

## Informe de Seguimiento

### Convocatoria CURSO 2011/2012

<b>ID Ministerio</b>	4311932
<b>Denominación del Título</b>	Máster Universitario en Cultura de Paz, Conflictos, Educación y Derechos Humanos
<b>Universidad</b>	Universidad de Granada
<b>Centro</b>	Escuela Internacional de Posgrado
<b>Rama de Conocimiento</b>	Ciencias Sociales y Jurídicas

De acuerdo con lo establecido en el artículo 25 del R.D. 861/2010 de 2 de julio, por el que se modifica el R.D. 1393/2007, de 29 de octubre, la Agencia Andaluza del Conocimiento ha elaborado y aprobado el Procedimiento para el Seguimiento de los títulos oficiales (grado y máster), en el que se establecen los criterios para la evaluación de la información pública disponible y evaluación del autoinforme presentado por la universidad sobre el desarrollo del programa formativo de un título universitario oficial.

Dicha evaluación ha sido realizada por miembros de la Comisión de Seguimiento de la Agencia Andaluza del Conocimiento, nombrados para tal fin.

Motivación del resultado de esta evaluación:

#### **1. La Información pública disponible en la página web del título. La universidad pública en su página web información pertinente y relevante para los estudiantes y la sociedad en general.**

**La revisión de la página web del título se ha realizado a través del enlace proporcionado por la universidad en la aplicación de seguimiento de la Agencia Andaluza del Conocimiento, dicha revisión se ha realizado durante los meses de junio y julio de 2012. La IPD del título es acorde con la memoria verificada sin embargo se han detectado las siguientes áreas de mejora.**

#### ***Insuficiente***

LA INFORMACIÓN PUBLICADA EN LA WEB ES DIFERENTE A LA MEMORIA.

Se debe unificar la información tomando como referencia la memoria en los siguientes elementos:

\* Denominación del título: en la memoria se denomina Máster UNIVERSITARIO en Cultura de Paz, Conflictos, Educación y Derechos Humanos, y en la web Máster INTERUNIVERSITARIO en Cultura de Paz, Conflictos, Educación y Derechos Humanos.

\* Centro responsable del título: en la memoria se cita al Instituto para la Paz y los Conflictos, y en la web al Instituto de Posgrado, Especialización y Actualización.

\* Rama de conocimiento.: en la memoria se dice que la rama de conocimiento es Ciencias Sociales y Jurídicas y en la web Multidisciplinares.

\* Requisitos de acceso y criterios de admisión.

\* Competencias: en la memoria las competencias se concretan a nivel de módulo y no a nivel de asignatura. En algunas de las guías docentes de las asignaturas, accesibles en la web no se especifican las competencias. Véase, por ejemplo, el programa de la asignatura "Teoría de Conflictos".

\* Estructura general del plan de estudios (descripción de módulos o materias, n de créditos, naturaleza obligatoria u optativa, prácticas externas, trabajo fin de grado/máster, etc.): la información contenida en web es diferente a la memoria, ya que en la web se apunta que el TFM consta de 15 créditos y en la memoria de 10. El resto de la información sí coincide.

LA INFORMACIÓN DE LA MEMORIA NO ESTA PUBLICADA EN LA WEB.

Se debe incluir la siguiente información en la web del título:

- \* Fecha de publicación del Título en el BOE.
- \* Tipo de enseñanza (presencial, semipresencial, a distancia).
- \* Lenguas utilizadas en la impartición del Título.
- \* Normas de permanencia.
- \* Existencia de convenio de colaboración en el caso de que el título se oferte conjunto entre varias universidades.
- \* Información dirigida a estudiantes de nuevo ingreso.
- \* En la web no hay ningún espacio específico destinado a ofrecer **información a los estudiantes de nuevo ingreso**, mientras que en la memoria sí. No obstante, toda la información que proporciona la web puede resultar muy interesante para un estudiante de nuevo ingreso.
- \* Información sobre **apoyo y orientación para los estudiantes una vez matriculados** (en la memoria observamos un apartado concreto que atiende a este ítem, mientras que en la web no. No obstante, toda la información que ofrece la web puede resultar muy interesante para los estudiantes una vez matriculados).
- \* Información sobre sistema de transferencia y reconocimiento de créditos
- \* **Datos de oferta y demanda de plazas y datos de alumnado matriculado** (deben aportarse datos de alumnado matriculado).
- \* **Coordinación docente horizontal y vertical.**
- \* Recursos materiales disponibles asignados.
- \* **Criterios y procedimiento específico para el caso de una posible extinción del título.**

LA ESTRUCTURA DE LA WEB NO PERMITE UN FÁCIL ACCESO A LA INFORMACIÓN

RECOMENDACIONES DE MEJORA:

- \* Se considera necesario crear una única página web del Máster, ya que para la verificación de los distintos ítems ha sido necesario consultar las diferentes páginas webs de las universidades participantes.
- \* Debe garantizarse que la información contenida en la web este actualizada.

## **2. Proceso de implantación del título. La Universidad ha puesto en marcha el proyecto inicial establecido en la memoria para asegurar la adquisición de competencias que obtienen los estudiantes a lo largo del desarrollo de la enseñanza**

### ***Mejorable***

Este título es conjunto por lo que la información a aportar en el autoinforme debe recoger datos disgregados de cada una de las universidades participantes.

Cumplimiento del proyecto establecido en la última memoria verificada.

Se hace constar en el informe de seguimiento así como el título que el SGIC se ha desarrollado conforme a lo previsto.

Valorar por parte de la Comisión académica de Máster si las acciones desarrolladas para la puesta en marcha del título, han dado los resultados esperados para su desarrollo. Si bien se identifican problemas para su puesta en marcha centrado principalmente en la burocracia del SGIC, limitaciones técnicas de la aplicación ATENEA, falta de colaboración entre órganos y servicios administrativos, la necesidad de establecer un sistema para la gestión de quejas y sugerencias entre otros. Han de establecerse en su plan de mejoras acciones encaminadas a su solución desde el título en colaboración con la vicerrectoría correspondiente.

Especificar si se ha cumplido todo lo especificado en la memoria y como éstos puntos pueden haber influido en el desarrollo de ésta.

Principales resultados obtenidos.

Además de presentar los resultados obtenidos deben de valorarse con mayor profundidad éstos especialmente aquellos con

resultados más bajos de los esperados (son satisfactorios, insatisfactorios, mejorables). La valoración global del proceso de implantación del título debe surgir del análisis de los resultados de los indicadores y debe desembocar en acciones de mejora que se prioricen y planifiquen de manera que exista un compromiso en su puesta en marcha.

En términos generales, se deben aportar datos o resultados de todos los indicadores referenciados en el SGIC a través de sus diferentes procedimientos, incluyendo una reflexión contextualizada y, en su caso, establecer propuestas de mejora. No centrarse solo en los indicadores académicos. En este análisis y cuando se dispongan de datos se deberá hacer un análisis de la tendencia (aprovechando las herramientas facilitada por la UGR a través de la aplicación ATENEA) que presenten, el análisis de sus resultados y la comparación con los valores inicialmente propuestos en la memoria verificada, indicadores internos (con los de las universidades participantes, otros másteres, con otros datos del mismo centro o distintos) o externos (título similar o igual en otras universidades -como se hace con los resultados académicos de otras universidades participantes-), adecuada segmentación para que aborden las áreas más relevantes y su contribución para desarrollar acciones de mejora.

Periodicidad de las revisiones. Identificación, priorización y planificación de las mejoras.

Las reuniones de coordinación se basan en reuniones y contactos frecuentes. Dado que la Comisión Académica es el órgano máximo de gestión del título debe establecer un mecanismo que procedente sus reuniones y dar cuenta de ellas o poner en funcionamiento el definido en el recurso presentado por la UGR ante las recomendaciones de ANECA en su informe inicial; igualmente para la CGIC. Deben indicarse cuáles son las funciones corresponden a la Comisión Académica o valorar si las ha cumplido y cuáles a la CGIC. Así mismo, dado el carácter interuniversitario del máster, se han de evaluar estos mecanismos para lograr una adecuada coordinación entre las universidades participantes cuatro sede acuerdo a la memoria de verificación.

Se identifican cinco acciones de mejora relacionados con las la mejora administrativa del título, con el trabajo colaborativo del profesorado (especialmente entre las universidades implicadas en el máster), prácticas externas, movilidad de estudiantes y formación del profesorado. Muchas de las fortalezas y debilidades propuestas, aun siendo interesantes y adecuadas, adolecen de correlación entre el análisis realizado en el autoinforme y su identificación como debilidades (por ejemplo. No se identifican acciones que lleven a considerar que el plan de estudios se ha desarrollado según los objetivos propuestos, sino se aportan datos que así lo confirmen).

Muchas fortalezas y debilidades de los puntos 1.1. y 1.2- parecen obedecer más a una estructura general de la universidad que, aun siendo correcta la información que se aporta y valiosa, los responsables tienen que realizar una reflexión propia y contextualizada sobre el propio título, sobre la implantación del SGIC, del título y sobre la valoración del desarrollo del plan de estudios. Todas las acciones de mejora deben asociarse a puntos débiles detectados como fruto de las reuniones de coordinación de la Comisión Académica o como valoración de los puntos débiles identificados por la CGIC, huyendo, si fuera el caso y en la medida de lo posible, de su encargo a órganos como puede ser Comisión Académica y centrarse en personas específicas. Las acciones de mejora asignadas al coordinador del máster son adecuadas, si bien se tiene que valorar la posibilidad de distribuir las acciones entre otros miembros de la Comisión Académica para evitar la saturación de trabajo en una única persona.

Se recomienda que el plan de mejora incluya entre otros, elementos como: punto débil detectado, objetivos de la mejora, acciones de ejecución, indicadores de ejecución,... dichas acciones deben estar identificadas, priorizadas y planificadas en un plan de mejora. La aplicación del formato PMT-15 es de gran ayuda. Es especialmente relevante que se mejoren los procesos de toma de decisiones basados en el análisis de los resultados.

### **3. Puesta en marcha del Sistema de Garantía de Calidad. El SGC del título permite obtener información que posteriormente es utilizada para la toma de decisiones.**

#### ***Mejorable***

RESPONSABLES DEL SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO.

Se identifica que se ha constituido una comisión académica. No se aportan datos de cómo está constituida. Tampoco se

especifica el órgano y personas responsables de gestionar, coordinar y realizar el seguimiento de acuerdo a su SGIC. Se debe definir el reglamento de funcionamiento en el que se aluda como se indica, al proceso de constitución a la renovación de sus miembros y al proceso a seguir en la toma de decisiones.

La composición de la CGIC debe adecuarse a lo definido en su SGIC:

Titulares:

- Coordinador/a del Posgrado.
- Un miembro del equipo de dirección de la Escuela de Posgrado.
- Un miembro del PAS vinculado con la gestión administrativa del Posgrado.
- Un alumno/a del Posgrado.
- Un mínimo de dos profesores del Posgrado.

Miembros suplentes:

- Un profesor/a del Posgrado.
- Un alumno/a del Posgrado.

Esta Comisión contará, cada vez que lo considere necesario, con el asesoramiento de un agente externo (profesional en ejercicio o representante de otra universidad) cuya relación con la CGICP será establecida en el Reglamento de Funcionamiento Interno de dicha comisión.

Igualmente la CGC debe componerse de personas que garanticen todos los sectores académicos. En este caso particular debe establecerse cómo está formada la comisión de coordinación entre los integrantes de las distintas universidades.

Debe garantizarse que en la comisión académica están representados, igualmente, todos los sectores académicos.

Se especifica en el autoinforme que, por indicaciones del Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad se han introducido cambios en el SGIC para simplificar las variables e indicadores integrantes de los distintos procedimientos, modificándose la sistemática establecida para la toma de decisiones, la difusión de los informes y la elaboración de los Planes de Mejora. Se hace constar en el autoinforme que estos cambios pretenden responder a la necesidad de agilizar la gestión de la calidad de un título sin que ello repercuta en la validez técnica del modelo establecido. Las modificaciones se han anexo al autoinforme de seguimiento del título.

No se encuentran evidencias de que las modificaciones en el SGIC se hayan basado en la revisión y análisis del plan de estudios y en su sistema de garantía interna de calidad. Resulta difícil evaluar la idoneidad de los cambios propuestos en el SGIC y anexados por la Universidad al autoinforme, con respecto a lo previsto en esta memoria. Asimismo, en estos cambios se especifica una dirección web donde se recoge el "Anexo II. Herramientas. Instrumentos para la recogida de información y documentos generados".

No hay evidencias de que se hayan implementado por parte de la Universidad los instrumentos e informes que en este documento se recogen, por ejemplo: Informe bianual del Posgrado (IBP-13), Plan de Mejora del Posgrado (PMP-14), Informe de Seguimiento del Posgrado (ISP-15), etc.

Se evidencia que se ha implantado un SGIC con profundos cambios que afectan a diversos elementos de los procedimientos del sistema de Garantía de Calidad y a su estructura (variables e indicadores, fuentes de información e instrumentos /informes, análisis de la información, toma de decisiones, seguimiento, revisión y mejora). La Universidad debe realizar modificaciones basadas en la revisión y análisis del plan de estudios y en su sistema de garantía de calidad, estando aprobadas por el órgano competente. La Universidad debe dejar constancia de las mismas en el próximo informe de seguimiento, realizando una justificación de las dificultades encontradas y de los logros obtenidos, y valorando en base a estos resultados la idoneidad de los cambios propuestos. Una vez recibido el resultado del informe de seguimiento, la Universidad podrá implantar los cambios solicitados en caso de que dicha modificación sea evaluada como favorable.

Los cambios que afecten al SGC se actualizarán en la memoria cuando el título realice una modificación.

Aportar un enlace web al sistema completo que incluya todos los elementos de los procedimientos para una revisión global y una reflexión documentada sobre su funcionamiento, valorando especialmente la idoneidad de los indicadores utilizados en el sistema y aquellas lagunas informativas que pudiesen darse por el motivo de eliminación de otros indicadores del sistema de

acuerdo a las recomendaciones que de este informe se realicen para cada uno de los criterios de evaluación del Sistema.

#### PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA.

Cumplimiento del proyecto establecido en la última memoria verificada.

La modificación del SGIC relativa al procedimiento P1 del SGIC ha modificado las variables e indicadores inicialmente previstos así como otros elementos del sistema. Se deben justificar las dificultades presentadas para no poder cumplir lo previsto en la memoria y necesitar de una revisión y modificación haciendo un breve comentario sobre la puesta en marcha de este procedimiento las debilidades detectadas y sus fortalezas.

Principales resultados obtenidos.

La información que se aporta es muy escueta y no permite una valoración del cumplimiento del criterio ni los logros alcanzados para que se afirme que el plan de estudios se está desarrollando satisfactoriamente conforme a la planificación prevista. Se debe aportar información de cómo la comisión de SGIC, Comisión Académica o interuniversitaria, en base a los indicadores previstos, realiza una valoración de ellos. Para ello, los responsables del título deben fijar objetivos reales, alcanzables,... que permitan compararlos con los resultados obtenidos y su valoración. A partir de los resultados adoptar las medidas orientadas a la mejora continua en la planificación de la enseñanza. Se debe aportar información de las variables e indicadores contempladas en el SGC del título verificado:

#### 3. VARIABLES E INDICADORES DE REFERENCIA/SEGUIMIENTO:

La evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y del profesorado se realizará tomando como referente las siguientes variables e indicadores:

1. Accesibilidad y difusión de las Guías Docentes de las materias del Posgrado.
2. Claridad y adecuación de los objetivos/competencias y los contenidos.
3. Concreción, suficiencia y diversidad de estrategias docentes, recursos, oferta tutorial y sistema de evaluación del Programa de Posgrado.
4. Coordinación entre el profesorado (de una misma materia de diferentes materias).
5. Cumplimiento de lo planificado: Grado de cumplimiento de lo planificado e incidencias surgidas en el desarrollo del programa y respuestas dadas a las mismas.
6. Variables relativas a la actuación docente del profesorado: Actuación docente del profesorado en opinión del alumnado y actuación docente del profesorado del Posgrado según informe global emitido en el marco del programa DOCENTIA-GRANADA.

Además, se puede aportar información sobre otros indicadores recogidos: por ejemplo, cuál es el porcentaje de guías elaboradas en relación a lo que se estimada como alcanzable su grado de cumplimiento respecto a lo inicialmente previsto en relación a contenidos, resultados de aprendizaje derivados de las competencias propuestas, cuál es el grado de concordancia entre las guías de las universidades participantes.

Periodicidad de las revisiones. Identificación, priorización y planificación de las mejoras.

Las reuniones de las que se da cuenta en el autoinforme no permiten evidenciar si las acciones de mejora propuestas responden al análisis de los resultados alcanzados por el desarrollo del título y aplicación del SGIC. La debilidad identificada relativa a la necesidad de optimizar los mecanismos de coordinación y su acción de mejora es valorada positivamente, si bien tiene que establecerse mecanismos de coordinación interna entre el profesorado y demostrar que se realizan reuniones periódicas para el seguimiento del título de la Comisión académica o de la CGIC. Debe valorarse si reuniones o contactos frecuentes son suficientes y adecuados, para realizar un seguimiento periódico del título e identificar. Es necesario, establecer mejoras en el procedimiento, la priorización de éstas y su programación, que conlleven a una mejora continua de la calidad de la enseñanza dando cuenta de éstas en el informe de seguimiento.

#### PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y MEJORA DEL PROFESORADO.

Cumplimiento del proyecto establecido en la última memoria verificada.

El procedimiento relativo a la evaluación y mejora del profesorado (P1) ha sido modificado respecto a la estructura inicialmente prevista en el punto 9 de verificación del título que no afectan sustancialmente a los indicadores inicialmente previstos.

Debería en todo caso, especificarse las dificultades encontradas que han producido estos ajustes haciendo un breve comentario sobre la puesta en marcha de este procedimiento, las debilidades detectadas y su fortaleza justificando cada variable, indicador u otro elemento modificado que afecte a este procedimiento.

Principales resultados obtenidos.

Se aportan algunos datos que describen los resultados relativos a la evaluación del profesorado a través de las encuestas de opinión de los estudiantes, que desde el Centro Andaluz y Prospectiva se ha realizado. Los resultados son similares a los de la UGR.

Es necesario profundizar más en éstos, así por ejemplo y, en concreto de los dos indicadores señalados en su SGIC relativo a las encuestas de opinión de los estudiantes de manera segmentada y, de la puntuación media de informe global de titulación emitido en el marco del programa DOCENTIA-GRANADA (de la que no se hace mención alguna). La comisión en base a éstos indicadores previstos ha de realizar una valoración de ellos de manera que mida y valore los logros alcanzados por el título. Para lograrlo es importante que se fijen objetivos reales, alcanzables ... en la mejora de la calidad del profesorado, que permitan compararlos con los resultados obtenidos no sólo de su universidad, sino con otros másteres, procediendo a su valoración. A partir de los resultados adoptar las medidas orientadas a la mejora continua en la planificación de la enseñanza. Por ejemplo, si se detecta valores bajos es concentración de la carga lectiva ha de establecerse una acción de mejora asociada a éste punto débil (que no se recoge entre los identificados en el autoinforme).

Periodicidad de las revisiones. Identificación, priorización y planificación de las mejoras.

Realizar reuniones de la CGIC, académica o de coordinación interuniversitaria docente de manera que garanticen el análisis continuo de la calidad de la enseñanza y del profesorado de manera que quede claro cómo van a ser, cada cuánto tiempo, quién debe asistir, tipo de reunión y objetivos que se esperan de cada una de ellas.

Debe valorarse y reflexionar sobre si la coordinación del profesorado basadas en unas reuniones y contactos frecuentes son suficientes y adecuadas (qué funciones tienen, qué composición, cada cuánto tiempo han de reunirse, qué temas tratará) para realizar un seguimiento periódico del título. Fruto de estas reuniones ha de valorarse también si es necesario establecer mejoras en el procedimiento, la priorización de éstas y su programación, que conlleven a una mejora continua dado que no se han identificado en este sentido acciones orientadas a este fin.

Para la mejora de la redacción del autoinforme los datos aportados de deben contextualizarse e interpretarse dentro del propio título obedeciendo, más que a una estructura global de la universidad, a las particularidades, planificación y desarrollo del título; sin dejar de lado, claro está las acciones institucionales en que se apoya.

## PROCEDIMIENTO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS.

Cumplimiento del proyecto establecido en la última memoria verificada.

En el autoinforme, en el punto 1.2, se dan algunos datos muy generales que hacen prever la puesta en marcha de procedimientos de gestión relativos a las prácticas externas a través de desarrollo de convenios marcos con diferentes empresas.

El procedimiento P3 del SGIC relativo a las prácticas externas ha modificado, entre otros elementos, entre ellos las variables e indicadores inicialmente previstos en el SGIC verificado. Se debe justificar adecuadamente las dificultades presentadas para no poder cumplir lo previsto en la memoria y necesitar de una revisión y modificación que ha afectado a diferentes elementos sustanciales del Sistema haciendo un breve comentario sobre las causas que han producido estos cambios, la puesta en marcha de este procedimiento, las debilidades detectadas y sus fortalezas. Especialmente del cambio de los indicadores al verse reducidos.

Principales resultados obtenidos.

Se deben aportar datos o resultados de todos los indicadores referenciados en el procedimiento P3, referido a la evaluación y mejora de las prácticas externas. En el SGC del título se especifica que la evaluación de la calidad de las prácticas externas del posgrado se debe realizar tomando como referente las siguientes variables e indicadores:

1. Idoneidad y suficiencia de las entidades de prácticas:

- Grado de adecuación de la entidad o centro de prácticas al Posgrado.
- Grado de especificidad y claridad de los criterios para la selección de las entidades de prácticas.
- Variedad, tipología y número de entidades de prácticas colaboradoras para la realización de las prácticas externas del Posgrado.
- 2. Adecuación de los convenios de colaboración:
  - Grado de especificidad de los términos de los convenios establecidos: criterios para la renovación, revisión o cese de los convenios y estrategias establecidas para su seguimiento y revisión académica y administrativa.
- 3. Suficiencia de la coordinación académica y administrativa de las prácticas externas:
  - Claridad, objetividad y transparencia de los criterios establecidos para la adjudicación de los estudiantes a las entidades de prácticas.
  - Nivel de comunicación y coordinación académica con las entidades de prácticas.
- 4. Pertinencia, suficiencia y eficacia del programa de formación:
  - Grado de relación entre las competencias de formación y las atribuciones profesionales.
  - Nivel de concreción de los componentes del programa de formación.
- 5. Satisfacción de los colectivos implicados:
  - Grado de satisfacción de los estudiantes con:
    - o El asesoramiento y orientación recibida.
    - o Con el cumplimiento del programa.
    - o Con la entidad de prácticas.
    - o Con la gestión académica y administrativa de la prácticas.
  - Grado de satisfacción de los tutores/as externos de las empresas y entidades de prácticas.
- 6. Difusión pública del programa de prácticas externas.
  - Estrategias para la publicación y difusión del programa de prácticas externas.

Incluyendo una reflexión contextualizada y, en su caso, establecer propuestas de mejora. Por ejemplo: la acción de mejora propuesta: Dinamizar la formación del profesorado para potenciar los recursos virtuales debe concretarse en acciones específicas; igualmente la acción establecer mecanismos de comunicación /coordinación entre las universidades implicadas en el máster debe especificarse el mecanismo (comisión interuniversitaria, procedimiento de actuación de la comisión, funciones, calendario de reuniones,por ejemplo).

En este análisis y cuando se dispongan de datos que lo permitan se deberá hacer un análisis de la tendencia que presentan, el análisis de sus resultados y la comparación con los valores inicialmente propuestos en la memoria verificada, indicadores internos (con otros de las universidades participantes, con otros másteres de la misma universidad, con otros datos del mismo centro o distintos) o externos (título similar o igual en otras universidades), adecuada segmentación para que aborden las áreas más relevantes. y su contribución para desarrollar acciones de mejora.

Periodicidad de las revisiones. Identificación, priorización y planificación de las mejoras.

Se realizan reuniones de seguimiento basadas en "reuniones y contactos frecuentes" como ya se ha dicho. Debe valorarse si son suficientes para realizar un seguimiento periódico de las prácticas externas en los indicadores previstos. Fruto de estas reuniones ha de valorarse y si es necesario, establecer mejoras en el procedimiento, la priorización de éstas y su programación que conlleven a una mejora continua dado que no se han identificado en este sentido acciones orientadas a este fin. Por ejemplo, a la mejora son suficientes los convenios y son adecuados? Cuál es el nivel de satisfacción de los implicados y cómo esto afecta al procedimiento?

PROCEDIMIENTO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD.

Cumplimiento del proyecto establecido en la última memoria verificada.

Desde el Vicerrectorado de relaciones internacionales y cooperación se han establecido mecanismos de coordinación para favorecer la movilidad. Se evidencia la existencia de movilidad interna y externa relativa a profesorado y estudiantes lo que se valora positivamente.

La modificación del SGIC relativa al procedimiento P4 respecto a los programas de movilidad asociados al máster del SGIC ha modificado, entre otros elementos, las variables e indicadores inicialmente previstos en el SGIC verificado debe ser justificada

y aclarar las dificultades presentadas para no poder cumplir lo previsto en la memoria y necesitar de una revisión y modificación que ha afectado a diferentes elementos sustanciales del Sistema haciendo un comentario sobre la puesta en marcha de este procedimiento las debilidades detectadas y su fortaleza.

Principales resultados obtenidos.

En la memoria de verificación se hace referencia a la necesidad de establecer acciones de mejora orientadas a la movilidad (generalista y que no se concreta en ninguna acción); sin embargo no se evidencia análisis alguno que oriente o justifique esta debilidad. En el SGC se establece que la evaluación de la calidad de los programas de movilidad asociados al Posgrado se debe realizar tomando como referente las siguientes variables e indicadores:

1. Idoneidad de los centros/universidades socias:

- Especificidad y claridad de los criterios para la selección de las universidades socias.
- Tipología y número de centros/universidades socias.

2. Adecuación de los convenios de colaboración:

- Grado de especificidad de los términos de los convenios establecidos: criterios para la renovación, revisión o cese de los convenios y estrategias establecidas para su seguimiento y revisión académica y administrativa.

3. Suficiencia de la coordinación académica y administrativa de los programas de movilidad:

- Definición de los criterios para la adjudicación de ayudas de movilidad a los estudiantes por parte del Vicerrectorado de Relaciones Internacionales.
- Identificación de los requisitos para participar en la oferta de movilidad de la universidad/centro.
- Nivel de comunicación y coordinación entre los socios.
- Establecimiento de una estrategia para el seguimiento de la movilidad y de las incidencias surgidas.

4. Satisfacción de los colectivos implicados:

- Grado de satisfacción de los estudiantes con:
  - o El asesoramiento e información recibida (previamente a la movilidad y por parte de la Universidad de acogida).
  - o La gestión académica y administrativa del programa de movilidad disfrutado.
  - o Los resultados alcanzados.
  - o Con los servicios, enseñanzas, profesorado, del centro/universidad de acogida.

Del análisis de estos indicadores debe observarse la debilidad propuesta incorporada en el autoinforme (resultados asociados a puntos fuertes o débiles y éstos a acciones de mejora).

Aportar datos de movilidad de los estudiantes, por lo menos entre las universidades participantes el único dato que se aporta es el referente a los cinco alumnos recibidos-.

Periodicidad de las revisiones. Identificación, priorización y planificación de las mejoras.

No se evidencian acciones que lleven a considerar la realización de revisiones de forma periódica de la movilidad con el fin de analizar los resultados alcanzados respecto a la movilidad y que hayan identificado y/o establecido prioridades y/o planificado las mejoras en el procedimiento y que desembocan en la puesta en marcha de una acción de mejora orientada a la mejora de la movilidad de los estudiantes. Debe por tanto ponerse este procedimiento para justificar en base a los resultados de los indicadores propuestos la acción de mejora relativa a agilizar convenios con instituciones para prácticas en el extranjero que identifiquen las debilidades y justifiquen la puesta en marcha de acciones de mejora propuestas debidamente programadas.

PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE LA INSERCIÓN LABORAL DE LOS GRADUADOS Y DE LA SATISFACCIÓN DE LA FORMACIÓN RECIBIDA POR PARTE DE LOS EGRESADOS.

Cumplimiento del proyecto establecido en la última memoria verificada.

La modificación del SGIC relativa al procedimiento P5 relativo la inserción laboral asociados al máster del SGIC ha modificado, entre otros elementos, las variables e indicadores inicialmente previstos en el SGIC verificado (especialmente por la incorporación del indicador relativo al grado de satisfacción de los empleadores con la formación aportada) que mejoran el sistema y hacen más claros los indicadores a utilizar. En todo se debería justificar más adecuadamente las dificultades presentadas para no poder cumplir lo previsto en la memoria y necesitar de una revisión y modificación que ha afectado a diferentes elementos sustanciales del Sistema haciendo un comentario sobre la puesta en marcha de este procedimiento las debilidades detectadas y su fortaleza.

Principales resultados obtenidos.

El informe de seguimiento pone de relieve que no se ha desarrollado no proceder. En todo caso se hace la recomendación de que una vez que se dispongan de acuerdo a lo establecido en el SGIC se analicen los indicadores propuestos de acuerdo a éste.

Periodicidad de las revisiones. Identificación, priorización y planificación de las mejoras.

Valoración: No procede.

#### PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS.

Cumplimiento del proyecto establecido en la última memoria verificada.

La modificación del SGIC relativa al procedimiento P6 sobre la satisfacción de los distintos colectivos asociados al máster del SGIC ha cambiado entre otros elementos, las variables e indicadores inicialmente previstos en el SGIC verificado. Debe justificar las dificultades presentadas para no poder cumplir lo previsto en la memoria y necesitar de una revisión y modificación que ha afectado a diferentes elementos sustanciales del Sistema (especialmente la eliminación del indicador referente a la coordinación entre las universidades colaboradoras dada las características de este título) o bien, cómo abordará en los cuestionarios la satisfacción con la gestión del título, que se recomienda que se mantengan en el sistema propuesto en el anexo del autoinforme, y ser evaluados hasta el próximo seguimiento. Se ha de hacer un comentario sobre la puesta en marcha de este procedimiento las debilidades detectadas y su fortaleza.

Principales resultados obtenidos.

El vicerrectorado ofrece a los títulos máster a través de la aplicación ATENEA unos cuestionarios (on-line) de recogida de información a los diferentes colectivos. Os datos aportados ofrecen valores positivos en varias de las dimensiones analizadas por el instrumento por parte de profesores y estudiantes. Se ha de mencionar entre otros datos problemáticas en la obtención de datos (relevantes en el caso del profesorado), n de personas que lo contestaron segmentadas por sectores, resultados igualmente sectorizados, valoración de dichos resultados, Así mismo, como cualquier dato en el análisis de los resultados de la satisfacción se debe tener en cuenta la tendencia de los resultados que presentan (especialmente en siguientes informes de seguimiento), la comparación con indicadores internos (otros títulos de la misma Facultad/Escuela, ámbito de conocimiento o universidad) y externos (el mismo título en otras universidades), la adecuada segmentación para que aborden las áreas más relevantes y su contribución a identificar las áreas de mejora.

No se evidencia datos que permitan justificar que la satisfacción del profesorado y alumnado es alta.

Se recomienda publicar en web los resultados de la satisfacción.

Periodicidad de las revisiones. Identificación, priorización y planificación de las mejoras.

No se evidencia una sistemática en las reuniones de la CGIC que debería ser anual-, o académica que garantice un análisis de los resultados alcanzados respecto a la satisfacción de los distintos colectivos. Una vez de que se dispongan datos relativos a la satisfacción de los colectivos implicados ha de realizarse el análisis de los resultados obtenidos, identificando prioridades y áreas de mejora necesarias de acuerdo a los indicadores establecidos en el procedimiento P6. Según el SGC del título la evaluación y mejora de la satisfacción de los distintos colectivos implicados en el posgrado se realizará tomando como referente las siguientes variables e indicadores:

1. Satisfacción del profesorado: Grado de satisfacción con:

- La planificación y desarrollo de la enseñanza en el Posgrado.
- Los resultados obtenidos.
- La gestión académica del Posgrado.
- La gestión administrativa del Posgrado.
- El seguimiento y control de la calidad del Posgrado.

2. Sobre la satisfacción del alumnado Grado de satisfacción con:

- La información recibida, su disponibilidad y accesibilidad.
- El asesoramiento y orientación académica/profesional /de investigación recibidos durante el desarrollo del programa.
- La planificación y desarrollo de las enseñanzas del posgrado (recursos, cumplimiento del programa.).
- Los resultados alcanzados.
- Las prácticas externas (si procede).
- Programas de movilidad (si procede).

- La atención a las reclamaciones y sugerencias.
  - La gestión académica del Posgrado.
  - La gestión administrativa del Posgrado.
  - La coordinación entre las universidades colaboradoras (si procede).
  - Grado de cumplimiento de expectativas sobre el posgrado.
  - Mecanismos para la difusión del Posgrado.
3. Sobre la satisfacción del Personal de Administración y otro personal relacionado con el mismo: Grado de satisfacción con:
- La información y el asesoramiento recibidos sobre el Posgrado.
  - Los sistemas informáticos-administrativos para la gestión de la información.
  - La planificación y desarrollo de las enseñanzas.
  - Los resultados.
  - La gestión académica del Posgrado.
  - La gestión administrativa del Posgrado.
  - El seguimiento y la gestión de la calidad del Posgrado.
  - La coordinación entre las universidades colaboradoras (si procede).
  - La comunicación y relaciones con los distintos colectivos implicados en el Posgrado.
  - La atención a las reclamaciones y sugerencias de los estudiantes.
  - Mecanismos para la difusión del Posgrado.

#### PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE LA ATENCIÓN A LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.

Cumplimiento del proyecto establecido en la última memoria verificada.

La modificación del SGIC relativa al procedimiento P7 sobre la satisfacción de los distintos colectivos asociados al máster del SGIC ha modificado, entre otros elementos, las variables e indicadores inicialmente previstos en el SGIC verificado. Se debe justificar las dificultades presentadas para no poder cumplir lo previsto en la memoria y necesitar de una revisión y modificación que ha afectado a diferentes elementos sustanciales haciendo un comentario sobre la puesta en marcha de este procedimiento las debilidades detectadas y sus fortalezas.

Principales resultados obtenidos.

Se identifican algunas quejas en relación con la gestión de actas electrónicas e irregularidades académicas por parte de alumnos. Para su análisis se debe aplicar el procedimiento establecido en el SGIC y aclarar si estas se recogerán a través del propio máster o a través del Vicerrectorado de grado y postgrado. Para asegurar que se pueda realizar un análisis de la gestión de quejas y sugerencias y recoger datos relativos a los indicadores propuestos en el SGIC. Tal y como queda establecido en el SGC del título la evaluación y mejora de la gestión y atención a las sugerencias y reclamaciones se debe realizar sobre las siguientes variables e indicadores:

Existencia, disponibilidad y accesibilidad de las hojas de sugerencias o reclamaciones.

Transparencia y claridad del proceso seguido en el Posgrado para la tramitación de las sugerencias y reclamaciones.

Tipología y número de incidencias, reclamaciones realizadas.

Número de sugerencias realizadas.

Tiempo medio transcurrido entre la recepción de las reclamaciones/sugerencias y la respuesta a las mismas.

Es por ello, que se recomienda que la CGIC proponga acciones de mejora sobre la reflexión realizada y las canalice con el Vicerrectorado de Grado y Postgrado, para poderlas canalizar de manera adecuada y, si procede, encaminar las acciones de mejora correspondientes.

Periodicidad de las revisiones. Identificación, priorización y planificación de las mejoras.

Las reuniones que se realizan deben dejar constancia de la gestión de las quejas y sugerencias identificando prioridades y planificando mejoras a partir de resultados.

Aclarar cuál va a ser la acción de mejora en su plan que dé respuesta a la debilidad detectada relativa a la necesidad de establecer un sistema para la gestión de quejas y sugerencias relacionadas con el máster.

#### CRITERIOS ESPECÍFICOS EN CASO DE EXTINCIÓN DEL TÍTULO.

El SGIC realiza unas modificaciones relativas a criterios y procedimiento para la suspensión temporal o definitiva del título (punto 4 del SGIC propuesto). Se recomienda que en las revisiones estipuladas en el SGIC se realicen las revisiones oportunas de acuerdo a los criterios establecidos, en su caso, a los mecanismos establecidos par salvaguardar los derechos del alumnado que pudiera cursar las enseñanzas hasta su finalización, en el caso de extinción del Título, estableciendo la periodicidad de las revisiones.

#### **4. Indicadores. El título cuenta con un núcleo de indicadores que permite obtener información que posteriormente es utilizada para la toma de decisiones**

##### *Mejorable*

Indicadores cuantitativos aprobados por la CURSA.

Se ofrecen datos relativos a los indicadores siguientes: tasa de éxito, tasa de eficiencia, resultados, tasa de rendimiento. Los datos relativos a la tasa de resultados es baja 16.67. Analizarlo y proponer las acciones de mejora.

Deben de darse datos relativos a la tasa de graduación y abandono en la UGR y de las demás universidades a fin de analizar cómo se desarrolla en los otros centros asociados.

Atender a la adecuada segmentación para que se aborden las áreas relevantes y su contribución a identificar áreas de mejora. Se recomienda publicar los resultados en la web.

Otros indicadores.

Se evidencia un pequeño análisis de algunos indicadores presentados especialmente de demanda y matrícula. Se recomienda, de acuerdo a su SGIC, documentar todos los indicadores de éste destacando las buenas prácticas, puntos débiles de la titulación y realizar propuestas de mejora. Es necesario pues una valoración crítica y objetiva de éstos que les que permita evidenciar la puesta en marcha de mecanismos orientados a la mejora continua.

Revisiones.

Debe hacerse más patente las revisiones a las que son sometidos los indicadores analizados respecto a los resultados académicos. Es importante que los responsables del título definan objetivos alcanzables para cada uno de ellos que les permitan compararse y analizar su evolución. En el análisis de los indicadores se debe tener en cuenta la tendencia que presentan, el análisis de los resultados y la comparación con los valores inicialmente propuestos en la memoria verificada, indicadores internos (otros títulos de la misma Facultad/Escuela, ámbito de conocimiento o universidad) y externos (el mismo título en otras universidades), la adecuada segmentación para que aborden las áreas más relevantes y su contribución a identificar las áreas de mejora. Se recomienda publicar en web los resultados de los indicadores.

#### **5. Acciones de mejora llevadas a cabo a partir del análisis valorativo del título. El título ha puesto en marcha acciones de mejora para mejorar el diseño del título y el correcto desarrollo de la implantación del mismo. Teniendo en cuenta las necesidades actuales y futuras del título y orientadas hacia las necesidades de todos los grupos de interés.**

##### *Mejorable*

MODIFICACIONES NO COMUNICADAS AL CONSEJO DE UNIVERSIDADES.

Modificaciones introducidas en el programa formativo.

No se han realizado actualizaciones del plan de estudios aunque si se han realizado modificaciones en el SGIC. Se hace la siguiente aclaración a éste término: el informe de seguimiento debe identificar y justificar las modificaciones introducidas en la planificación del título que se quieran realizar y no hayan sido comunicadas al Consejo de Universidades. Estas modificaciones deben basarse en la revisión y análisis del plan de estudios y su sistema de garantía de calidad y deben estar aprobadas por el órgano competente.

Las modificaciones deben basarse en la revisión y análisis del plan de estudios y su sistema de garantía de calidad y deben estar aprobadas por el órgano competente. Una vez recibido el resultado del informe de seguimiento la universidad podrá implantar los cambios solicitados en caso de que dicha modificación sea evaluada como favorable.

1.- CAMBIO AL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD. Se recuerda que los cambios que afecten al SGIC, aun siendo comunicados como es el caso, en el proceso de seguimiento, han de actualizarse en la memoria cuando el título realice una modificación.

IMPORTANTE: Las modificaciones realizadas, en este caso, al SGIC deben basarse en la revisión y análisis de éste y deben estar aprobadas por el órgano competente. Una vez recibido el resultado del informe de seguimiento la universidad podrá implantar los cambios solicitados en caso de que dicha modificación sea evaluada como favorable.

La universidad deberá actualizar la memoria incluida en la aplicación del ministerio cuando solicite una modificación teniendo en cuenta los cambios que se proponen a continuación.

Los responsables del título deben definir el reglamento de funcionamiento en el que se aluda (pág. 3 del SGIC propuesto) al proceso de constitución, a la renovación de sus miembros y al proceso a seguir en la toma de decisiones.

Los cambios relativos a los puntos de estructura general del Sistema de Garantía de Calidad (pág.1), así como los de los puntos 1, 2, 2.1., 2.2., introducción al punto 3, 3.2 y 4 son MODIFICACIONES FAVORABLES. Se hacen las siguientes recomendaciones que se deberán tener en cuenta:

Entre los órganos implicados en el desarrollo de los procedimientos se recomienda incorporar a los egresados, así como a los empleadores y otros grupos de interés reflejados en los procedimientos verificados inicialmente.

Se ha de especificar y aclarar si los flujogramas del SGIC verificado en cada procedimiento se mantienen en el sistema que se propone en el anexo del informe de seguimiento. De igual modo se ha de hacer constar si se modifican los formatos (aportándolos en este caso) utilizados para la recogida de información, instrumentos o informes utilizados, así como las abreviaturas utilizadas para referirse a ellos.

El punto 3.2 del SGIC propuesto en el Anexo del informe de seguimiento Análisis de la información, toma de decisiones, seguimiento, revisión y mejora hará constar en su redacción referencia expresa a los diferentes instrumentos utilizados con sus siglas haciendo constar sus cambios, si así fuera, en el documento Herramientas del anexo II. Por ejemplo no queda claro si se mantienen instrumentos como:

- Informe Bianual del Posgrado (IBP-13)
- Plan de Mejora del Posgrado (PMP-14)
- Informe de Seguimiento del Posgrado (ISP-15)

Y cuál es su denominación actual y formato.

Procedimiento P1. (evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y profesorado) Adecuar las variables definidas en el SGIC al documento Informe de Coordinador/a de la titulación (P1-01) del ANEXO II, HERRAMIENTAS 1. Instrumentos para la recogida de información y documentos generados, contiene la estructura inicial. Realizar un seguimiento de ellos y proponer si fuera necesario, los cambios para el siguiente informe.

Procedimiento P2. (Rendimiento académico). Se hacen las siguientes recomendaciones:

- Se consideran adecuados los ajustes realizados en este procedimiento. Realizar un seguimiento de ellos y proponer si fuera necesario, los cambios para el siguiente informe.

Procedimiento P3. (prácticas externas) Se hacen las siguientes recomendaciones:

- Se admiten los indicadores propuestos (de 3.1 a 3.5) que complementan a los verificados en el SGIC. Se considera más coherente y ajustado al informe del responsable de prácticas externas de la titulación/centro (P3-07) la estructura de las variables definidas en el SGIC verificado que las que se proponen en el nuevo sistema, por lo que no se admite este cambio. Realizar un seguimiento de ellos y proponer si fuera necesario, los cambios para el siguiente informe.

Procedimiento 4. (movilidad) Se hacen las siguientes recomendaciones:

- En el informe del responsable de los programas de movilidad del centro (P4-08) se refleja que será bianual. Este periodo

entra en contradicción con lo manifestado en el SGIC (pág.11) que refleja que el análisis será anualmente. Debe corregirse.

- La descripción de las variables a analizar en el informe del responsable de los programas de movilidad del centro (p4.08) se corresponde con las variables a analizar en el P 04 del SGIC verificado, siendo más claro que el propuesto. Por lo que se recomienda no cambiarlo.

- Se admiten los indicadores propuestos en la nueva versión del SGIC referentes a movilidad, pues fortalecen el sistema y permiten una mejor concreción valoración respecto a la movilidad de los estudiantes. Realizar un seguimiento de ellos y proponer si fuera necesario, los cambios para el siguiente informe.

Procedimiento 5. (Inserción laboral). Se hacen las siguientes recomendaciones:

- Las modificaciones propuestas aportan valor a la propuesta inicial verificada por lo que pueden ponerse en marcha por lo que se aceptan. Se considera necesario identificar en las herramientas del anexo I (referenciado en la web de la pág. 15 del sistema) el instrumento utilizado para medir las variables definidas en el procedimiento.

Procedimiento 6 (satisfacción de los distintos colectivos). Se hacen las siguientes recomendaciones:

- En las variables del procedimiento P6 del SGIC presentado en el informe de seguimiento se ha de incluir los distintos aspectos que van a ser evaluados para medir la satisfacción del profesorado y del Personal de administración y servicios.

- Se aceptan los indicadores propuestos referentes a las herramientas referenciadas como P6-09, P6-10 y P6-11.

Procedimiento 7 (gestión y atención a sugerencias y reclamaciones). Se hacen las siguientes recomendaciones:

- Se ha de especificar en el SGIC si el informe del responsable de la Facultad/escuela/titulación de la gestión de las sugerencias y reclamaciones será semestral de acuerdo a lo manifestado en el formato P7-13.

- Debe existir concordancia entre las variables medidas en el informe P7-13 y las indicadas en el procedimiento propuesto. Se recomienda mantener las del SGIC verificado ajustándolo en todo caso a este formato.

- Se admiten los indicadores de seguimiento propuestos.

- Se recomienda unificar los mecanismos de recogida de información existentes en el centro y los del SGIC.

Procedimiento 8 (difusión). Se hacen las siguientes recomendaciones:

- Se admiten los indicadores de seguimiento propuestos.

- Se recomienda incorporar en el procedimiento P8 propuesto la información que va a ser pública de la misma manera que se hizo en el procedimiento verificado. Ésta será acorde con las indicaciones que desde CURSA y la ACC se realizan como información que tiene que ser pública. Se indicará las fuentes de información utilizadas para desarrollarla y los instrumentos utilizados. En todo caso, se recuerda que la información del título, debe estar publicada y unificada en una única página web. La universidad debe tener publicada en web una única dirección url del título.

Se recomienda describir el instrumento utilizado para medir los diferentes indicadores propuestos y las variables que cada uno de éstos van a medir que deberán estar en consonancia con las variables e indicadores de referencia utilizados en el SGIC verificado. Estos instrumentos pueden formar parte del documento de Herramientas, Anexo II.

**El presente informe de seguimiento tiene como finalidad aportar información que ayude a las universidades a mejorar la calidad de la implantación de los nuevos títulos de grado y máster. Cualquier alegación al presente informe deberá incluirse en el autoinforme correspondiente al curso próximo.**