumnos queremos felicitarle por el nivel de satisfacción que ha generado en los alumnos, y le animamos a seguir así en el futuro.
Madrid, a ____ de _____ de _____
Fdo: _____
Delegado de Alumnos del Centro



DELEGACIÓN DE ALUMNOS de la Universidad Politécnica de Madrid, Calle Ramiro de Maeztu, 7. 28040 Madrid. subdelegado.alumnos.calidad@upm.es





Anexo 4: Grafo de flujo de la gestión del parte

