



9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO

9.1. Responsables del sistema garantía de calidad del plan de estudios

La Comisión de Garantía de Calidad del Master Universitario en Orientación Educativa (en adelante CGCM) será la responsable del Sistema de Garantía de Calidad.

a. Composición

La composición de la CGCM, estará formada por tres profesores/as del Master (sin excluir a los/as coordinadores/as) y un miembro del Personal de Administración y Servicios (PAS), todos ellos elegidos a propuesta de la Comisión de Estudios de Postgrado.

Siempre que el tema a tratar en la reunión así lo requiera, se incorporará a esta Comisión un experto de la Unidad de Calidad de la Universidad de Huelva; igualmente se podrá contar con la participación de un miembro del alumnado del año en curso así como con la de un profesional de la orientación educativa cuando la Comisión considere necesaria su presencia por requerirlo los asuntos a tratar.

b. Constitución

La Comisión de Garantía de Calidad del Master (CGCM) se constituirá en su primera reunión mediante la firma de un Acta de Constitución. Se nombrará a un/a Presidente/a y Secretario/a de la misma.

c. Misión, visión y objetivos

La misión de la Comisión de Garantía de Calidad del Master es establecer con eficiencia un Sistema de Calidad que implique la mejora continua y sistemática del Master.

La visión de esta Comisión es contribuir a que los Títulos de Master, dispongan de indicadores de calidad que los hagan cada vez más satisfactorios y atractivos para todas las partes interesadas (estudiantes, profesorado, PAS, empleadores, sociedad) y, en consecuencia, tengan una demanda creciente.

La Comisión de Garantía de Calidad del Master realizará actuaciones encaminadas a cumplir con los siguientes objetivos:

1. Propiciar la mejora continua de los niveles de calidad de las actividades docentes, investigadoras, de gestión y de transferencia de resultados del master.
2. Contribuir a superar el proceso de VERIFICACIÓN (ANECA) de los Títulos de Master y apoyar procesos de evaluación ex-post (SEGUIMIENTO y ACREDITACIÓN).
3. Garantizar la máxima objetividad e independencia en su actuación.
4. Apoyar a los/as Coordinadores/as y a la Comisión del Título de Master, proporcionándole información para la toma de decisiones fundamentada.
5. Implicar a todas las partes interesadas (profesorado, PAS, estudiantes, autoridades académicas, agentes externos) en los procedimientos de recogida de información pertinentes, asegurando la máxima participación y apoyar sus intereses.
6. Velar para que la eficacia, eficiencia y transparencia sean los principios de gestión de los Títulos de Master.

d. Reglamento de funcionamiento interno

Una vez constituida la Comisión de Garantía de Calidad del Máster, se procederá a nombrar al Presidente/a y Secretario/a.

Sistema de garantía de calidad del máster

Renovación: El mandato de cada miembro titular será de tres años, salvo que pierda la condición por la cual fue elegido. En el proceso de renovación se procurará que los cambios garanticen la continuidad de las tareas.

Reuniones: Las reuniones ordinarias de la CGCM serán convocadas por el/la Presidente/a con al menos 48 horas de antelación mediante comunicación personalizada a todos sus componentes, en la que se especificará el orden del día (temas a tratar) y se remitirá la pertinente documentación.

Las reuniones extraordinarias de la CGCM serán convocadas por el/la Presidente/a para tratar un único tema con una antelación mínima de 24 horas.

La frecuencia de reuniones ordinarias será trimestral.

La iniciativa de convocatoria podrá ser por parte del/la Presidente/a de la CGCM, por 1/3 de los miembros de la misma o por solicitud de las autoridades académicas, la/s persona/s encargada/s de la Coordinación del Master y/o la Comisión del Título de Master.

El/la Secretario/a levantará un acta por cada reunión, la cual llevará anexados los documentos manejados en la misma. Mientras dure su cargo, el/la Secretario/a deberá hacer públicas las actas (ej. página Web) y custodiarlas.

Decisiones: Las decisiones colegiadas de la CGCM serán tomadas por mayoría de los asistentes a la reunión. El/la Presidente/a tendrá un voto de calidad en el caso de igualdad de número de votos a favor o en contra de una decisión propuesta.

Las decisiones de la CGCM tendrán carácter no ejecutivo. Serán remitidas al/la Coordinador/a (es) del Título de Master y a las Comisiones (encargadas del seguimiento) del mismo para que se tomen las medidas pertinentes encaminadas a la mejora continua del Título de Master.

e. Funciones

1. Constitución de la CGCM, siguiendo las recomendaciones apuntadas previamente en este documento.
2. Dar cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de Funcionamiento de las Comisiones de Garantía de Calidad del Master, incluyendo la elaboración de actas simples de todas las reuniones, que servirán posteriormente como evidencias de la gestión de la calidad.
3. Garantizar la evaluación, el seguimiento, el control y la mejora continua de los procesos de los Títulos de Master.
4. Recogida sistemática de información sobre todos los aspectos propuestos en la Memoria del Plan de Estudios de los Masters de su competencia presentada a verificación.
5. Implicación con las personas encargadas de la Coordinación del Master y/o la Comisión de Título de Master en la mejora permanente del mismo.

Procedimientos para la recogida de datos y análisis de la información del título de master, según especificaciones de la Unidad de calidad de la UHU

A continuación, se presentan los distintos procedimientos diseñados para la recogida de datos y el análisis de la información generada. Una síntesis de los mismos aparece reflejada en la tabla 1, que establece las referencias legales, evaluativas, del documento de ENQA y otras.

Cada procedimiento viene referenciado con un código (ej. P-1), al que están asociados, en su caso, una serie de herramientas o instrumentos de recogida de información que se presentan en el Anexo 1, y que se referencia, a su vez, con el código del procedimiento seguido de un número (en este caso, con numeración romana; ej. P-1.I, para referirse al primer instrumento o herramienta utilizada para el procedimiento 1).

Todos los procedimientos presentan una misma estructura; al margen de su denominación, cada procedimiento se inicia con el objetivo o propósito general que persigue y las referencias legales y

Sistema de garantía de calidad del máster

evaluativas que lo sustentan. El “cuerpo” del procedimiento se articula en torno a tres grandes apartados, cumpliendo así con las recomendaciones del Protocolo de Evaluación para la Verificación de Títulos Universitarios Oficiales (ANECA); éstos son: a) Sistema de recogida de datos (con referencia a la herramienta del Anexo 1); b) sistema de análisis de la información; y c) sistema de propuestas de mejora y su temporalización. El procedimiento concluye con un apartado en el que se recogen otros aspectos específicos de interés, como información complementaria, recomendaciones o relación con otros procedimientos. (Ver tabla 1).

Código:
P-1

9.2. PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD ENSEÑANZA Y EL PROFESORADO

Objetivo:

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

Referencia legal:

El Real Decreto 1393/2007 de 29 de octubre, en su Anexo I, establece las directrices de elaboración de la Memoria para la solicitud de verificación de los Títulos Oficiales (Grado y Master). El apartado 9.2 de dicha memoria debe recoger “procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado”.

Referencias evaluativas:

El programa VERIFICA de ANECA, en su apartado 9.2 del Protocolo de Evaluación para la verificación de Títulos Universitarios Oficiales (Grado y Master) señala que se establecerán “procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la calidad de la enseñanza”...y... “procedimientos para la recogida y análisis de información sobre el profesorado”

Los objetivos de calidad fijados por cada Título de Master en relación a la enseñanza y el profesorado del mismo.

Sistema de recogida de datos (con referencia a la herramienta del Anexo 1):

La CGCM recabará información sobre la calidad docente del profesorado del Título de Master de su competencia, a través de las personas encargadas de la coordinación de los mismos. Para ello, se podrá utilizar el modelo de encuesta de opinión de estudiantes con la labor docente del profesorado propuesto en el Anexo (P-1.I) o cualquier otro sistema que se estime oportuno.

Con el fin de detectar posibles desviaciones, se podrá recoger información sobre indicadores de resultados por curso académico y por módulo o materia. En el caso de desviaciones muy significativas, se solicitará al profesorado implicado en la docencia de la materia informe justificativo de las mismas.

El/la profesor/a (o coordinador/a, en el caso de más de un/a profesor/a del módulo) cumplimentará un informe del mismo, al concluir cada curso académico (ver modelo de informe en anexo P-1.II), en el que se reflejarán posibles incidencias relacionadas con:

- La planificación del módulo (organización y coordinación entre profesores/as, ...)
- Desarrollo de la enseñanza y evaluación de los aprendizajes (cumplimiento de lo planificado, dificultades en el desarrollo, metodologías docentes, tipos de evaluación, etc.).

En caso de incidencias (quejas o reclamaciones), la CGCM recabará informes del coordinador/es del Master y del propio profesorado sobre las mismas.

Sistema de análisis de la información:

Podrá realizarse un análisis de la información recabada a través de la encuesta de opinión, de los indicadores de resultados por curso académico, módulo y/o materia, de los informes de los/as profesores/as (coordinadores/as) del módulo o, en su caso, de las quejas y reclamaciones recibidas.

La CGCM elaborará un informe anual con las propuestas de mejora, sugerencias y recomendaciones sobre la calidad de la enseñanza y el profesorado del Título de Master.

Sistema de propuestas de mejora y su temporalización:

La CGCM elaborará un informe para cada curso académico con los resultados más significativos, en el que se definirán los puntos fuertes y débiles, así como las propuestas de mejora detalladas y dirigidas a la/s persona/s encargada/s de la coordinación.

Las recomendaciones presentadas deben permitir obtener orientaciones básicas para el diseño de acciones encaminadas a subsanar las deficiencias detectadas, las cuales serán tenidas en cuenta en la revisión y mejora del desarrollo del Plan de Estudios del título de Master.

En caso de incidencias con respecto a la docencia de una materia en particular, será informado el profesorado implicado en la misma, de forma que se pongan en marcha las medidas oportunas para solventar tal situación, en consonancia con las recomendaciones de mejora diseñadas desde la CGCM.

Otros aspectos significativos:

Responsables: profesores

Participación de los grupos de interés: Se articula a través de la Comisión de Garantía de Calidad del Título de Master que elabora cada curso un informe con los resultados más significativos.

Rendición de cuentas: el informe final del proceso será publicado en la página web del título, teniendo acceso a los mismos los estudiantes, profesorado, PAS y la sociedad en general, garantizando así la transparencia de la información sobre el título.

Documentos más significativos: Guía docente e Informe final de resultados.

Código:
P-9

**9.3. PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DEL RENDIMIENTO
ACADÉMICO
(RESULTADOS DE APRENDIZAJE)**

Objetivo:

El propósito de este procedimiento es conocer y analizar los resultados previstos en el Título en relación con su Tasa de Graduación, Tasa de Abandono y Tasa de Eficiencia. Asimismo, se dan a conocer y se analizan otros indicadores complementarios del Título con objeto de contextualizar los resultados anteriores.

Referencia legal:

Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales: Anexo I, apartado 8 “Resultados previstos”.

Estimación de valores cuantitativos para los indicadores que se relacionan a continuación y la justificación de dichas estimaciones. No se establece ningún valor de referencia al aplicarse estos indicadores a instituciones y enseñanzas de diversas características. En la fase de acreditación se revisarán estas estimaciones, atendiendo a las justificaciones aportadas por la Universidad y a las acciones derivadas de su seguimiento.

-Tasa de graduación: porcentaje de estudiantes que finalizan la enseñanza en el tiempo previsto en el plan de estudios o en un año académico más en relación a su cohorte de entrada.

-Tasa de abandono: relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que debieron obtener el título el año académico anterior y que no se han matriculado ni en ese año ni en el anterior.

-Tasa de abandono (sólo para másteres de un año): relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que debieron obtener el título el año académico anterior y que no se han matriculado ni en ese año académico ni en el posterior.

-Tasa de eficiencia: relación porcentual entre el número total de créditos del plan de estudios a los que debieron haberse matriculado a lo largo de sus estudios el conjunto de graduados de un determinado año académico y el número total de créditos en los que realmente han tenido que matricularse.

Referencias evaluativas:

Protocolo de Evaluación para Verificación de Títulos Universitarios Oficiales (VERIFICA, ANECA). Apartado 8. Resultados previstos.

8.1. Estimación de indicadores: ¿Se ha realizado una estimación justificada de indicadores relevantes que al menos incluya las tasas de graduación, abandono y eficiencia? ¿Se han tenido en cuenta entre otros referentes los datos obtenidos en el desarrollo de planes de estudios previos?

Sistema de recogida de datos (con referencia a la herramienta del Anexo 1):

La CGCM recabará al final de cada curso académico, de la Unidad correspondiente de la Universidad, los resultados de los indicadores obligatorios y complementarios que se especifican en la ficha P-9.I del Anexo 1.

Sistema de análisis de la información:

La CGCM, en los dos meses siguientes a la recogida de datos, llevará a cabo el análisis de los resultados obtenidos en dichos indicadores, debiendo examinar exhaustivamente el cumplimiento o no del valor cuantitativo estimado para los indicadores obligatorios señalados en la ficha P-9.I del Anexo 1.

Después del análisis, la CGCM elaborará una Memoria que contendrá una descripción lo más detallada posible de la situación actual y, en su caso, recomendaciones para alcanzar el valor cuantitativo estimado que sirve de referencia.

En los dos meses siguientes, dicha Memoria será considerada por el órgano competente quien, tras incluir las enmiendas oportunas, deberá remitir la Memoria al órgano competente, que será quien finalmente tome las decisiones que correspondan.

El valor de referencia o estimación de valores cuantitativos de los indicadores obligatorios ha de ser dinámico y, necesariamente, se ha de contrastar con los resultados obtenidos de las tasas correspondientes.

Se recomienda que para la estimación de valores cuantitativos de los indicadores obligatorios, así como para la justificación de dichas estimaciones, se tomen como base datos históricos, de prospectiva o comparados.

Sistema de propuestas de mejora y su temporalización:

En el supuesto de que no se cumplieran los valores de referencia establecidos en la ficha P-9.I del Anexo 1, la CGCM deberá recomendar un plan de mejora que solucione los problemas detectados, señalando al responsable del seguimiento y el mecanismo para realizar dicho seguimiento (ficha P-9.II del Anexo 1).

El plan de mejora, en el supuesto de que sea necesario, deberá ser verificado por la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Centro y aprobado por el órgano competente.

El Máster tiene además previsto un **sistema de tutorías y orientación del alumnado**, como no podía ser menos en un Máster de Orientación, que nos va a permitir una evaluación (e intervención) más directa, cualitativa y personal sobre los procesos de enseñanza, articulado en torno a la tutoría y orientación académicas, que insertamos aquí:

-Tutoría y orientación académica

La orientación académica se centrará básicamente en los apoyos y soportes que favorezcan a los estudiantes la capacidad de aprender de forma autónoma y de tomar decisiones académicas o de itinerario formativo con el máximo de información posible, técnicas de estudio, etc.

1. Agentes de la orientación: Equipo Responsable del Programa, Tutores personales, Profesores del programa.

2. Sistemas y/o actuaciones:

- a) Plan de Acogida para los estudiantes que acceden por primera vez al Programa con el fin de facilitarles su proceso de adaptación e integración al Programa:
 - a. Recepción por parte del Equipo Responsable: visita a las instalaciones.
 - b. Charlas informativas sobre diversos aspectos concretos del Programa Formativo.
 - c. Formación como usuarios de recursos e infraestructuras (ejemplo: bibliotecas, aulas de informática, talleres, laboratorios, etc.).
 - d. Presentación de tutores personales, etc.
- b) Programa de Estudios de cada Estudiante. Fijación del Programa de Estudios de cada Estudiantes (art. 9.2 del RD 56/2005):
 - a. Antes del inicio del Programa, el Equipo Responsable del Programa, auxiliado por el personal administrativo del Centro, revisará los impresos de prematricula y determinará, para cada uno de los futuros estudiantes, el número mínimo de

créditos y las materias concretas del Programa que ha de cursar cada estudiante y si precisa de algún tipo de ayuda o soporte en el caso de que tenga algún tipo de discapacidad física. La comunicación de este Programa Individualizado será personal y presencial a través de una entrevista entre el alumno y un profesor.

- b. El seguimiento del Programa de Estudios de cada Estudiante se realizará a través de dos vías:
 - i. Los profesores de cada materia o conjunto de materias harán el seguimiento continuo del trabajo y progreso de cada uno de sus estudiantes, mediante sus contactos permanentes con ellos (reuniones periódicas individuales, colectivas, clases, correo electrónico, etc.). Los profesores pueden ayudarse de pruebas para determinar el nivel real de conocimientos de sus alumnos y la heterogeneidad u homogeneidad del grupo. Esta información le será de suma utilidad para determinar los sistemas de apoyo al aprendizaje de sus estudiantes:
 - 1. Nuevas experiencias de aprendizaje en las que tengan que integrar conocimientos y capacidades de diversas materias.
 - 2. Trabajos para los que se tengan que consultar diferentes fuentes de información.
 - 3. Materiales intermedios.
 - ii. Los tutores: Cada estudiante tendrá asignado un Tutor personal. Este Tutor, mediante el Plan de Acción Tutorial, realizará un seguimiento del plan de trabajo global del estudiante y funciones de orientación académica y de orientación al trabajo y al Doctorado.

Código:
P-2

9.4.a. PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS

Objetivo:

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

Referencia legal:

Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales: Anexo I, apartado 9.3: Procedimientos para garantizar la calidad de las prácticas externas.

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

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

Convenio de Prácticas con la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía.

Otros convenios de prácticas: ONCE, Comisiones Obreras, Cruz Roja, UGT.

Referencias evaluativas:

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

Sistema de recogida de datos (con referencia a la herramienta del Anexo 1):

La Comisión o persona/s responsable/s de las Prácticas Externas realizará las tareas propias de establecimiento de convenios, difusión del programa, propuesta de tutores/as, asignación de puestos de prácticas al alumnado y desarrollo de las mismas.

Por su parte, la Comisión de Garantía de Calidad del Título de Master (CGCM) recabará de los responsables de Prácticas Externas, al final de cada curso académico, los resultados del programa. Asimismo, recogerá información para nutrir los indicadores que se especifican en la ficha P-2.I del Anexo 1.

A modo de ejemplo, se anexa un modelo de cuestionario de evaluación del tutor/a externo/a (P-2.II) y del alumno/a (P-2.III) que pueden utilizarse para conocer el nivel de satisfacción con las prácticas externas.

Sistema de análisis de la información:

La CGCM llevará a cabo el análisis de dichos resultados e indicadores, elaborando un Informe sobre la calidad del programa de prácticas externas que incluirá aquellas propuestas de mejora que considere adecuadas, relativas a cualquiera de las etapas y participantes en el proceso, y lo remitirá a la persona/s responsable/s de la coordinación del Título de Master.

Sistema de propuestas de mejora y su temporalización:

El Informe referido en el apartado anterior será considerado por la Comisión del Título de Master y por el coordinador del Título de Master, quienes deberán tomar finalmente las decisiones que correspondan en la revisión y mejora del desarrollo del plan de estudios del Master.

Otros aspectos:

Responsables: responsable de prácticas externas

Participación de los grupos de interés: Se articula a través de la Comisión de Garantía de Calidad del Título que valora el funcionamiento de las prácticas externas y realiza la evaluación del informe final sobre las mismas

Rendición de cuentas: el informe final del proceso será publicado en la página web del título, teniendo acceso a los mismos los estudiantes, profesorado, PAS y la sociedad en general, garantizando así la transparencia de la información sobre el título.

Documentos más significativos: Programa de prácticas e Informe final sobre la calidad del programa de prácticas.

Código: P-3

9.4.b. PROCEDIMIENTO PARA EL ANALISIS DE LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD

Objetivo:

El propósito de este procedimiento es garantizar la calidad de los programas de movilidad mediante la evaluación, el seguimiento y la mejora de dichos programas. El procedimiento que se presenta se refiere a la movilidad reversible; es decir, es aplicable tanto a los/as alumnos/as propios que se desplazan a otras universidades como a los que acuden a la nuestra.

Referencia legal:

El apartado 9.3 del Anexo I del R.D. 1393/2007 establece la necesidad de que el Sistema de Garantía de Calidad de los nuevos Títulos Oficiales recoja los “procedimientos para garantizar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad”.

Referencias evaluativas:

Apartado 9.3 del Protocolo de Evaluación para Verificación de Títulos Universitarios Oficiales (Programa VERIFICA de ANECA,). La Guía de Apoyo establece que deberán abordarse “todas aquellas actividades que aseguren el correcto desarrollo de los programas de movilidad... (...establecimiento de convenios, selección y seguimiento de los/as alumnos/as, evaluación y asignación de créditos, etc.), especificando los procedimientos previstos de evaluación, seguimiento y mejora, así como los responsables y la planificación de dichos procedimientos (quién, cómo, cuándo)”.

Sistema de recogida de datos (con referencia a la herramienta del Anexo 1):

La CGCM se encargará de realizar el análisis y extraer conclusiones sobre el seguimiento de los/as alumnos/as del Título de Master que participan en los programas de movilidad, tanto nacionales como internacionales, cara a la mejora y perfeccionamiento de los mismos.

Con el fin de garantizar su calidad, la CGCM llevará a cabo una revisión anual de los programas de movilidad, analizando el nivel de alcance de los objetivos propuestos, las posibles deficiencias detectadas y el nivel de satisfacción de los usuarios y otros agentes implicados. Podrá recogerse información sobre los siguientes indicadores:

- _ Nº de estudiantes que participan en los programas de movilidad internacional
- _ Nº de estudiantes que participan en los programas de movilidad nacional
- _ Origen de la movilidad internacional
- _ Origen de la movilidad nacional
- _ Destino de la movilidad internacional
- _ Destino de la movilidad nacional
- _ Nº de quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas por los/as tutores/as académicos
- _ Grado de satisfacción de estudiantes propios con los programas de movilidad
- _ Grado de satisfacción de estudiantes visitantes con los programas de movilidad
- _ Grado de satisfacción de los/as tutores/as académicos.

Esta información se solicitará a los Órganos competentes de la Universidad y se podrá obtener, además, información a través del uso de las encuestas de satisfacción que figuran en el Anexo P-3.IA, P-3.IB -versión en inglés- y Anexo P-3.II.

Sistema de análisis de la información:

Anualmente, se podrán llevar a cabo las siguientes actuaciones:

- _ Análisis de la información relativa al número de estudiantes del Título de Master que han participado en los programas de movilidad.
- _ Análisis de las Universidades de acogida con el fin de detectar las más demandadas por el alumnado del Título de Master y analizar las causas.
- _ Análisis de las Universidades de procedencia con el fin de detectar las que proporcionan

un mayor número de alumnos/as y analizar las causas.

_ Análisis del nivel de satisfacción de los/as estudiantes (internos/externos) con las actividades realizadas en el centro de destino.

_ Análisis del nivel de satisfacción de los/as tutores/as académicos/as con la labor desempeñada en el programa de movilidad.

_ Análisis de las quejas, sugerencias y reclamaciones.

Trascurridos 4 años de la implantación del Título de Master, se recomienda la realización de un estudio sobre la evolución de los indicadores de uso de los programas de movilidad, con el fin de revisar los convenios con otras universidades, cara a establecer las posibles modificaciones en aras a la mejora.

Sistema de propuestas de mejora y su temporalización:

Al finalizar cada curso académico, los resultados del análisis de la información recabada por la CGCM serán trasladados al/los responsable/s del Programa de movilidad del Título Master, con el fin de implementar las mejoras pertinentes.

Las propuestas de mejora podrán hacer hincapié en:

- Ampliación o disminución de plazas.
- Nuevos convenios con otras Universidades, revisión y/o modificación de los existentes.
- Atención a las quejas, sugerencias y reclamaciones de los distintos colectivos

implicados.

Otros aspectos:

Responsables: responsable del programa de movilidad.

Participación de los grupos de interés: Se articula a través de la Comisión de Garantía de Calidad del Título que valora la evolución de la movilidad de los estudiantes y realiza un informe final de resultados.

Rendición de cuentas: el informe final del proceso será publicado en la página web del título, teniendo acceso a los mismos los estudiantes, profesorado, PAS y la sociedad en general, garantizando así la transparencia de la información sobre el título.

Documentos más significativos: Programa de movilidad e Informe final sobre los resultados de la movilidad

Código:
P-4

9.5. PROCEDIMIENTOS PARA EVALUAR LA INSERCIÓN LABORAL DE LOS GRADUADOS Y DE LA SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA

Objetivo:

El propósito de este procedimiento es establecer un sistema que permita medir, analizar y utilizar los resultados sobre la inserción laboral de los graduados, y sobre la satisfacción con la formación recibida.

Referencia legal:

El Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la Ordenación de las Enseñanzas Universitarias Oficiales, en su introducción, señala que “la nueva organización de las enseñanzas incrementará la empleabilidad de los titulados al tiempo que cumple con el objetivo de garantizar su compatibilidad con las normas reguladoras de la carrera profesional de los empleados públicos”.

Asimismo, en el Anexo I, apartado 9.4., se establece que los nuevos Títulos deberán contar con “Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida”.

Referencias evaluativas:

La Guía de Apoyo para la elaboración de la Memoria para la solicitud de Verificación de Títulos Oficiales (ANECA) establece en su apartado 9.4 que se han de diseñar “el procedimiento que permita medir, analizar y utilizar los resultados sobre la inserción laboral de los futuros graduados y de la medición de la satisfacción con la formación recibida”.

Se deben describir los métodos disponibles en la Universidad para:

- _ la recogida de esta información, definir la frecuencia y el modo de recopilación,
- _ el análisis de los datos obtenidos,
- _ la utilización de los resultados del análisis, para lograr la mejora del nuevo plan de estudios”.

Sistema de recogida de datos:

La Comisión de Garantía de Calidad del Master recabará de la Unidad competente de la Universidad (Servicio de Empleo, Observatorio Local de Empleo, Sociedad, etc.), los resultados del estudio de empleabilidad. Si la Universidad no contara con ninguna herramienta para recabar la información pertinente, se propone la utilización de un cuestionario especificado en el anexo P-4.I y que es el resultado de la adaptación del modelo REFLEX. Al margen de esto, sería conveniente obtener información de las bases de datos de la Seguridad Social, del Servicio Andaluz de Empleo o de otros organismos.

Las encuestas están conformadas por un total de 5 variables, a saber:

- _ El Título de Master (satisfacción con la formación recibida)
- _ Trayectoria laboral y situación actual
- _ Organización en la que trabaja
- _ Competencias (Conocimientos habilidades y destrezas)
- _ Información personal

Es conveniente la realización de este estudio tras 2 años de la finalización de los estudios del Título de Master por los estudiantes.

Sistema de análisis de la información:

Desde el Servicio competente se podrán llevar a cabo las siguientes actuaciones:

- _ Clasificación de los cuestionarios
- _ Tratamiento de los datos a través de un programa estadístico
- _ Creación de la matriz de datos

Sistema de garantía de calidad del máster

- _ Análisis de los mismos
- _ Elaboración de los informes de los distintos Títulos de Master analizados

La CGCM, a la recepción de los informes, realizará un análisis interpretativo elaborando un informe de la situación y de las posibles propuestas de mejora que remitirá a la Comisión del Título de Master y a los coordinadores del mismo, quienes deberán tomar finalmente la decisión que corresponda en la revisión y mejora del desarrollo del Plan de Estudios del Master.

Sistema de propuestas de mejora y su temporalización:

En el supuesto de que no se cumplieran las expectativas mínimas de empleabilidad, la CGCM deberá elaborar un plan de mejora encaminado a subsanar las deficiencias detectadas en aras a alcanzar las cotas de empleabilidad previstas. Se deberán asignar el/los responsable/s de la implementación y seguimiento de las mejoras.

Otros aspectos:

Responsables: Vicerrectorado de Estudiantes.

Participación de los grupos de interés: Se articula a través de la Comisión de Garantía de Calidad del Título que valora el informe o análisis realizado por el Vicerrectorado de Estudiantes, o el órgano competente.

Rendición de cuentas: el informe final del proceso será publicado en la página web del título, teniendo acceso a los mismos los estudiantes, profesorado, PAS y la sociedad en general, garantizando así la transparencia de la información sobre el título.

Documentos más significativos: informe de egresados de la Universidad de Huelva e Informe de la CGCM

| | |
|-----------------------|---|
| Código: P-5 | 9.6.a PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACION DE LA SATISFACCION GLOBAL SOBRE EL TÍTULO DE MASTER (Profesores, alumnos, Personal de Administración y servicios, responsables académicos y otros agentes externos) |
|-----------------------|---|

Objetivo:

El propósito de este procedimiento es conocer el nivel de satisfacción global de los distintos colectivos activos implicados en el Título de Master (Profesorado y alumnado) en relación a la orientación y acogida, la planificación, el desarrollo y los resultados del mismo.

Referencia legal:

El Real Decreto 1393/2007 de 29 de octubre, en su Anexo I, establece las directrices de elaboración de la Memoria para la solicitud de verificación de los Títulos oficiales. El apartado 9.5 de dicha memoria debe recoger, entre otros, “procedimientos para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados”.

Referencias evaluativas:

El Protocolo de Evaluación para la Verificación de Títulos Universitarios Oficiales (Programa VERIFICA, ANECA) establece que “el Centro en el que se imparte el Título o, en su defecto, la Universidad debe disponer de unos procedimientos asociados a la Garantía de Calidad y dotarse de unos mecanismos formales para la aprobación, control, revisión periódica y mejora del Título”. La propuesta debe establecer los mecanismos y procedimientos periódicos que se utilizarán para revisar el Plan de Estudios, sus objetivos, competencias, planificación, etc. De forma más específica, el apartado 9.5 señala que se establecerá “procedimientos para la recogida y análisis de la información sobre la satisfacción de los colectivos implicados en el Título,..”.

Sistema de recogida de datos (con referencia a la herramienta del Anexo):

Al objeto de recabar información sobre el nivel de satisfacción de los diferentes colectivos implicados en el Título de Master, se recomienda la utilización de una encuesta de opinión para estudiantes (ver anexo P-5.I) y Profesorado (ver anexo P-5.II). Este instrumento será implementado tras finalizar el último curso del Título de Master Oficial.

El contenido de los ítems es prácticamente el mismo para los dos colectivos, con objeto de poder contrastar adecuadamente las distintas opiniones. Con esta herramienta se recoge información sobre las siguientes variables:

1. Variables sociodemográficas (edad, género, Título, curso, sector).
2. Satisfacción con los sistemas de orientación y acogida a los estudiantes para facilitar su incorporación al Título de Master Oficial.
3. Satisfacción general con la planificación y el desarrollo de las enseñanzas en el Título de Master Oficial:
 - a. Distribución temporal y coordinación de módulos o materias.
 - b. Adecuación de los horarios, turnos, distribución teoría-práctica, tamaño de los grupos.
 - c. Satisfacción con la metodología utilizada (variedad, innovación,...).
 - d. Satisfacción con los programas de movilidad.
 - e. Satisfacción con las prácticas externas.
 - f. Disponibilidad, accesibilidad y utilidad de la información sobre el Título de Master (nivel de satisfacción con la página Web y con otros medios de difusión).
 - g. Satisfacción con los recursos humanos:
 - i. Profesorado del Título de Master
 - ii. Equipo o persona/s que gestiona/n el Título de Master.
 - h. Satisfacción con los medios materiales y las infraestructuras disponibles para el Título de

Master.

4. Grado de satisfacción con los Resultados:

- a. Satisfacción con los sistemas de evaluación de competencias.
- b. Satisfacción con la atención a las sugerencias y reclamaciones.
- c. Satisfacción con la formación recibida (valoración global).
- d. Cumplimiento de expectativas sobre el Título de Master.

Sistema de análisis de la información:

La CGCM podrá solicitar ayuda de las Unidades o Servicios correspondientes de la Universidad de Huelva para procesar y analizar los datos sobre satisfacción de los distintos colectivos con el Título de Master en relación con cada una de las variables que conforman la encuesta. Los análisis de la información se podrán hacer de forma desagregada por grupo de implicados. A partir de dicha información, la CGCM elaborará un informe con las propuestas de mejora, sugerencias y recomendaciones sobre el Título de Master.

Sistema de propuestas de mejora y su temporalización:

Al finalizar los análisis de satisfacción global, la CGCM elaborará un informe con los resultados, en el que se definirán los puntos fuertes y débiles, así como las propuestas de mejora detalladas y dirigidas a los agentes pertinentes. La CGCM trasladará al responsable del Título de Master (Coordinador/a o Comisión de Título de Master) los resultados de satisfacción y las propuestas que hayan elaborado a partir de la información recabada, para el diseño de acciones encaminadas a subsanar las deficiencias detectadas. El/la responsable del Título de Master trasladará las propuestas de mejora a la Comisión del Plan de Estudios o cualquier otro órgano o Comisión encargada de la toma de decisiones sobre el Título de Master.

Cuando se disponga de varias evaluaciones, la CGCM tendrá en cuenta la evolución de los datos de satisfacción y se hará constar en los informes.

Otros aspectos :

Responsables: Coordinadores del Master.

Participación de los grupos de interés: Se articula a través de la Comisión de Garantía de Calidad del Título que valora y analiza los resultados de las encuestas.

Rendición de cuentas: el informe final del proceso será publicado en la página web del título, teniendo acceso a los mismos los estudiantes, profesorado, PAS y la sociedad en general, garantizando así la transparencia de la información sobre el título.

Documentos más significativos: Cuestionario a los grupos de interés e Informe final con los resultados.

En relación al **personal académico, de administración y servicios, y otros agentes externos**, aunque los Másteres actuales no tienen asignado específicamente ningún personal de estos colectivos, prevemos recoger información a través de:

- Grupos de discusión (al menos, 2 por curso).
- Entrevistas informales.

La información obtenida servirá de base de nuevo para la reestructuración (o al menos, pulido) de algunas cuestiones del plan de estudios, organización o infraestructura del Máster.

Código:
P-6

9.6.b. PROCEDIMIENTO PARA SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Objetivo:

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

Referencia legal:

El Real Decreto 1393/2007 de 29 de octubre, en su Anexo I, establece las directrices de elaboración de la Memoria para la solicitud de verificación de los Títulos oficiales. El apartado 9.5 establece la necesidad de recoger "Procedimientos para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y servicios, etc.), y de atención a las sugerencias o reclamaciones".

Referencias evaluativas:

La Guía de Apoyo para la Elaboración de la Memoria para la Solicitud de Verificación de Títulos Oficiales (VERIFICA, ANECA) establece en su apartado 9.5 que "las reclamaciones y sugerencias, son consideradas otra fuente de información sobre la satisfacción del estudiante. Se deberá en este apartado establecer la sistemática para recoger, tratar y analizar las sugerencias o reclamaciones que estos puedan aportar respecto a la calidad de los estudios, la docencia recibida, las instalaciones y servicios, etc." El Protocolo de Evaluación para la Verificación de los Títulos Universitarios (VERIFICA, ANECA), establece que se definan "procedimientos adecuados para la recogida y análisis de información sobre las sugerencias o reclamaciones de los estudiantes" y que se especifique "el modo en que utilizará esa información en la revisión y mejora del desarrollo del plan de estudios".

Sistema de recogida de datos:

El Título de Master dispondrá de un canal de atención de sugerencias y reclamaciones, que podrá ser el establecido con carácter general por la Universidad. En todo caso, en la Web del Título de Master habrá información suficiente de cómo presentar sugerencias y/o reclamaciones y estará disponible el impreso correspondiente, así como publicados los plazos máximos de respuesta.

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

Las sugerencias tendrán como finalidad la mejora de la eficacia, eficiencia y calidad de los servicios prestados en el Título de Master e incrementar la satisfacción de estudiantes, profesorado, personal de apoyo y otros colectivos. Una vez entregada la sugerencia o reclamación, se garantizará a la persona reclamante el denominado "acuse de recibo".

Nota: A modo de ejemplo, en el Anexo 1 se recoge un modelo de ficha de sugerencias y reclamaciones P-6.I.

Sistema de análisis de la información:

El procedimiento para la conclusión de la Reclamación o Sugerencia estará sometido a los criterios de transparencia, celeridad y eficacia, impulsándose de oficio en todos sus trámites y respetando la normativa general sobre Quejas y Sugerencias que tenga establecida la Universidad.

Sistema de garantía de calidad del máster

Las hojas de sugerencias o reclamaciones se harán llegar a los diferentes responsables de Título de Master u órgano competente.

Cada sugerencia/reclamación será analizada e informada por el correspondiente responsable, u órgano competente, que podrá recabar cuanta información escrita o verbal estime oportuna. El pertinente informe se remitirá al Coordinador/a del Título de Master quien someterá, en caso necesario, la sugerencia/reclamación a La Comisión del Título de Master para la toma de decisión oportuna. Si ésta supusiera alguna acción que no sea de su competencia, la trasladará al órgano correspondiente de la Universidad.

En cualquier caso, será recomendable remitir un informe con todas las reclamaciones y sugerencias a la Comisión de Garantía de Calidad del Master,quien las analizará y emitirá un informe que será enviado al responsable del Título de Master.

Sistema de propuestas de mejora y su temporalización:

La Comisión de Garantía de Calidad de Master recabará información sobre las reclamaciones y sugerencias tramitadas, así como sobre las decisiones adoptadas por los órganos correspondientes.

Posteriormente, la CGCM acordará las recomendaciones pertinentes encaminadas a la mejora del Título de Master, tratando con especial atención aquellas incidencias que se repitan de manera continuada.

Otros aspectos :

Responsables: Jefe responsable del Servicio afectado y Coordinador de la gestión de las quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.

Participación de los grupos de interés: Se articula a través de la Comisión de Garantía de Calidad del Título que valora y analiza el informe de los resultados del proceso realizado por los responsables

Rendición de cuentas: el informe final del proceso será publicado en la página web del título, teniendo acceso a los mismos los estudiantes, profesorado, PAS y la sociedad en general, garantizando así la transparencia de la información sobre el título.

Documentos más significativos: Informe de quejas, reclamaciones y sugerencias.

Código:
P-7

9.6.c. PROCEDIMIENTO PARA LA DIFUSIÓN DEL TÍTULO DE MASTER

Objetivo:

El propósito de este procedimiento es establecer mecanismos para publicar la información sobre el plan de estudios del Master, su desarrollo y resultados, con el fin de que llegue a todos los colectivos implicados o interesados (alumnado, profesorado, personal de apoyo, futuros estudiantes, agentes externos, etc.).

Referencia legal:

El Real Decreto 1393/2007, en su apartado 4 del Anexo I (Memoria para la solicitud de Verificación de Títulos Oficiales) se refiere al acceso y admisión de estudiantes. En el apartado 4.1 plantea la necesidad de contar con "Sistemas accesibles de información previa a la matriculación y procedimientos accesibles de acogida y orientación de los estudiantes de nuevo ingreso para facilitar su incorporación a la Universidad y la enseñanza".

Referencias evaluativas:

El Protocolo para la Verificación de Títulos Universitarios Oficiales (Verifica, ANECA) en su apartado 9.5 plantea la necesidad de dar respuesta a: "¿Se ha establecido mecanismos para publicar información que llegue a todos los implicados o interesados sobre el plan de estudios, su desarrollo y resultados?".

Sistema de recogida de datos:

El/la coordinador/a y/o la Comisión del Título de Master, con periodicidad anual propondrán qué información publicar, a qué grupos de interés va dirigida y las formas de hacerla pública, utilizando como medio preferente de difusión la página Web del Título de Master. El plan de difusión propuesto podría incluir, entre otra, información sobre:

- _ La oferta formativa. (profesorado, programas, calendario, horarios, aulas, exámenes, etc.).
- _ Las políticas de acceso y orientación de los estudiantes.
- _ Los objetivos y la planificación del Título de Master.
- _ Las metodologías de enseñanza-aprendizaje y evaluación (incluidas las prácticas externas).
- _ Los resultados de las enseñanzas (en cuanto al aprendizaje, inserción laboral y satisfacción con los distintos grupos de interés).
- _ Las posibilidades de movilidad y ayudas disponibles para facilitarlas.
- _ Los mecanismos para realizar reclamaciones y sugerencias.
- _ Fecha de actualización de la información.

La persona responsable del Título de Master se asegurará de que la página Web esté actualizada.

Sistema de análisis de la información:

El contenido del plan de difusión se remitirá a la CGCM que velará para que la información esté actualizada y sea fiable y suficiente.

Sistema de propuestas de mejora y su temporalización:

La CGCM realizará el seguimiento de la Web y de los otros medios de difusión (en caso de existir), y emitirá un informe al finalizar el curso académico para proponer las mejoras que considere oportunas. El Plan de difusión deberá ser revisado anualmente por el/los responsable/s del Título de Master.

Otros aspectos :

Responsables: coordinadores del título de master.

Participación de los grupos de interés: se articula a través de la comisión de garantía de calidad del título que valora y analiza el plan de difusión.

Rendición de cuentas: el informe final del proceso será publicado en la página web del título, teniendo acceso a los mismos los estudiantes, profesorado, pas y la sociedad en general, garantizando así la transparencia de la información sobre el título.

Documentos más significativos: plan de difusión e informe final de resultados.

Código:
P-8

9.6.d. CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS EN EL CASO DE EXTINCIÓN DEL TÍTULO DE MASTER

Objetivo:

El propósito de este procedimiento es establecer los criterios para la suspensión del Título de Master, así como los procedimientos a seguir por los/las responsables del mismo y por la Universidad para garantizar a los estudiantes la superación de las enseñanzas una vez extinguidas.

Referencia legal:

El RD 1393/2007 establece, en su artículo 28 sobre “Modificación y extinción de los planes de estudios conducentes a títulos oficiales”, que:

3. “Se considerará extinguido un plan de estudios cuando el mismo no supere el proceso de acreditación previsto en el artículo 27”, lo cual supone “comprobar que el plan de estudios correspondiente se está llevando a cabo de acuerdo con su proyecto inicial mediante una evaluación...”; “...en caso de informe negativo el título causará baja en el mencionado registro y perderá su carácter oficial y su validez...” (artículo 27).
4. “Las Universidades están obligadas a garantizar el adecuado desarrollo efectivo de las enseñanzas que hubieran iniciado sus estudiantes hasta su finalización”.

En el ANEXO I (apartado 9.5) se establece que la Memoria para la verificación de los Títulos Oficiales debe recoger los “Criterios específicos en el caso de extinción del Título”.

Referencias evaluativas:

El programa VERIFICA de ANECA, en su “Protocolo de Evaluación para la Verificación de Títulos Universitarios Oficiales” señala que la propuesta de los nuevos Títulos debe “definir aquellos criterios que establecerán los límites para que el Título sea finalmente suspendido. Para ello, previamente, se debe establecer un procedimiento que describa el sistema creado en el Centro/Universidad para definir estos criterios, así como su revisión, aprobación y actualización periódica”

En este mismo sentido, la Guía de Apoyo del programa VERIFICA de la ANECA establece que “...se debe identificar cuáles son los criterios para interrumpir la impartición del Título, temporal o definitivamente, y los mecanismos previstos para salvaguardar los derechos y compromisos adquiridos con los estudiantes...”

Sistema de recogida de datos:

El proceso a desarrollar consta de dos procedimientos: a) criterios para la extinción del Título de Master; b) procedimientos para garantizar los derechos de los/as estudiantes que cursen el Título de Master suspendido.

- a) Criterios para la extinción. La Universidad debe especificar los límites concretos para cada uno de los criterios que se señalan a continuación y que determinarán la interrupción de un Título de Master, ya sea de forma temporal o de manera definitiva. Los criterios específicos para la extinción del Título de Master podrán ser los siguientes:
 1. No superación del proceso de evaluación para la acreditación a los seis años desde la fecha de su inscripción en el Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT).
 2. Incumplimiento de lo previsto en la Memoria de Verificación del Título de Master.
 3. Insuficiencia de Recursos Humanos (profesorado) para ofrecer una enseñanza de calidad.
 4. Escasez o insuficiencia de recursos materiales, inadecuación de las instalaciones e infraestructuras.
- b) Procedimiento para salvaguardar los derechos del alumnado. En la página WEB y cuantos otros medios se estime oportuno deberá figurar detalladamente:
 1. Un cronograma que recoja el calendario de implantación del Título de Master.

Sistema de garantía de calidad del máster

2. Un mecanismo que permita a los/as estudiantes la superación de las enseñanzas una vez extinguidas, durante un número (a determinar) de años académicos posteriores a la extinción.
3. La definición de las enseñanzas que se extinguen por la implantación del Título de Master propuesto.

Los responsables del Master establecerán mecanismos de información individualizada sobre la situación académica de cada estudiante afectado.

Sistema de análisis de la información:

Se realizarán estudios en torno a la extinción de Títulos de Master por parte de la Comisión de Garantía de Calidad del Master, utilizando los siguientes indicadores:

- Número de consultas.
- Número de estudiantes afectados.
- Otros

Sistema de propuestas de mejora y su temporalización:

Al inicio de cada curso académico, la CGCM remitirá un informe global de la situación a los responsables del Título de Master. En función del informe global recibido, los responsables del Título de Master establecerán las acciones de mejora pertinentes.