

 Universidad de Granada		SGCMaster	Página 1 de 14 N° Revisión: 3 18/03/2013	Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad
	SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS TÍTULOS DE MASTER			

9. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD DEL MASTER EN PSICOLOGÍA DE LA INTERVENCIÓN SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

- 1 OBJETIVOS y COMPROMISOS CON LA CALIDAD DE LOS MÁSTERES OFICIALES DE LA UGR**
- 2 ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD**
 - 2.1. Responsables
 - 2.1.1. Comisión de Garantía Interna 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:	N° DE REVISIÓN	FECHA	RESUMEN DE CAMBIOS/COMENTARIOS
Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad	0	2009	SGC Verificado
Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad	1	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	2	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	3	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.

 Universidad de Granada		SGCMaster	Página 2 de 14 Nº Revisión: 3 18/03/2013	Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad
	SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS TÍTULOS DE MASTER			

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 de Garantía Interna 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 de la UGR.

2. ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD

2.1. Responsables

Los órganos encargados, en la UGR, del seguimiento y garantía de la Calidad de los másteres oficiales son el Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad y el de Enseñanzas de Grado y Posgrado.

El órgano responsable de integrar el Sistema de Garantía Interna de la Calidad en el funcionamiento cotidiano de este Programa de posgrado es la Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Máster (CGIC) que será creada y aprobada por el Consejo Asesor de Enseñanzas de Posgrado, oído el/la coordinador/a del programa.

2.2. Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Máster

La Comisión de Garantía Interna de Calidad de este máster oficial contará con el apoyo técnico de la UGR a través de los vicerrectorados implicados en el desarrollo del Posgrado.

La composición de la Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Máster es la siguiente:

Miembros titulares

- 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.

Miembros suplentes:

- 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 de Garantía Interna 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.

 Universidad de Granada		SGCMaster	Página 3 de 14 Nº Revisión: 3 18/03/2013	Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad
	SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS TÍTULOS DE MASTER			

- Asegurar la coordinación entre docentes
- Realizar propuestas de mejora del máster
- Contribuir a superar los procesos de evaluación (SEGUIMIENTO/ACREDITACIÓN) del máster establecidos por la ANECA.
- 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 un anualmente 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 CGIC 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 de Conducta establecido por la Agencia Andaluza del Conocimiento (Julio de 2008, V02. 090608).

Esta Comisión definirá su reglamento de funcionamiento interno una vez que el máster se haya puesto en marcha. Este reglamento aludirá al menos, al proceso de constitución de la CGIC, a cómo se articula la participación de los diferentes miembros, a su renovación y al proceso a seguir para la toma de decisiones y será publicado en la web del máster, accesible a través del portal (<http://masteres.ugr.es/>).

3. PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DEL TÍTULO

El Sistema de Garantía Interna 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 SGIC 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

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 Posgrado
- Coordinador/a del máster
- Comisión de Garantía Interna de Calidad del máster
- Agente Externo
- Persona Egresada de la Titulación
- Equipo de Dirección de la Escuela Internacional de Posgrado
- Vicerrectorado de Enseñanzas de Grado y Posgrado
- Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad.
- Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Cooperación al Desarrollo
- Vicerrectorado de Estudiantes
- Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado

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 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- 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)
- Normativa vigente de la Universidad de Granada que regula los aspectos relativos a los procedimientos del SGIC 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 CGIC 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.

El procedimiento seguido para evaluar la actuación docente en opinión de los estudiantes será el establecido por la UGR y anualmente se difundirá para el conocimiento del profesorado.

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:

- **Sobre las guías docentes de las materias del máster:** Estructura y adecuación a la normativa de la UGR.
- **Sobre la Coordinación entre el profesorado:** Existencia de una estrategia de coordinación y eficacia de la misma.
- **Sobre el cumplimiento de los planificado:** Grado de cumplimiento de los planificado e incidencias surgidas en el desarrollo del programa y respuestas dadas a las mismas
- **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 (si procede).

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

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

3. FUENTES DE INFORMACIÓN:

Guías Docentes, acuerdos sobre la coordinación docente, Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad (que elaborará los informes con los resultados de las encuestas de opinión de los estudiantes sobre la actuación docente y los enviará al coordinador/a del título) y las quejas recibidas en relación con la enseñanza.

4. INSTRUMENTOS/INFORMES: (Disponibles en la web del Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad: http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/ev_calidad/sgc)

- Cuestionario de opinión del alumnado sobre la actuación docente del profesorado (aprobado por el Consejo de Gobierno en sesión del 27 de Noviembre de 2008. http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/ev_calidad/evActividadDocenteEncuestas)
- Autoinforme Preliminar de Seguimiento

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.

Dos veces al año (a mediados y a final de curso) el Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad proporcionará a las personas responsables del seguimiento del título los siguientes indicadores:

- 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

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.

Valor de referencia establecido para el seguimiento: 85,00%

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.

Valor de referencia establecido para el seguimiento: 15,00%

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.

Valor de referencia establecido para el seguimiento: 97,00%

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.

Valor de referencia establecido para el seguimiento: 85,00%

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.

Valor de referencia establecido para el seguimiento: 90,00%

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.

Valor de referencia establecido para el seguimiento: 12 Meses

3. FUENTES DE INFORMACIÓN:

Bases de datos de la Universidad de Granada

4. INSTRUMENTOS/INFORMES: (Disponibles en la web del Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad: http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/ev_calidad/sgc)

- Autoinforme Preliminar de Seguimiento.

5. FLUJOGRAMA (Ver anexo I)

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

1. PROCEDIMIENTO

Anualmente, a partir del año en el que se desarrollen las prácticas externas, la CGIC (en el periodo más conveniente) recogerá información sobre la satisfacción de los diferentes colectivos implicados en las prácticas externas (Estudiantes y Tutores Externos) utilizando para ello los cuestionarios establecidos desde el Vicerrectorado.

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 en el 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 la asignatura,....

4. INSTRUMENTOS/INFORMES: (Disponibles en la web del Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad: 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 Preliminar de Seguimiento

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

1. PROCEDIMIENTO

Anualmente, la CGIC abordará el análisis de la movilidad de los estudiantes del título tomando como referente los valores de las tasas que durante dos veces al año (a mediados y a final de curso) el Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad proporcionará a través del acceso identificado a las personas responsables del seguimiento de la calidad de la titulación.

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 vienen a la UGR 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: 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 el Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad a partir de la información suministrada por el CSIRC y el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales. Otras fuentes de información: quejas/sugerencias relacionadas con los programas de movilidad.

4. INSTRUMENTOS/INFORMES: (Disponibles en la web del Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad: http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/ev_calidad/sgc

- Autoinforme Preliminar de Seguimiento

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, la Fundación General Empresa-UGR u otros órganos realizarán los estudios de egresados y aportarán periódicamente a partir del 2º año de finalización de la 1ª cohorte de egresados esta información que el Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad remitirá



a los 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 Fundación General Empresa-UGR (Informes de egresados) y otros estudios de egresados.

4. INSTRUMENTOS/INFORMES:

- Autoinforme Preliminar de Seguimiento

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 CGICT recogerá información sobre la satisfacción de los diferentes colectivos con en 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 el Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad.

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 del Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad: 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 CGICT 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 del Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad: http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/ev_calidad/sgc

- Autoinforme Preliminar de Seguimiento

5. FLUJOGRAMA (Ver anexo I)

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

1. PROCEDIMIENTO

Anualmente, la CGICT 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 difusión Web del plan de estudios por parte de los estudiantes

 Universidad de Granada		SGCMaster	Página 10 de 14 N° Revisión: 3 18/03/2013	Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad
	SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS TÍTULOS DE MASTER			

8.3 Grado de satisfacción con la difusión Web del plan de estudios por parte del profesorado.

8.4 Grado de satisfacción con la difusión Web del plan de estudios por parte del PAS.

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

4. INSTRUMENTOS/INFORMES: Disponibles en la web del Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad: http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/ev_calidad/sgc

- Autoinforme Preliminar de Seguimiento

5. FLUJOGRAMA (Ver anexo I)

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

La CGIC del título, llevará a cabo anualmente el análisis de la información relativa a los ocho aspectos sobre los que se centra el seguimiento y evaluación del plan de estudios. Tomando como referencia estos análisis, la Comisión Académica del máster elaborará cada año el *Autoinforme Preliminar de Seguimiento*, a través del cual documentará los indicadores señalados anteriormente, destacará buenas prácticas, puntos débiles de la titulación y realizará propuestas de mejora de la misma. El Centro de Enseñanza Virtual de la UGR 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.

El *Autoinforme Preliminar de Seguimiento* se remitirá al Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad 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 y su aprobación definitiva por el Consejo Asesor de Enseñanzas de Posgrado.

Cada tres años el Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad 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 el Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad a disposición de los órganos universitarios implicados en el desarrollo de los títulos de máster.

Acciones de Mejora de la Titulación

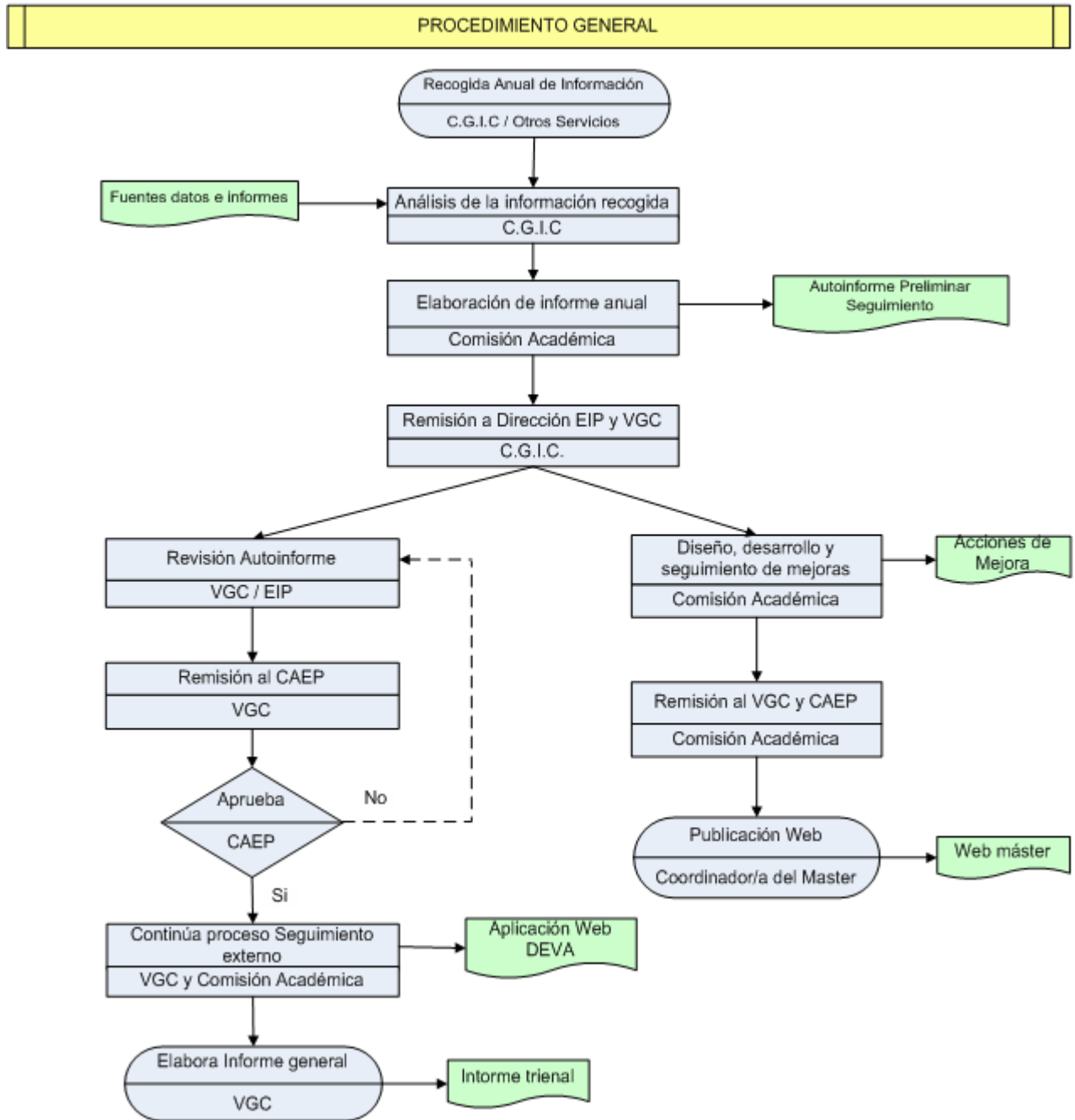
La Comisión Académica del Título asumirá el diseño, desarrollo y seguimiento de las acciones de mejora del máster. En el diseño de estas acciones se tendrán en cuenta los puntos débiles y las propuestas de mejora señaladas por la CGIC del título en sus análisis. El Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad ha establecido un catálogo de posibles acciones de mejora a desarrollar, en el que se identifican los servicios, órganos y/o vicerrectorados relacionados con dichas acciones.

Las acciones de mejora serán incluidas en el Autoinforme Preliminar de Seguimiento y remitidas al Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad y al Consejo Asesor de Enseñanzas de Posgrado para su conocimiento y publicación en la página web del título.

Anualmente, la persona responsable de las acciones de mejora realizará un informe de seguimiento de las mismas, tomando como referencia los indicadores de seguimiento establecidos para cada acción informando de ello en el Autoinforme Preliminar de Seguimiento.



ANEXO I. FLUJOGRAMA



 Universidad de Granada		SGCMaster	Página 12 de 14 N° Revisión: 3 18/03/2013	Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad
	SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS TÍTULOS DE MASTER			

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

- **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 CGICP, 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 matriculas 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

El Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad, cada tres años, emitirá un informe sobre el estado del SGIC de los Másteres, de sus indicadores de calidad y, en su caso, realizará nuevas recomendaciones de mejora que serán integradas en el Plan de Mejora siguiente.

 Universidad de Granada		SGCMaster	Página 13 de 14 N° Revisión: 3 18/03/2013	Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad
	SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS TÍTULOS DE MASTER			

Este informe se remitirá al coordinador/a del Posgrado que lo hará llegar a la CGICP y al Consejo Asesor de la Escuela de Posgrado quien valorará el cumplimiento, o no, por el título, de los criterios establecidos para la suspensión temporal o definitiva de mismo. Cuando proceda, el Consejo Asesor de Enseñanzas de Posgrado tendrá en cuenta los informes de seguimiento externos y/o el informe de acreditación.

En caso de que el Consejo Asesor de Enseñanzas de Posgrado considere la suspensión del título comunicará de ello a la CGICP y al Equipo de Gobierno de la UGR, para que el Consejo de Gobierno apruebe 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 posgrado para el conocimiento de toda la comunidad universitaria.

La CGICP 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.

HERRAMIENTAS (Disponibles en la web del Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad: http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/ev_calidad/docs/herramientasdelsqcdelostitulosdegradodelaugr)

- Informe del Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad sobre el Estado del Posgrado. (IVEP)



PROCEDIMIENTO PARA LA SUSPENSIÓN EVENTUAL O DEFINITIVA (P.9.)

