9. SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DEL MÁSTER EN Ingeniería de Telecomunicación DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

1 *OBJETIVOS Y COMPROMISOS CON LA CALIDAD DE LOS MÁSTERES OFICIALES DE LA UGR*

2 ESTRUCTURA DEL SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD

2.1. RESPONSABLES

2.1. COMISIÓN DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DEL MÁSTER

3 *PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DEL TÍTULO*

3.1. VARIABLES, INDICADORES Y HERRAMIENTAS

3.2. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN, TOMA DE DECISIONES, SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA

4 *CRITERIOS Y PROCEDIMIENTO PARA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL O DEFINITIVA DEL TÍTULO y GARANTIZAR LOS DERECHOS DEL ALUMNADO QUE CURSE EL MÁSTER SUSPENDIDO*

APROBADO POR:	Nº DE REVISIÓN	FECHA	RESUMEN DE CAMBIOS/COMENTARIOS
Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad	1	2009	SGC Verificado
Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad	2	27/03/12	Las modificaciones propuestas simplifican el SGC de los títulos adaptándolo al momento actual en el que se encuentra la UGR. Se sustituye el indicador 4.4 por Grado de satisfacción con La oferta de programas de movilidad para los estudiantes del Título.
Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad	3	18/03/13	Se adapta a las recomendaciones de verificación de nuevos títulos de Master e informes de Seguimiento 2012 de la AAC.
Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad	4	01/06/14	Se adapta a las recomendaciones de verificación de nuevos títulos de Grado e informes de Seguimiento 2014 de la AAC. Se define información pública mínima y nuevo procedimiento de análisis y seguimiento. Se elimina informe trienal para cada título.
UCIP	5	22/10/15	Se adapta al cambio de gobierno de la UGR. Se adapta a las recomendaciones de verificación, modificación y seguimiento de los títulos de Máster 2014/15.
UCIP	6	01/07/18	Se adapta al nuevo procedimiento de seguimiento de los Títulos Oficiales establecido por la DEVA y a la Normativa reguladora de los estudios de máster de la Universidad de Granada
Consejo de Gobierno	7	30/09/2020	Se incorpora nuevo procedimiento para la documentación, seguimiento y mejora de la calidad de las titulaciones en situaciones excepcionales.
Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva	8	1/03/2021	Se actualizan referencias a unidades obsoletas.
Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva	9	1/02/2023	Se actualizan referencias a la normativa vigente y se incluyen procedimientos de apoyo y orientación académica y profesional y de Gestión de TFM (asignación, supervisión y evaluación).

1. OBJETIVOS y COMPROMISOS CON LA CALIDAD DE LOS MÁSTERES OFICIALES DE LA UGR

La Universidad de Granada, con el objeto de favorecer la mejora continua de los másteres que imparte ha establecido el **Sistema Interno de Garantía de la Calidad** de los mismos. Las acciones propuestas en este sistema están en consonancia con los "Criterios y directrices para la garantía de calidad en el EEES" elaborados por la *European Network for Quality Assurance* (ENQA) así como con la normativa nacional y regional dictada al respecto.

De acuerdo con esto, la Escuela Internacional de Posgrado, junto con los/las coordinadores/as de los Másteres Oficiales de la UGR, se comprometen con los siguientes ***objetivos generales asociados a la calidad***:

1. Extender la cultura de la calidad y mejora continua y sistemática en el funcionamiento administrativo y académico de los másteres oficiales de la UGR.
2. Velar para que la eficacia, eficiencia y transparencia sean los principios de gestión de la Escuela Internacional de Posgrado y de los másteres oficiales que gestiona.
3. Impulsar la innovación docente y de gestión, así como la investigación para la mejora de la calidad de la docencia y de la gestión de los Másteres Oficiales que gestiona.

2. ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD

2.1. Responsables

Los órganos encargados, en la UGR, del seguimiento y garantía de la Calidad de los másteres oficiales son la Unidad de Calidad, Innovación Docente y Prospectiva y el Vicerrectorado de Docencia.

El órgano responsable de integrar el Sistema Interno de Garantía de la Calidad en el funcionamiento del Máster es la Comisión de Garantía de la Calidad del Máster (CGCT) que será nombrada por la Comisión Académica y cuya composición y funciones iniciales habrán de ser definidas en la propuesta de Título, informándose de su composición a la Escuela Internacional de Posgrado.

2.2. Comisión de Garantía de la Calidad del Máster

La Comisión de Garantía de Calidad de este máster oficial contará con el apoyo técnico de la UGR a través de los vicerrectorados y unidades implicadas en el desarrollo del Máster.

La composición de la Comisión de Garantía de la Calidad del Máster deberá contar como mínimo con los siguientes miembros:

<u>Miembros titulares</u>

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

<u>Miembros suplentes</u>:

- Un profesor/a del máster
- Un alumno/a del máster

Los objetivos y funciones de esta Comisión son:

- Propiciar la mejora continua y sistemática del máster.

- Asegurar el desarrollo del Sistema Interno de Garantía de la Calidad del máster.
- Constituir un servicio de apoyo a la coordinación del máster en la toma de decisiones de mejora del mismo.
- Potenciar la participación de todos los colectivos implicados en la evaluación y mejora de la calidad del máster.
- Asegurar la coordinación entre los docentes del título.
- Realizar propuestas de mejora del máster.
- Contribuir a superar los procesos de evaluación (Seguimiento/Acreditación) del máster establecidos por la DEVA.
- Asegurar la confidencialidad de la información generada, así como la difusión de aquella que sea de interés para la comunidad universitaria y la sociedad.
- Recoger y analizar la información relacionada con los procedimientos establecidos en el SGC para garantizar la calidad del máster.
- Realizar con la periodicidad establecida por el órgano responsable un informe sobre la calidad del título.

Esta Comisión contará, cada vez que lo considere necesario, con el asesoramiento de un agente externo (profesional en ejercicio o representante de otra universidad) y una persona egresada del título cuya relación con la CGCT será establecida en el Reglamento de Funcionamiento Interno de dicha comisión. Este agente externo estará sometido, en el ejercicio de sus funciones, al deber de confidencialidad que establece la legislación vigente, suscribiendo el Código Ético aprobado por el Consejo Rector de la Agencia Andaluza del Conocimiento en sesión celebrada el 25 de julio de 2013.

Esta Comisión definirá su reglamento de funcionamiento interno una vez que el máster se haya implantado. Este reglamento, que podrá articularse dentro del reglamento de régimen interno de la Comisión Académica, aludirá al menos al proceso de constitución de la CGCT, a cómo se articula la participación de los diferentes miembros, a su renovación y al proceso a seguir para la toma de decisiones, debiendo ser publicado en la web del máster.

3. PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DEL TÍTULO

El Sistema Interno de Garantía de la Calidad de esta Titulación establece cómo se revisará el desarrollo de este plan de estudios. Este sistema integra distintos mecanismos y procedimientos relativos tanto a la recogida y análisis de la información sobre diferentes aspectos del plan de estudios, como al modo en que se utilizará esta información para el seguimiento, revisión y la toma de decisiones de mejora del mismo.

Los procedimientos que integran el SICG de los másteres oficiales de la UGR hacen referencia a los siguientes aspectos del mismo:

1. La enseñanza y el profesorado
2. Resultados académicos
3. Las prácticas externas (si procede)
4. Los programas de movilidad (si procede).
5. La inserción laboral de los egresados y su satisfacción con la formación recibida
6. La satisfacción de los distintos colectivos implicados
7. La atención a las sugerencias y reclamaciones
8. La difusión del Posgrado, su desarrollo y resultados
9. Documentación del seguimiento y mejora de la calidad de las titulaciones en situaciones excepcionales.

Se tratan de procedimientos comunes a todos los másteres oficiales de la UGR.

Los órganos implicados en el desarrollo de estos procedimientos son los siguientes:

- Alumnado.
- Profesorado.
- Personal de Administración y Servicios vinculado al Máster.
- Coordinador/a del máster.
- Comisión académica del Máster (CAM).
- Consejo Asesor de Enseñanzas de Posgrado (CAEP).
- Comisión de Garantía de Calidad del máster (CGCT).
- Agentes externos.
- Personas egresadas de la Titulación.
- Equipo de dirección de la Escuela Internacional de Posgrado.
- Vicerrectorado de Docencia.
- Unidad de Calidad, Innovación Docente y Prospectiva (en adelante UCIP).
- Vicerrectorado de Internacionalización.
- Vicerrectorado de Estudiantes y Empleabilidad.

Los referentes normativos y evaluativos de este Sistema de Garantía de la Calidad son los siguientes:

- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (BOE 13 de abril de 2007).
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Estatutos de la Universidad de Granada.
- Criterios y directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior propuestos por ENQA.
- Protocolo de evaluación para la VERIFICACIÓN de títulos universitarios oficiales.
- Guía de apoyo para la elaboración de la memoria para la solicitud de verificación de títulos oficiales (Grado y Máster). DEVA.
- Normativa vigente de la Universidad de Granada que regula los aspectos relativos a los procedimientos del SICG de los Másteres.

3.1. VARIABLES, INDICADORES Y HERRAMIENTAS

A continuación, se detallan estos procedimientos, las variables e indicadores de los distintos aspectos sobre los que se centra la evaluación y seguimiento interno, las fuentes de información y las herramientas diseñadas.

PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y DEL PROFESORADO (P.1)

1. PROCEDIMIENTO

Anualmente, la CGCT revisará la actualización y adecuación de las guías docentes publicadas y valorará la estrategia y acuerdos de coordinación adoptados, así como cualquier otro aspecto relacionado con la actividad docente en la Titulación.

Los responsables académicos del título recibirán anualmente información sobre los resultados del procedimiento establecido por la UGR para evaluar la actuación docente del profesorado en opinión de los estudiantes.

En relación a la orientación académica y profesional, la Universidad de Granada a través del Vicerrectorado competente realiza múltiples acciones de orientación relacionadas con: oferta formativa, sistemas de acceso, servicios (becas, alojamiento, programas de movilidad y cooperación,

empleo y prácticas, atención social, biblioteca, informática, comedores, actividades culturales y deportivas, etc…) o necesidades educativas especiales, entre otras.

La Comisión de Calidad del título y la académica en coordinación con las áreas de gestión universitarias y en función de las debilidades identificadas (en su caso) podrá proponer acciones de orientación académica y profesional de sus estudiantes, relacionadas con los siguientes aspectos: favorecer la integración del estudiantado en el máster y universidad, asistir al estudiantado en la configuración de los itinerarios curriculares, asesorar al estudiantado en la planificación de su TFM, identificar dificultades relacionadas con el rendimiento académico y plantear soluciones, estimular al estudiantado en su proceso de aprendizaje y realizar un seguimiento del mismo. Entre las herramientas a utilizar se contemplan las tutorías presenciales y online, páginas web, jornadas de acogida, guías, folletos, carteles, puntos de información, redes sociales etc…

En relación a la gestión del Trabajo Fin de Máster, el título seguirá lo establecido en la Normativa Reguladora de los Estudios de Máster Universitario, que establece los criterios generales sobre la tipología, procedimiento y gestión.

La Comisión Académica del Máster propondrá las Comisiones que habrán de evaluar los TFM y asignarán al menos un Tutor para que asesore a los estudiantes.

El procedimiento específico a seguir en este título estará publicado y actualizado en su página web.

2. VARIABLES E INDICADORES DE REFERENCIA/SEGUIMIENTO:

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

***Variables*:**

- ***Guías docentes de las materias del máster:*** Estructura y adecuación a la normativa vigente.
- ***Coordinación entre el profesorado***: Existencia de una estrategia de coordinación y eficacia de la misma.
- ***Cumplimiento de los planificado:*** Grado de cumplimiento de los planificado e incidencias surgidas en el desarrollo del programa y respuestas dadas a las mismas.
- ***Acciones de apoyo y orientación académica y profesional.***
- ***Directrices y criterios del TFM***
- ***Variables relativas a la actuación docente del profesorado:*** Actuación docente del profesorado en opinión del alumnado y actuación docente del profesorado según el informe global emitido en el marco del programa DOCENTIA-GRANADA.

***Indicadores*:**

1.1 Porcentaje de guías docentes publicadas en la Web del título.

1.2 Porcentaje de guías, publicadas en la Web, elaboradas de acuerdo al procedimiento establecido por la normativa de la UGR

1.3 Número de reuniones de coordinación docente realizadas

1.4 Grado de satisfacción de los colectivos implicados con las acciones de orientación académica realizadas.

1.5 Grado de satisfacción de los colectivos implicados con las acciones de orientación profesional realizadas.

1.6 Grado de satisfacción con la gestión del TFM.

1.7 Puntuaciones medias alcanzadas en las encuestas de opinión de los estudiantes sobre la actuación docente del profesorado de la titulación

1.8 Puntuación media del informe global de titulación emitido en el marco del programa *DOCENTIA-GRANADA***.** (si procede).

***3. FUENTES DE INFORMACIÓN*:**

Guías Docentes aprobadas y acuerdos adoptados sobre la coordinación docente, informes con los resultados de las encuestas de opinión de los estudiantes sobre la actuación docente elaborados por la UCIP y las quejas e incidencias recibidas en relación con la enseñanza.

***4. INSTRUMENTOS/INFORMES*:** (Disponibles en la web de la UCIP: http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/ev_calidad/sgc

- Cuestionario de opinión del estudiantado sobre la actuación docente del profesorado (Aprobado Por el Consejo de Gobierno en su sesión de 25/11/16)
- Autoinforme de Seguimiento Interno

5. FLUJOGRAMA (Ver anexo I)

PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN Y MEJORA DEL RENDIMIENTO ACADÉMICO (P.2)

1. PROCEDIMIENTO:

El análisis para la evaluación y mejora relativa a los Resultados Académicos se realizará anualmente tomando como referente los valores fijados -para estos indicadores- en la Memoria de Verificación y las tendencias que presentan estos indicadores en los años de implantación del Título.

Al menos dos veces al año (tras la finalización de cada semestre) la UCIP a través de la aplicación informática proporcionará a las personas responsables del seguimiento del título entre otros los siguientes informes para la valoración de los resultados de aprendizaje:

1.- Indicadores generales del máster por curso académico y titulación

2.- Nº de estudiantes matriculados por asignatura, grupo y curso

3.- Tasas de rendimiento por asignatura, grupo y curso

4.-Porcentaje de calificaciones globales de asignaturas y Trabajo Fin de Máster.

2. VARIABLES E INDICADORES DE REFERENCIA/SEGUIMIENTO:

La evaluación y mejora relativa a los Resultados Académicos se ha realizado tomando como referente las estimaciones (sobre los tres últimos años académicos y expresados en la "Tabla de estimaciones" adjunta a este procedimiento) realizadas sobre los siguientes indicadores relativos al Máster:

2.1 *Tasa de graduación.*

Definición: Porcentaje de estudiantes que finalizan la enseñanza en el tiempo previsto en el Programa de Posgrado o en un año académico más en relación con su cohorte de entrada.

2.2 Tasa de abandono.

Definición: 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 anterior.

2.3 *Tasa de eficiencia.*

Definición: Relación porcentual entre el número total de créditos del Programa del Posgrado 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.

2.4 *Tasa de resultados.*

Definición: Relación porcentual entre el número de trabajos defendidos (Trabajos Fin de Master) y el número de alumnos/as matriculados en una misma cohorte.

2.5 Tasa de rendimiento.

Definición: Relación porcentual entre el número total de créditos superados (excluidos los adaptados, convalidados y reconocidos) por el alumnado en un programa y el número total de créditos matriculados.

2.6 *Duración media de los estudios de posgrado.*

Definición: Duración media (en años) que los estudiantes tardan en superar los créditos correspondientes al Programa del Posgrado.

Justificación:

La justificación de estos valores objetivo se encuentra en la memoria de verificación del título y ha sido obtenida a partir de los valores obtenidos por los títulos de máster de la misma rama de conocimiento y de los títulos de grado afínes.

***3. FUENTES DE INFORMACIÓN*:**

Bases de datos de la Universidad de Granada

***4. INSTRUMENTOS/INFORMES*:** (Disponibles en la web de la UCIP: http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/ev_calidad/sgc

- Autoinforme de Seguimiento Interno.

5. FLUJOGRAMA (Ver anexo I)

PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN Y MEJORA DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS INTEGRADAS EN EL MÁSTER (P.3)

1. PROCEDIMIENTO

Anualmente, la CGCT recogerá información sobre la satisfacción de los diferentes colectivos con las prácticas externas curriculares del título, estudiantes y tutores externos, utilizando para ello los cuestionarios de satisfacción propuestos desde la UCIP. A través de la aplicación informática también conocerá los datos de rendimiento académico y matriculación en dichas prácticas.

2. VARIABLES E INDICADORES DE REFERENCIA/SEGUIMIENTO:

Variables: se valorará la suficiencia y adecuación de las entidades de prácticas al perfil de la titulación, los criterios de selección de dichas entidades y la satisfacción de los colectivos implicados.

***Indicadores*:**

3.1 Número de entidades de prácticas ofertadas al estudiantado de la titulación

3.2 Porcentaje de convenios firmados con entidades para la realización de prácticas respecto al total de entidades de prácticas que ofertan plazas.

3.3 Porcentaje de plazas de prácticas ofrecidas respecto al número total de estudiantes matriculados de prácticas.

3.4 Grado de satisfacción de los estudiantes con el programa de prácticas

3.5 Grado de satisfacción de los tutores/as externos de las entidades de prácticas

3. FUENTES DE INFORMACIÓN: La información sobre los indicadores 3.1, 3.2 y 3.3 será recogida de las bases de datos de la UGR por el/la responsable de las prácticas externas del máster. La información relativa a los puntos 3.4 y 3.5 procede del alumnado y de los tutores/as externos a la UGR.

Otras fuentes de información: quejas/sugerencias relacionadas con las prácticas externas, tasas de éxito y rendimiento de las asignaturas….

***4. INSTRUMENTOS/INFORMES*:** (Disponibles en la web de la UCIP: http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/ev_calidad/sgc

- Cuestionario de Evaluación de las prácticas externas del Alumnado
- Cuestionario de evaluación de las prácticas externas del Tutor/a externo/a
- Autoinforme de Seguimiento Interno

PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN Y MEJORA DE LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD ASOCIADOS AL MÁSTER (P.4)

1. PROCEDIMIENTO

Anualmente, la CGCT abordará el análisis de la internacionalización y la movilidad de los estudiantes del título tomando como referente los valores de las tasas de movilidad y rendimiento académico que periódicamente la UCIP proporciona a través del acceso identificado de las personas responsables del seguimiento de la calidad de la titulación, así como los datos recogidos al respecto en los cuestionarios de satisfacción de los distintos grupos de interés.

2. VARIABLES E INDICADORES DE REFERENCIA/SEGUIMIENTO:

***Variables*:** Se valorará la participación de los/las estudiantes en los programas de movilidad, su satisfacción, la adecuación disciplinar de las universidades de destino, …

Indicadores:

4.1 Número de estudiantes que participan en programas de movilidad (OUT)

4.2 Número de estudiantes que se matriculan en el máster a través de programas de movilidad (IN)

4.3 Número de Universidades de destino de los/las estudiantes del título.

4.4 Grado de satisfacción con la oferta de programas de movilidad para los estudiantes del Título.

4.5 Tasa de participación: Porcentaje de estudiantes de la titulación que participan en programas de movilidad respecto al total de estudiantes que cumplen los requisitos para participar en un programa de movilidad.

4.6 Tasa de rendimiento de movilidad: Porcentaje de créditos superados por los/las alumnos/as de movilidad “out” respecto al total de créditos de movilidad matriculados.

3. FUENTES DE INFORMACIÓN: Esta información será aportada por la UCIP a partir de la información suministrada por el CSIRC, la EIP y el Vicerrectorado de Internacionalización. Otras fuentes de información: quejas/sugerencias relacionadas con los programas de movilidad.

***4. INSTRUMENTOS/INFORMES*:** (Disponibles en la web de la UCIP: http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/ev_calidad/sgc

- Autoinforme de Seguimiento Interno

5. FLUJOGRAMA (Ver anexo I)

PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA INSERCIÓN LABORAL DE LOS EGRESADOS Y DE LA SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA (P.5)

1. PROCEDIMIENTO

El Vicerrectorado de Estudiantes y Empleabilidad a través del observatorio de la UGR realizará los estudios de inserción laboral y de satisfacción de los egresados, aportando anualmente a partir del 2º año de finalización de la 1ª cohorte de egresados esta información que la UCIP remitirá a las personas responsables de las titulaciones.

2. VARIABLES E INDICADORES DE REFERENCIA/SEGUIMIENTO:

***Variables*:** Se valorará el grado de inserción laboral de los graduados/as, el tiempo medio para su inserción, su satisfacción con la formación recibida y la satisfacción de los empleadores con la formación aportada por los egresados/as.

Indicadores:

5.1 Tasa de inserción laboral de los graduados.

5.2 Tiempo medio para la inserción de los graduados.

5.3 Grado de satisfacción de los egresados con la formación recibida.

5.4 Grado de satisfacción de los empleadores con la formación aportada.

3. FUENTES DE INFORMACIÓN: Vicerrectorado de Estudiantes y Empleabilidad y otros estudios de egresados **.**

***4. INSTRUMENTOS/INFORMES*:**

- Autoinforme de Seguimiento Interno

5. FLUJOGRAMA (Ver anexo I)

PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS CON EL MÁSTER. (P.6)

1. PROCEDIMIENTO

Periódicamente, la CGCT recogerá información sobre la satisfacción de los diferentes colectivos con el título, anualmente con los estudiantes y al menos una vez cada 2 años con el profesorado y PAS, utilizando para ello los cuestionarios de satisfacción propuestos desde la UCIP.

2. VARIABLES E INDICADORES DE REFERENCIA/SEGUIMIENTO:

***Variables**:* se valorará la satisfacción del alumnado, profesorado y PAS con los siguientes aspectos de la titulación:

- La información y el asesoramiento recibidos sobre la titulación, su disponibilidad y accesibilidad
- La planificación y desarrollo de la enseñanza
- Los resultados obtenidos
- La gestión académica de la titulación
- La gestión administrativa de la titulación
- El seguimiento y control de la calidad de la titulación
- Grado de cumplimiento de expectativas sobre la titulación
- Mecanismos para la difusión de la titulación

Indicadores:

6.1 Grado de satisfacción general con el plan de estudios (alumnado)

6.2 Grado de satisfacción general con el plan de estudios (profesorado)

6.3 Grado de satisfacción general con el plan de estudios (PAS)

3. FUENTES DE INFORMACIÓN: Profesorado, estudiantes y PAS. Otras fuentes: quejas/sugerencias relacionadas con distintos aspectos del plan de estudios.

***4. INSTRUMENTOS/INFORMES*:** (Disponibles en la web de la UCIP: http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/ev_calidad/sgc

- Cuestionario de satisfacción del alumnado con la titulación
- Cuestionario de satisfacción del profesorado con la titulación
- Cuestionario de satisfacción del PAS con la titulación
- Autoinforme Preliminar de Seguimiento

5. FLUJOGRAMA (Ver anexo I)

PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA GESTIÓN Y ATENCIÓN A LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES RELACIONADAS CON ALGÚN ASPECTO DEL MÁSTER (P.7)

1. PROCEDIMIENTO

La CGCT recopilará anualmente las Quejas y Sugerencias recibidas a través de los diferentes cauces establecidos (web del título, registros, defensor universitario, inspector de servicios) y analizará las causas que las originan, proponiendo las acciones de mejora que consideren necesarias.

2.VARIABLES E INDICADORES DE REFERENCIA/SEGUIMIENTO:

Variables: se valorará la idoneidad del procedimiento establecido para gestionar las reclamaciones y sugerencias.

***Indicadores*:**

7.1 Número de reclamaciones recibidas.

7.2 Número de sugerencias recibidas.

7.3 Tiempo medio transcurrido entre la recepción de las reclamaciones y la respuesta a las mismas. (

3. FUENTES DE INFORMACIÓN: Sistema de quejas y sugerencias establecido en la universidad/Escuela Internacional de Posgrado/máster (impresos, web,…).

***4. INSTRUMENTOS/INFORMES*:** (Disponibles en la web de la UCIP: http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/ev_calidad/sgc

- Autoinforme de Seguimiento Interno.

5. FLUJOGRAMA (Ver anexo I)

MECANISMOS PARA LA DIFUSIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS, SU DESARROLLO Y RESULTADOS (P.8)

1. PROCEDIMIENTO

Anualmente, la CGCT valorará la satisfacción con la información pública disponible en la Web de la Titulación y las características técnicas de este espacio de difusión, así como la adecuación de los contenidos a lo dispuesto por la Agencia Andaluza del Conocimiento.

El coordinador del máster será el responsable de la actualización de los contenidos de la Web de la titulación, que contendrá como mínimo la información referenciada en el siguiente enlace:

http://www.ugr.es/~calidadtitulo/infopubmaster.pdf

2.VARIABLES E INDICADORES DE REFERENCIA/SEGUIMIENTO:

***Variables*:** se valorará el procedimiento establecido para la difusión pública del plan de estudios, la satisfacción de los colectivos implicados en el título con dicho procedimiento y con la información pública disponible, valorando la adecuación de la información y su suficiencia.

***Indicadores*:**

8.1 Número de visitas recibidas a la Web de la titulación

8.2 Grado de satisfacción con la utilidad y accesibilidad de la información difundida en la Web por parte del estudiantado.

8.3 Grado de satisfacción con la utilidad y accesibilidad de la información difundida en la Web por parte del profesorado.

8.4 Grado de satisfacción del PAS con la utilidad y accesibilidad de la información difundida en la Web.

3. FUENTES DE INFORMACIÓN: Oficina Web de la UGR , profesorado, alumnado y PAS.

***4. INSTRUMENTOS/INFORMES*:** Disponibles en la web de la UCIP: http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/ev_calidad/sgc

- Autoinforme de Seguimiento Interno.

5. FLUJOGRAMA (Ver anexo I)

1. Documentación del seguimiento y mejora de la calidad de las titulaciones en situaciones excepcionales. procedimiento para la documentación, seguimiento y mejora de la calidad de las titulaciones en situaciones excepcionales.

PROCEDIMIENTO PARA LA DOCUMENTACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LAS TITULACIONES EN SITUACIONES EXCEPCIONALES (P9)

1. DESARROLLO

El objetivo principal de este procedimiento es establecer la sistemática a seguir por las titulaciones para documentar, analizar y tomar decisiones de mejora respecto a la pertinencia, eficacia y eficiencia de las medidas adoptadas y el impacto de las mismas en la calidad de las enseñanzas.

Este procedimiento es de aplicación a cualquier situación excepcional que impida el normal desarrollo del programa formativo de acuerdo a la planificación establecida en la Memoria Verificada del título, y se centra en las diferentes actuaciones institucionales adoptadas para la adaptación del título a la situación de excepcionalidad.

Durante el desarrollo del curso académico en el que la situación extraordinaria tenga lugar, adquieren especial importancia las Comisiones de Garantía de Calidad de los centros y títulos (CCC/CGCT), debiendo de mantener reuniones sistemáticas para el análisis de las medidas adoptadas y la toma de decisiones.

El registro de la documentación asociada a las medidas adoptadas se realizará a través de la plataforma que para la gestión de la información tiene a su disposición las Comisiones de Calidad (Gestor documental).

Los distintos referentes (variables e indicadores) utilizados para este análisis se definirán por la en adelante UCIP en función de la situación excepcional desencadenada y se pondrán a disposición de las Comisiones de Calidad.

Las herramientas utilizadas para la recogida de información necesaria para el desarrollo de este procedimiento serán las contempladas en el SGC del título/centro u otras diseñadas *ad hoc* desde la UCIP si fuera necesario.

La información recogida será analizada por CCC/CGCT en el proceso de seguimiento de la titulación una vez finalizado el curso académico en el que ha tenido lugar la situación excepcional.

No obstante, en función de la situación, habrá que realizar análisis continuos y parciales que permitan tomar decisiones de mejora durante el desarrollo del curso, lo que conlleva la adaptación de las herramientas de recogida de la información, la frecuencia de dicha recogida y de la disponibilidad de la información a los nuevos plazos de análisis establecidos. Desde la UCIP se establecerán los indicadores de análisis, las herramientas para la recogida de información y la estructura del informe a utilizar.

Las acciones de mejora procedentes de estos análisis se incorporarán en el Plan de Mejora del centro/título cuyo seguimiento será realizado por la CCC/CGCT. Así mismo, serán objeto de revisión aquellas acciones de mejora anteriormente definidas y cuya ejecución y logro se vean afectados por la situación de excepcionalidad.

El análisis realizado y las acciones de mejora propuestas desde la CCC/CGCT serán puestas en conocimiento de la Junta de Centro, en el caso de los títulos de Grado, en el CAEP en Másteres y en el CAED en el caso de los Programas de Doctorado y, quedarán recogidas en los procesos de seguimiento externo y acreditación de los títulos y en la elaboración del Informe de gestión de los centros (si procede).

2. VARIABLES, INDICADORES DE REFERENCIA/SEGUIMIENTO.

Serán objeto de seguimiento las variables e indicadores del SGC del título/Centro que sean de aplicación a la situación excepcional, así como aquellas que, no formando parte del mismo, se consideren adecuadas para determinar la eficacia, eficiencia e idoneidad de las medidas adoptadas y el impacto que estas han tenido en la calidad de las enseñanzas.

La UCIP pondrá a disposición de la CGCC/CGCT toda la información relativa a estas variables e indicadores, incorporando para ello un anexo a este procedimiento en el que se detallarán estas variables e indicadores específicos.

3. FUENTES DE INFORMACIÓN **(Documentales y normativas):**

- Criterios y directrices para el aseguramiento de la Calidad en el Espacio Europeo de

Educación Superior (ESG).
- Directrices nacionales y autonómicas.
- Criterios y directrices de la Agencia Andaluza del Conocimiento/Dirección de Evaluación y Acreditación (AAC/DEVA).
- Documentación institucional generada por la UGR y/o por los centros para responder a la situación de excepcionalidad (resoluciones específicas, propuestas de adaptación de las enseñanzas, actas de los órganos implicados, …)
- Informes específicos generados por la UGR, los centros, títulos o departamentos procedentes de las encuestas de opinión de los distintos colectivos o de estudios específicos
- Informes de quejas e incidencias recibidas en relación con las adaptaciones
- Otros.

4. INSTRUMENTOS/INFORMES:

- Técnicas de encuesta: Cuestionarios, grupos de discusión, entrevistas…
- Indicadores de rendimiento académico
- Informes varios: informes de satisfacción, de opinión…
- Informes de Seguimiento Intermedio/Anual de la Titulación
- Informe de Gestión del Centro

5. FLUJOGRAMA (Anexo II)

3.2. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN, TOMA DE DECISIONES, SEGUIMIENTO, REVISIÓN Y MEJORA

La CGCT del Máster elaborará anualmente el *Autoinforme de Seguimiento Interno*, analizando la información relativa a los ocho aspectos sobre los que se centra el seguimiento y evaluación del título, documentando los indicadores del sistema destacará fortalezas, buenas prácticas, puntos débiles y en su caso, realizará las propuestas de mejora que considere. Este Autoinforme será aprobado por la Comisión Académica del Máster.

El 2º y 4º año tras la implantación se realizará el seguimiento externo del máster, para lo cual su CGCT elaborará el *Autoinforme Preliminar de Seguimiento* Externo o Autoinforme de Renovación de la Acreditación (que ese curso sustituirá al Autoinforme de seguimiento interno) que será aprobado por la Comisión Académica y remitido a la UCIP y al equipo de dirección de la Escuela Internacional de Posgrado para su revisión según las directrices marcadas por la UGR para el seguimiento externo de los títulos tras su aprobación definitiva por el Consejo Asesor de Enseñanzas de Posgrado.

El Centro de Producción de Recursos para la Universidad Digital (CEPRUD), realizará el seguimiento y evaluación de la enseñanza impartida de forma virtual, informando periódicamente de la calidad de la misma al coordinador/a del título que hará mención a ello en el Autoinforme Preliminar de Seguimiento.

Periódicamente la Unidad de Calidad, Innovación Docente y Prospectiva realizará un informe con una valoración general de los avances y mejoras producidas en los diferentes aspectos evaluados de los másteres oficiales de la UGR. Dicho informe será remitido al equipo de dirección de la Escuela Internacional de Posgrado y al Consejo Asesor de Enseñanzas de Posgrado, quedando archivado en la Unidad de Calidad, Innovación Docente y Prospectiva a disposición de los órganos universitarios implicados en el desarrollo de los títulos de máster.

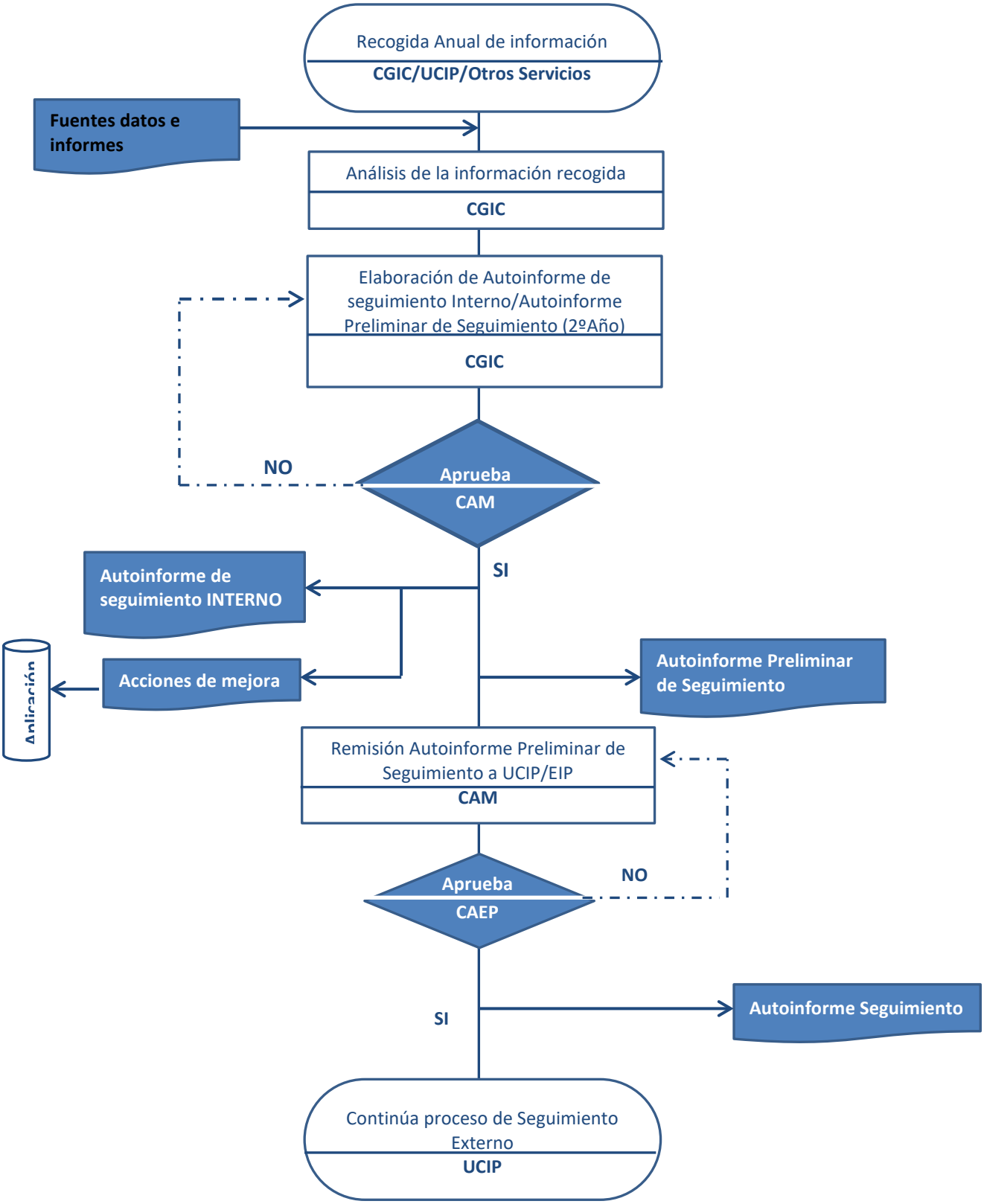
Plan de Mejora del Título

La Comisión Académica asumirá el diseño, desarrollo y seguimiento de las acciones de mejora incluidas en el *Plan de Mejora* del máster. En el diseño de estas acciones se tendrán en cuenta los puntos débiles y las oportunidades de mejora señaladas por la CGCT del título en sus análisis periódicos y las recomendaciones emitidas por la DEVA en sus informes.

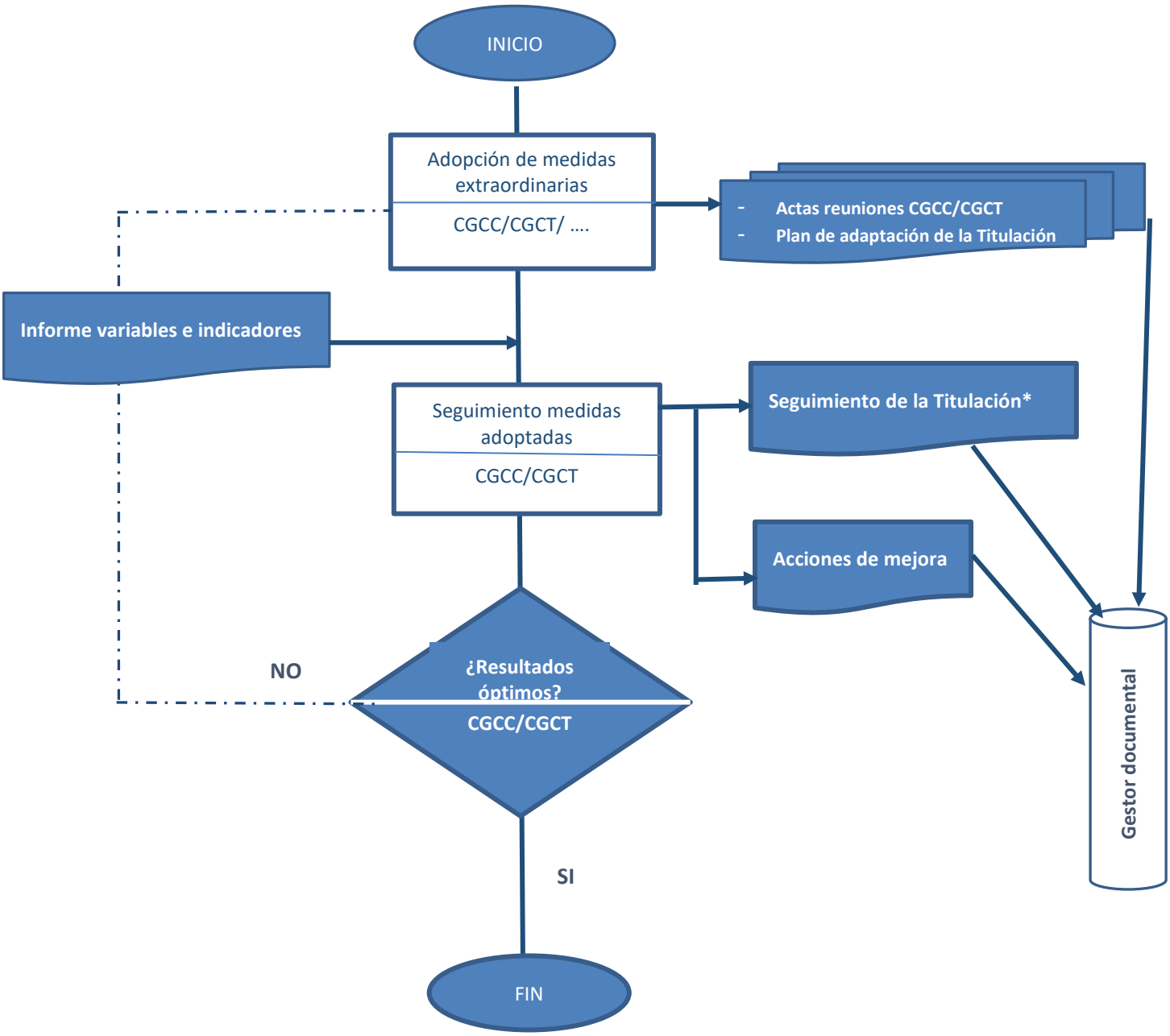
El seguimiento anual del Plan de Mejora se realizará a través de la aplicación informática como parte del seguimiento interno del Máster y se comunicará a la Unidad de Calidad, Innovación Docente y Prospectiva y al Consejo Asesor de Enseñanzas de Posgrado para su conocimiento y revisión, siendo publicado en la página web del título.

ANEXO I. FLUJOGRAMA

-PROCEDIMIENTO GENERAL-



ANEXO II. FLUJOGRAMA



**En función de la situación, el seguimiento anual conllevará un informe intermedio que permitiría adoptar medidas correctivas en aquellos casos en los que la situación excepcional se prorrogue por un tiempo elevado.*

4. CRITERIOS Y PROCEDIMIENTO PARA LA SUSPENSIÓN TEMPORAL O DEFINITIVA DEL TÍTULO Y GARANTIZAR LOS DERECHOS DEL ALUMNADO QUE CURSE EL MÁSTER SUSPENDIDO.

La suspensión temporal de un Máster Universitario podrá ser acordada cuando concurra una situación coyuntural por la que la Universidad no disponga de los medios materiales o humanos necesarios para ofertar el título de Máster en un curso académico concreto o se produzca un descenso en el número total de matriculados y en la demanda de acceso a la titulación.

- **Criterios para la suspensión temporal o definitiva de un Máster Oficial de la UGR:**

    1. Cuando el título no supere el proceso de acreditación previsto en la normativa.
    2. Cuando el Consejo de Universidades considere que las modificaciones incorporadas al título suponen un cambio apreciable en la naturaleza y objetivos del título previamente inscrito en el RUCT lo que supondría que se trataría de un nuevo plan de estudios y procedería a actuar como corresponde a un nuevo título tal y como establece la normativa.
    3. Cuando la propia Universidad de Granada proponga un Máster que sustituya al actual.
    4. A propuesta del Consejo de Gobierno según los siguientes criterios:

        i. El descenso en el número total de matriculados y en la demanda de acceso a la titulación será motivo para considerar la suspensión temporal o definitiva de la titulación o la necesidad de redefinirla en el marco de otras enseñanzas afines que se imparten en la universidad.

        ii. La disminución de las Tasas de Rendimiento, Graduación, Eficiencia y otros indicadores de seguimiento del rendimiento académico y el aumento de la Tasa de Abandono de la titulación serán motivo para considerar interrumpir temporal o definitivamente la titulación o para introducir reformas en la misma.

        iii. El incumplimiento de los niveles de calidad que la UGR ha establecido en cuanto a profesorado (insuficiencia de profesores/as y deficiencias en la calidad docente según Docentia-Granada), al personal de apoyo, a los recursos y a los servicios teniendo en cuenta la realidad de cada centro.

    La revisión y actualización periódica de estos criterios, así como el establecimiento de los límites concretos para cada uno de ellos será presentada por la CGCT, al Consejo Asesor de la Escuela de Posgrado y al Consejo de Gobierno de la UGR.

- **Mecanismos establecidos para salvaguardar los derechos del alumnado que curse las enseñanzas suspendidas hasta su finalización:**

El Consejo Asesor de Enseñanzas de Posgrado, teniendo en cuenta la normativa establecida por la UGR, decidirá y hará públicos los mecanismos que permitirán a los estudiantes la superación de las enseñanzas una vez extinguidas; estos mecanismos harán referencia a:

1. Número de años académicos, posteriores a la extinción del título, de vigencia de estos derechos.
2. Alternativas propuestas (nuevos posgrados) para los/las estudiantes que estén cursando la enseñanza suspendida.
3. Supresión gradual de la impartición de la docencia
4. No admisión de matrículas de nuevo ingreso en la titulación
5. Acciones tutoriales y de orientación específica a los estudiantes

6. Asegurar el derecho a la evaluación hasta consumir las convocatorias reguladas por la normativa de la UGR
7. Otros mecanismos determinados por el Rector mediante resolución

La Unidad de Calidad, Innovación Docente y Prospectiva informará periódicamente al Consejo Asesor de Enseñanzas de Posgrado (CAEP) sobre el estado del SIGC de los Másteres, del valor de los indicadores definidos y en su caso realizará nuevas recomendaciones de mejora que podrán ser integradas en el Plan de Mejora.

El CAEP, a la vista de los informes de seguimiento de la titulación, podrá detectar la concurrencia de alguna de las causas para la suspensión temporal, y en tal caso deberá ponerlo en conocimiento de la Coordinación del Máster y del Consejo de Gobierno quien podrá acordar la suspensión temporal o definitiva del mismo, así como los mecanismos para salvaguardar los derechos de los estudiantes que cursan la enseñanza suspendida. Estos acuerdos se expondrán en la web del máster para el conocimiento de toda la comunidad universitaria.

La Comisión Académica hará un seguimiento detallado de estos estudiantes asegurando el cumplimiento de sus derechos e informando anualmente sobre la situación de la titulación suspendida al Consejo Asesor Enseñanzas de Posgrado, quien informará al Consejo de Gobierno de la UGR.