



SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD DEL MÁSTER (SGIC)

INDICE

1. Introducción.....	2
2. Responsables del sistema de garantía de calidad del plan de estudios.	3
3. Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza.	4
4. Procedimientos de evaluación del profesorado y mejora de la docencia.....	5
5. Procedimientos para garantizar la calidad de las prácticas externas.....	5
6. Procedimientos para garantizar la calidad de los programas de movilidad	6
7. Procedimiento de análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida.....	7
8. Procedimiento 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 y reclamaciones. Criterios específicos en el caso de extinción del título.....	7
9. Procedimiento de atención a las sugerencias, quejas y felicitaciones.	9
10. Procedimiento de información pública.	10
11. Criterios específicos en el caso de extinción del título.	10



1. Introducción

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.

El Sistema de Garantía Interno de Calidad del Máster (SGICM) se ha diseñado siguiendo el modelo establecido por la Universidad Francisco de Vitoria para sus distintos Títulos. Todos ellos se insertan en el Sistema de Garantía Interna de la Calidad aprobado en Consejo de Gobierno en febrero de 2008, el cual surge en el marco del Programa AUDIT de la ANECA (Programa de Reconocimiento de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la Formación Universitaria) y a raíz del diseño realizado por la Universidad Francisco de Vitoria para uno de sus centros, habiéndose verificado-evaluado positivamente por la Agencia y actualmente en período de implantación. Se detallan los aspectos referidos a procesos que son específicos del Máster.

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

Departamento de calidad y evaluación institucional: acompaña a los centros y títulos en la implantación y mantenimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad. Sus principales funciones son:

- Poner los medios adecuados para ofrecer el servicio que las titulaciones y los departamentos necesitan.
- Dar respuesta a las sugerencias de mejora recibidas.
- Revisar y actualizar el sistema periódicamente.
- Difundir el Sistema de Calidad de la UFV para que sea fácilmente comprensible y pueda conducir a mejorar las titulaciones.
- Facilitar la toma de decisiones a través de diferentes instrumentos que permitan diagnosticar y diseñar acciones encaminadas a la mejora continua.

Responsable de calidad del título: Colabora con el director de la titulación y le representa en las tareas correspondientes al diseño, implantación, mantenimiento y mejora de los procesos del sistema de garantía interna de calidad que favorezcan la mejora y excelencia de los títulos y los recursos humanos y materiales a él vinculados.

Comisión de Garantía de Calidad del Máster

- Dirección de la Escuela de Postgrado y Formación Permanente
- Dirección del Máster
- Representante del Personal de Administración y Servicios
- Técnico de Calidad del Departamento de Calidad y Evaluación Institucional de la Universidad
- Responsable de Calidad del Máster
- Representante de los alumnos de la titulación

La Comisión de Garantía de Calidad puede 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.

El objetivo de esta comisión es valorar el correcto desarrollo del título y sus resultados, a través de propuestas concretas de mejora desde el punto de vista de los distintos grupos de interés implicados

La Comisión de Garantía de Calidad se reúne, previo acuerdo, como mínimo al inicio y finalización del curso académico, o bajo petición de alguno de sus miembros, con carácter extraordinario. Para que las decisiones tomadas en la reunión se consideren válidas, deberá haber asistido, al menos, el 50% de sus miembros. Todas las reuniones de la Comisión quedan reflejadas en el acta, en el que constará, por lo menos, la fecha de las reuniones, nombre de los asistentes y los acuerdos tomados.

Reunión de final de curso: como mínimo se realiza el análisis de toda la información recopilada a lo largo del desarrollo del máster, toma de decisiones y propuesta de mejoras.

Reunión de inicio de curso: como mínimo se analiza la implantación de las propuestas de mejora.

La comisión podrá ser convocada por cualquier miembro, siempre que lo considere adecuado. Para que la convocatoria sea efectiva, tendrá que comunicar el motivo por el que se convoca.

3. Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza.

Objeto: Establecer la sistemática a aplicar en la revisión y mejora continua de los títulos oficiales de máster de los centros de la Universidad de Francisco de Vitoria.

El procedimiento se desarrolla conforme a la siguiente secuencia:

- Recogida y análisis de la información:

El Departamento de Calidad y Evaluación Institucional se asegura de la obtención, difusión y análisis de los indicadores de rendimiento y evaluación de la percepción de la calidad vinculados a la mejora del título.

- Informe anual de seguimiento:

El Departamento de Calidad y Evaluación Institucional emite un informe de seguimiento anual detallando las fortalezas y debilidades del título, así como recomendaciones para mejorar los procedimientos que conducen a la consecución del perfil de egreso previsto. Este informe se basa en el análisis de indicadores y en el estado del título según los grupos de interés presentes en la Comisión de Garantía de Calidad del título.

- Análisis información:

El responsable de calidad, en nombre del director del título, revisa y analiza la información relativa al título, incluido el informe de seguimiento anual y los indicadores facilitados por el Departamento de Calidad y Evaluación Institucional, de acuerdo con el marco normativo y a los compromisos de la memoria de verificación. Obtiene información relevante de los grupos de interés en la convocatoria de la Comisión de Garantía de Calidad de final de curso, y contrasta la información recogida.

- Objetivos de calidad y plan de mejora:

Tras su análisis, el responsable de calidad propone los objetivos de calidad y el plan de mejora y presenta la propuesta a la dirección de la Escuela de Postgrado y Formación Permanente, dónde se establecen sinergias entre las propuestas de los diversos másteres, en relación con los objetivos de calidad institucionales.

El director de cada título aprueba los objetivos de calidad y el plan de mejora anual.

- Comisión de Garantía de Calidad:

El responsable de calidad convoca dos reuniones de la Comisión de Garantía de Calidad a lo largo de año: una a comienzo del curso académico para presentar los objetivos de calidad y el plan de mejora anual; y otra a final de curso, para la obtención de información relevante para la mejora del título.

El seguimiento del plan de mejora se lleva a cabo en Comisión de Seguimiento de títulos del centro.

4. Procedimientos de evaluación del profesorado y mejora de la docencia

Objeto: realizar la evaluación de la actividad docente del profesorado. Se realiza a través del seguimiento y control de los cuestionarios de satisfacción del alumnado, donde se señala y desarrolla cómo percibe el alumno su propio proceso de aprendizaje a través de la metodología utilizada, y de los distintos aspectos de la didáctica del docente (organización de la clase, claridad en la exposición, dominio de los contenidos a impartir, motivación,).

Con los resultados obtenidos, el Departamento de Calidad y Evaluación elabora un informe que remite a la dirección de la Escuela de Postgrado y Formación Permanente para su análisis, quien los remite a su vez a la coordinadora para que ponga en conocimiento de la dirección y el profesorado del Máster. La dirección de la Escuela de Postgrado y Formación Permanente junto con la dirección del Máster, la coordinadora y la responsable de calidad valoran los informes para la toma de decisiones hacia la mejora continua. Los resultados y su análisis se tienen en cuenta en la elaboración del informe de seguimiento anual del título.

5. Procedimientos para garantizar la calidad de las prácticas externas

Objeto: Establecer la sistemática a aplicar en el seguimiento de la gestión de las prácticas externas vinculadas a los títulos de máster de la Escuela de Postgrado y Formación Permanente, así como la sistemática para la valoración de su idoneidad para la adquisición de competencias vinculadas al título.

La organización y desarrollo de las prácticas externas se rige por lo establecido en el Reglamento de Prácticas Académicas de la Universidad Francisco de Vitoria, elaborado de acuerdo con la legislación vigente en materia de prácticas académicas externas de los estudiantes universitarios, en colaboración con Asesoría Jurídica y Departamento de Prácticas y Empleo de la UFV. Dicho Reglamento, se publica en la web, garantiza los mínimos en el desarrollo de las prácticas académicas externas pudiendo, desde cada título, establecer requisitos adicionales para el seguimiento y evaluación de estas.

La Escuela de Postgrado y Formación Permanente es el responsable de la gestión de las prácticas curriculares y extracurriculares de los títulos de máster.

- Adjudicación de prácticas:

Con carácter general, los alumnos tienen detallada la información sobre las prácticas específica de su titulación a principio de curso.

La Escuela de Postgrado y Formación Permanente se difunden las ofertas de prácticas para los alumnos de las titulaciones a las que da servicio en función del calendario y las características del mismo.

Una vez concluida la selección, la empresa informa al responsable sobre el resultado y se proceder a la formalización de las prácticas con la firma del convenio con la empresa y un anexo que recoge las características particulares de cada práctica.



- Asignación de tutores y seguimiento de las prácticas:

Una vez formalizadas las prácticas, se solicita a la empresa la designación del tutor externo. Por otro lado, cada título designa los tutores académicos de prácticas.

Las funciones de seguimiento y evaluación son responsabilidad del tutor académico, quien debe ponerse en contacto con el tutor externo para llevarlas a cabo.

Las funciones de los tutores quedan recogidas en el Reglamento de Prácticas, en el Convenio entre la entidad colaboradora y la Universidad y el Anexo de prácticas, no obstante, puede detallarse en la normativa específica de los centros y títulos si se considera necesario.

- Evaluación de las prácticas:

Para la evaluación de esta actividad formativa se tendrán en cuenta los siguientes documentos:

- Memoria de prácticas elaborada por el alumno.
- Informe del tutor externo en la entidad colaboradora.
- Rúbrica o plantilla de evaluación de la adquisición de competencias, si procede, definida a nivel de titulación.

6. Procedimientos para garantizar la calidad de los programas de movilidad

Objeto: Comprobar que las acciones que se emprenden están destinadas a favorecer la movilidad internacional

El Vicerrectorado de Internacionalización (VRI) pone a disposición de estudiantes, personal docente y/o investigador y personal de administración y servicios distintas opciones para completar su formación a través de estancias internacionales.

Desde las diferentes áreas y facultades, se informa a la Oficina de Relaciones Internacionales de las necesidades formativas para alcanzar el perfil de egreso, la equivalencia de planes de estudios y la posibilidad de reciprocidad en la recepción de alumnos. En función de las necesidades detectadas, el Vicerrectorado de Internacionalización lleva a cabo las acciones oportunas para la firma de convenios con las instituciones que más se adecúan por la similitud de los planes de estudios entre ambas instituciones, tanto para la realización de un periodo de estudios como para periodos de prácticas. El VRI custodia, gestiona y renueva todos los acuerdos firmados. Los convenios bilaterales firmados con instituciones no europeas los custodia el servicio de archivo. La gestión de la renovación de estos corresponde a VRI.

Así mismo, se establece las colaboraciones pertinentes con instituciones de educación superior, centros de investigación y otros centros de referencia a favor de la formación y experiencia del profesorado y el personal de administración.

La oferta de Internacionalización se revisa y actualiza con el curso académico. Se elabora cada año las convocatorias de las diversas oportunidades (becas, estancias, prácticas...) de movilidad internacional propuestas para distintas área de conocimiento y perfiles. En la página web se puede consultar información de Internacionalización.

7. Procedimiento de análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida.

Objeto: Establecer la sistemática a aplicar en el seguimiento del nivel de inserción laboral de los egresados en los títulos, así como su adecuación al mercado laboral, a la actividad profesional para la que se han preparado, y a las actitudes esperadas en toda persona vinculada a la Universidad Francisco de Vitoria.

El Observatorio de Empleo de la UFV del Departamento de Prácticas y Empleo elabora anualmente un estudio sobre la inserción laboral y satisfacción de los egresados con la formación recibida, con el objetivo de conocer el grado de inserción laboral de los egresados de la Universidad en las áreas para las que se han formado, así como el impacto de su formación en el acceso a su puesto de trabajo.

Para la elaboración del estudio, el Observatorio de Empleo aplica encuestas a los egresados de máster a los 12 meses tras la finalización de sus estudios. El estudio se repite sobre la misma población transcurridos 5 años desde la finalización de los estudios.

8. Procedimiento 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 y reclamaciones. Criterios específicos en el caso de extinción del título.

Objeto: Establecer la sistemática a aplicar en la selección de las técnicas de evaluación, planificación, recogida de datos, análisis y elaboración de informes de evaluación de la percepción de la calidad de los grupos de los grupos de interés y de rendimiento de los estudiantes.

El Departamento de Calidad y Evaluación Institucional es el responsable de la disponibilidad de los indicadores descritos en los procesos de mejora continua. Estos indicadores se clasifican en indicadores de rendimiento e indicadores de evaluación de la percepción de la calidad.

Indicadores rendimiento:

El Departamento de Calidad y Evaluación Institucional solicita al Departamento de Aplicaciones de Gestión los indicadores de rendimiento a curso vencido. La fecha exacta varía con el calendario académico y se ajusta al periodo de cierre de actas.

Los datos sobre los que se calculan los indicadores son los mismos que se envían con posterioridad al Sistema Integrado de Información Universitaria (SIIU).

Una vez recibidos los indicadores, el Departamento de Calidad y Evaluación Institucional hace una primera validación a través de la observación de la tendencia del dato. En el caso de que haya diferencias significativas solicita la revisión al Departamento de Aplicaciones Informáticas.

Una vez los responsables de calidad reciben esta información, pueden solicitar, igualmente la revisión del dato.

Se entiende que los indicadores presentados a través de este procedimiento son resultados consolidados y una vez transcurrido el periodo de revisión no podrán ser modificados. En el caso de que se detecten errores posteriores, se justifica en el informe de seguimiento correspondiente.

Indicadores de evaluación de la percepción de la calidad:

Se obtienen a través de un sistema de evaluación basado en la percepción de los grupos de interés. Este sistema es responsabilidad del Departamento de Calidad y Evaluación Institucional y está certificado por la Norma ISO 9001.

En relación con las líneas estratégicas de la universidad, la evaluación se realiza de forma integral, teniendo en cuenta a los grupos de interés que componen la comunidad universitaria (alumnos, profesores y personal de administración y servicios), de esta forma la evaluación que se realiza pretende escuchar y tener en cuenta todos los puntos de vista que conforman una parte de la comunidad universitaria.

La evaluación de la percepción de la calidad de los grupos de interés de los títulos o áreas de conocimiento, sus docentes, y la formación que recibe el alumnado, se lleva a cabo a partir de diferentes técnicas e instrumentos de medición.

Principalmente, el instrumento utilizado es la encuesta. La encuesta está compuesta por un número diferenciado de ítems, aunque como aspecto común se mantiene la escala de medición de tipo Likert de 1 a 6, en donde 1 es la valoración mínima y 6 la valoración máxima. El uso de esta escala de medición evita la tendencia a la media en la valoración que otorgue el sujeto encuestado.

Por otro lado, en las encuestas se incluyen preguntas abiertas, en donde se señalan puntos fuertes, áreas de mejora, preguntas concretas sobre un tema específico y cualquier otro tipo de comentario que el encuestado quiera realizar del aspecto sobre el que se le está preguntando. De esta manera, se facilita en el análisis de datos la comprensión del dato numérico, así como también, se permite de forma más abierta la expresión y contextualización de la percepción que se tiene en concreto sobre aquello por lo que se está preguntando.

El Departamento de Calidad y Evaluación es el responsable de la difusión de los indicadores de rendimiento. El canal varía según los destinatarios y el uso que se hace de ellos:

- Indicadores disponibles para responsables académicos y de calidad de los títulos. Facilita la tarea de análisis del estado de la titulación.
- Informes con evolución histórica de indicadores de cada título: disponibles para el Departamento de Calidad y Evaluación Institucional, para la elaboración de los informes de seguimiento; Agencias de calidad, para el seguimiento y renovación de la acreditación de los títulos.
- Indicadores de cada título. Disponible para los miembros de la Comisión de Garantía de Calidad, estudiantes, profesores, personal de administración y servicios, y sociedad en general, para disponer una información objetiva sobre el desarrollo de cada título. Este documento se publica en la web de cada título.

9. Procedimiento de atención a las sugerencias, quejas y felicitaciones.

Objeto: Establecer la sistemática a aplicar en la recogida, gestión y revisión de las sugerencias, quejas y felicitaciones, recibidas a través del Buzón de Sugerencias de la página web. Tras su análisis, las incidencias recibidas, y su resolución, deben contribuir a la mejora continua de la institución para contribuir al cumplimiento de los objetivos previstos.

Presentación de la solicitud:

El Buzón de Sugerencias está destinado para que cualquier persona o grupo de interés, tanto interno como externo a la UFV, pueda presentar una sugerencia, queja o felicitación en relación con cualquiera de los ámbitos de la universidad.

Este buzón está accesible a través de la página de inicio de la web de la universidad; www.ufv.es.

El buzón de sugerencias de la página web permite el envío de incidencias anónimas. No obstante, se recomienda que las personas que deseen respuesta se identifiquen con sus datos personales y forma de contacto.

Tramitación de la solicitud:

Todas las incidencias recibidas a través del Buzón de Sugerencias son tramitadas por el Departamento de Calidad y Evaluación Institucional, quien las registra y decide si son admitidas o rechazadas. En este último caso, se justifica por escrito.

Para que una solicitud sea admitida debe:

- Estar escrita en un lenguaje correcto.
- Estar suficientemente motivada.
- Ser respetuosa con las instancias aludidas o implicadas.

El solicitante debe recordar que si desea que se le mantenga informado sobre el estado de la incidencia debe cumplimentar adecuadamente sus datos identificativos (nombre completo y forma de respuesta).

Si la solicitud es admitida se traslada al responsable del servicio afectado, el cual la estudia e informa de las soluciones adoptadas al usuario y al Departamento de Calidad y Evaluación Institucional.

Las felicitaciones recibidas se agradecen al solicitante mediante un correo electrónico.

Seguimiento y medición:

Dentro del proceso de revisión anual del Sistema de Garantía Interna de Calidad se incluye la revisión de las incidencias recibidas.

Las incidencias recibidas a través del Buzón de Sugerencias se resuelven en el plazo más breve posible, dependiendo de la complejidad de estas. Se establece un plazo de respuesta al usuario de 20 días hábiles, contados desde la fecha en que haya sido admitida.

El Departamento de Calidad y Evaluación Institucional realiza seguimiento de todas las incidencias recibidas y emite un informe anual. En este informe debe incluirse la resolución y la información de las personas que hayan iniciado el proceso. Dicho informe se remite a la Comisión de Calidad UFV para su análisis y discusión.

10. Procedimiento de información pública.

Objeto: Establecer el modo en el que la Universidad Francisco de Vitoria hace pública información relativa a las titulaciones y programas que imparte para el conocimiento de sus grupos de interés. Esta información debe ser clara, precisa, objetiva, actualizada y fácilmente accesible.

Asimismo, tiene el objeto de recopilar los mecanismos para la rendición de cuentas a los diferentes grupos de interés de la Universidad.

La información pública de las titulaciones se puede dividir en dos apartados. Aquella información referida a los aspectos más promocionales del título y la información relacionada con los procesos de calidad. En ambos casos la publicación de la información se adecua a los criterios de claridad, precisión, objetividad, actualización y accesibilidad.

La Escuela de Postgrado y Formación Permanente con periodicidad anual, o inferior ante situaciones de cambio, propone qué información publicar en materia de calidad, a qué grupos de interés va dirigido y el modo de hacerlo público. Para ello tendrá en cuenta las necesidades de información y rendición de cuentas a los grupos de interés y, además, las pautas establecidas en los protocolos de evaluación definidos por la Fundación Madri+d.

11. Criterios específicos en el caso de extinción del título.

Objeto: garantizar que, en caso de suspensión de una titulación, los estudiantes que hubiesen iniciado las correspondientes enseñanzas van a disponer de un adecuado desarrollo efectivo de las mismas hasta su finalización.

Serán motivos para la extinción del Título;

- No superar el proceso de evaluación (previsto en el artículo 27 de Renovación de la acreditación de los títulos del RD 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales BOE 30/10/2007) y el plan de ajustes no subsane las deficiencias encontradas o porque se considere que el título ha realizado modificaciones de modo que se produzca un cambio apreciable en su naturaleza y objetivos o bien a petición del Consejo de Gobierno de la UFV o de la Comunidad de Madrid.

- Cuando, tras modificar los planes de estudio y comunicarlo al Consejo de Universidades para su valoración por la ANECA (artículo 28 del RD 1393/2007), ésta considere que las modificaciones propuestas suponen un cambio apreciable en la naturaleza y objetivos del título inscrito inicialmente en el RUCT, lo que supone que se trata de un nuevo plan de estudios, por lo que se procederá a actuar como corresponde a un nuevo título.

- Cuando, de forma argumentada, lo proponga el Centro (tras aprobación del Equipo Directivo), o la Comunidad Autónoma de Madrid.

Cuando se produzca la suspensión de un título oficial, la Universidad Francisco de Vitoria está obligada a garantizar el desarrollo efectivo de las enseñanzas que hubieran iniciado sus estudiantes hasta la adecuada finalización de estas, que contemplarán, entre otros, los siguientes puntos:



No admisión de matrículas de nuevo ingreso en la titulación.

- Suspensión gradual de la impartición de docencia.
- Puesta en marcha de acciones tutoriales y orientación específicas a los estudiantes que repiten asignaturas o cursos completos.
- Derecho a evaluación hasta consumir las convocatorias reguladas por la Normativa de Permanencia de los másteres.