



UNIVERSIDAD
FRANCISCO DE VITORIA
postgrado y consultoría

SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DE MÁSTER UNIVERSITARIO

El Sistema de Garantía Interno de Calidad

La garantía de calidad puede describirse como la atención sistemática, estructurada y continua a la calidad en términos de su mantenimiento y mejora. En el marco de las políticas y procesos formativos que se desarrollan en las universidades, la garantía de la calidad ha de permitir a estas instituciones demostrar que toman en serio la calidad de sus programas y títulos y que se comprometen a poner en marcha los medios que aseguren y demuestren esa calidad.

Los másteres universitarios de la Universidad Francisco de Vitoria cuentan con un modelo de gestión de la calidad basado en un sistema de evaluación que abarca todos los aspectos académicos y organizativos de la actividad, tanto iniciales, procesuales como de resultados. La evaluación se diseña eligiendo las acciones que sirvan a nuestros intereses de conocimiento, de manera que sean las mejores posibles, en relación con los objetivos que se buscan.

Esta herramienta nos permite detectar los puntos fuertes y las áreas de mejora de los diferentes aspectos anteriormente indicados. Por tanto, nos permite diagnosticar y diseñar estrategias para subsanarlas. Todo el proceso y las herramientas de evaluación empleadas son analizados estadísticamente para garantizar su validez y fiabilidad.

La Comisión de Calidad del Máster

La Comisión de calidad del Máster está compuesta por:

- Director/a de Postgrado y Consultoría
- Director/a Académico/a del Máster que es profesor del Máster. En caso de no ser profesor, se unirá a la Comisión un representante del profesorado.
- Representante del Personal de Administración y Servicios
- Responsable de Calidad del Máster
- Representante de los alumnos de Postgrado

La comisión podrá contar con agentes externos (profesores de otras universidades y/o profesionales de reconocido prestigio y experiencia contrastada) en las ocasiones que estime convenientes, especialmente para las reuniones de tomas de decisiones y mejora de propuestas.

La Comisión de Calidad del Máster tendrá como principal objetivo garantizar la calidad del Máster. Sus funciones, entre otras, son:

- Ser responsable de la planificación, del seguimiento y evaluación de la política y los objetivos de calidad del Título
- Gestionar, analizar y compilar toda la información y evidencias del desarrollo (académico y organizativo en lo referente a materia de Calidad) del Máster
- Realizar propuestas de mejora en base al análisis y seguimiento de los datos/indicadores
- Liderar en todo momento las actuaciones correspondientes al SGICM

El responsable de Calidad del máster tiene como función principal ayuda la Dirección en las tareas correspondientes al diseño, implantación, mantenimiento y mejora del SGICM, debe tener la responsabilidad y autoridad suficiente para, entre otras labores:

- Revisar el SGICM y estudiar las modificaciones propuestas por cualquier miembro del máster.
- Inspeccionar la implantación y efectividad de las acciones correctivas y preventivas especificadas en los informes de las Auditorías Internas de la Calidad del Máster
- Preparar y redactar actas de las revisiones del SGICM
- Archivar y controlar la documentación procedente de las revisiones del SGICM

Procedimiento de Atención a las Sugerencias, Quejas o Felicitaciones

La Universidad Francisco de Vitoria tiene establecido un procedimiento general, para que los usuarios puedan presentar:

- **Sugerencia:** Aportación de ideas o iniciativas para mejorar el funcionamiento de la organización en los ámbitos de la docencia, la investigación, las infraestructuras, los servicios y la gestión administrativa.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción que el usuario realiza sobre los defectos de funcionamiento, estructura, recursos, organización, trato, desatención, tardanza o cualquier otra imperfección derivada de la prestación del servicio.
- **Felicitación:** Manifiestar la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso afortunado para el usuario.

Los usuarios podrán presentar sugerencias, quejas o felicitaciones a la Universidad Francisco de Vitoria a través de los siguientes medios:

- Complimentando un formulario a través del Buzón de sugerencias, quejas o felicitaciones disponible en la página de inicio de la web de la Universidad Francisco de Vitoria:

- www.ufv.es



- Mandando un correo electrónico a la dirección www.calidad@ufv.es
- Complimentando un formulario en el Departamento de Calidad y Evaluación situado en el despacho 2.33 del Edificio H de la Universidad Francisco de Vitoria.

Prácticas Externas y Bolsa de Empleo

El Departamento de Prácticas y Empleo, desde el momento de inscripción, les tiene en cuenta para la Bolsa de Empleo que gestiona dicho Departamento. Si el Departamento de Prácticas y Empleo recibiera ofertas de empleo para este perfil de profesional, les envía por mail a todos los posibles candidatos la información para que se puedan optar a la candidatura y hace seguimiento de dicha candidatura.

Inserción Laboral y Satisfacción con la Formación Recibida de los Graduados.

Un año después de que salgan los primeros egresados del Máster Universitario, se realizarán encuestas promovidas por el Departamento de Postgrado y Consultoría, para conocer el nivel de inserción laboral del Máster Universitario. Así, se evalúa la adecuación del plan de estudios para dicha inserción laboral además de la satisfacción con la formación recibida al final del programa. Esta evaluación constituye un proceso orientado al perfeccionamiento, hacia el cambio y la mejora en los procesos de enseñanza – aprendizaje en nuestra institución universitaria.

Plan de Mejoras del Máster

El Máster cuenta con la implantación de un sistema de evaluación de la calidad de todos los aspectos que intervienen en el desarrollo tanto académico como organizativo de la actividad. A la vista de los resultados evaluados, se implementan medidas de corrección en aquellos elementos evaluadores que no hayan sido satisfactorios y se potencian aquellos otros que hayan resultado bien valorados. De esta forma se desarrolla la mejora continua del Programa, todo ello acompañado por la observación directa y el contacto con alumnado y profesorado del Máster. En el anexo se adjunta tabla con las mejoras implantadas.

Resultados del Sistema de Garantía Interno de Calidad de Máster

Mejor seguimiento tanto de la parte académica como organizativa al periodificar y registrar la información. Un ejemplo es que con la finalidad de equilibrar la carga lectiva, se modificó la distribución del plan de estudios mejorando la distribución académica de las asignaturas.

Además, toda la información registrada gracias a la mejora en la gestión de la misma, nos ha ayudado a sistematizar las áreas de mejora del máster, siendo más ágiles en su implantación.

Se ha producido una mejora en la comunicación entre los organismos implicados gracias a la estructura de vías comunicación que instala el SGIC que permite recoger los mecanismos para la toma de decisiones, el seguimiento, la revisión y implantación de las mejoras acordadas.

MEJORAS IMPLANTADAS EN MÁSTERES UNIVERSITARIOS	
ÁMBITO	ACCIÓN DE MEJORA
INFORMACIÓN PÚBLICA	Reforma y actualización de la página web del Departamento de Postgrado y Consultoría.
SATISFACCIÓN DE LOS COLECTIVOS IMPLICADOS	Se evalúa la satisfacción de todos los implicados en la implantación del máster.
EVALUACIÓN DE LA INSERCIÓN LABORAL	Se ha elaborado un cuestionario para recoger cualitativamente esta información a utilizar cuando proceda.
SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES	Se ha implantado oficialmente en la Universidad desde el Departamento de Calidad y Evaluación descrito en este documento del que se hace uso para canalizar y, sobretodo, registrar estas observaciones con el fin de mejorar, si procede, ciertos aspectos de nuestros programas.
PRACTICAS EXTERNAS	Se han ampliado convenios de colaboración para las prácticas externas de másteres universitarios. Se evalúa la satisfacción de los implicados con las prácticas externas.
PROMOCIÓN	Se ha unificado, en la medida de lo posible, el mecanismo de inscripción, reserva de plaza y matriculación. Actualización de la documentación de inscripción.