

MÁSTER UNIVERSITARIO EN LIDERAZGO Y DIRECCIÓN PÚBLICA

Sistema de garantía de la calidad

La adaptación las titulaciones oficiales (Grado, Máster y Doctor) al Espacio Europeo de Educación Superior supone, además de introducir un cambio en la forma de desarrollar la actividad docente, un compromiso con la calidad de la titulación que se va a impartir. En este sentido, la Ley Orgánica de Modificación de la LOU (2007) y el RD 1393/2007 establecen que los Sistemas de Garantía de Calidad son parte de los nuevos planes de estudios y el fundamento para que la nueva organización de las enseñanzas funcione eficientemente.

Puesto que toda propuesta de título debe incluir un Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC) que asegure el control, la revisión y mejora continua del mismo, la Universidad Internacional Menéndez Pelayo (UIMP) ha establecido como uno de sus objetivos el diseño e implantación de un SIGC en toda la Universidad, que incluye cauces para el seguimiento y la coordinación de los títulos (con planes anuales de mejora) y el diseño de un Plan de Acción (orientación académica y profesional, prácticas externas, etc.).

En este documento se detallan los órganos y procedimientos asociados a la garantía de calidad para la aprobación, control, revisión y mejora continua de los Programas de Estudios de Máster Universitario que se imparten en las UIMP en colaboración con el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP). En la actualidad esta oferta se reduce a un único máster oficial pero, en el futuro, es previsible que este número aumente (y, por eso, aquí se incluye tal posibilidad en la descripción del SIGC).

Responsables del Sistema Interno de Garantía de Calidad del plan de estudios.

Los órganos responsables del SIGC de los estudios de posgrado de la Universidad Internacional Menéndez Pelayo se estructuran en tres niveles:

1. Nivel institucional de la UIMP.
2. Nivel de Centros Colaboradores.
3. Nivel de Titulación.

En el nivel institucional de la UIMP, el Vicerrectorado de Posgrado e Innovación es el órgano responsable de gestionar, coordinar y realizar el seguimiento de la planificación de las enseñanzas de Máster, así como de asegurar la evaluación y mejora de las mismas, y de gestionar un modelo integral de evaluación. Asimismo, el Vicerrectorado de Posgrado e Innovación es responsable de la emisión de los informes sobre la viabilidad académica y sobre los recursos humanos necesarios para desarrollar los programas formativos correspondientes de acuerdo con criterios de calidad. Para

garantizar la calidad de los Másteres/Doctorados, la UIMP cuenta con una Comisión de Posgrado y Doctorado, formada por expertos en diversos campos.

En el nivel de los Centros colaboradores, el SIGC tiene como máximos responsables al director de Posgrado del respectivo Centro Colaborador (CSIC, EOI, CEMFI, IUOG, INAP, etc.) y al Vicerrector/a de Posgrado e Innovación de la UIMP. En este caso se establecerá una Unidad (mixta y conjunta) de Garantía Interna de Calidad (UGIC) que aplique los criterios institucionales y realice el seguimiento de los resultados de las titulaciones del Centro.

Los máximos responsables del Instituto Nacional de Administración Pública respecto del aseguramiento de la calidad para este Máster son: el Director del Instituto Nacional de Administración Pública, la Unidad (mixta) de Garantía Interna de Calidad (UGIC), la Unidad de Garantía Interna de la Calidad de la Titulación (UGICT) y el Consejo Académico del cada Máster. El director del INAP presidirá el Consejo Académico y el coordinador de la Unidad de Garantía Interna de la Calidad de la Titulación será el Gerente del INAP.

Los colectivos implicados en el Sistema de Garantía Interna de Calidad son: profesorado, equipo de dirección del Instituto y del Máster, personal de administración y servicios y estudiantes.

En el ámbito del INAP, la UGIC tiene por objetivo garantizar la aplicación de los criterios institucionales de calidad y realizar el seguimiento de los resultados de las titulaciones de todos los Programas de Estudios de Máster Universitario que se imparten en el Instituto Nacional de Administración Pública en colaboración con la UIMP. Para el cumplimiento de este objetivo llevará a cabo una evaluación continua de los programas y propondrá las acciones de mejoras que considere necesarias para su adopción por el Consejo Académico de cada Máster. La UGIC contará con el apoyo técnico del INAP y de la Unidad de Garantía Interna de la Calidad de la Titulación (o de cada titulación cuando sea el caso). Las tareas de apoyo técnico consistirán en centralizar la información procedente de los distintos Programas de Estudios de Máster Universitario y colaborar en el diseño y aplicación de las distintas herramientas de trabajo para la consecución de los objetivos de la UGIC y cuya implementación se propondrá al Consejo Académico.

A tal efecto, la Unidad de Garantía Interna de Calidad estará integrada por la Vicerrectora de Posgrado e Innovación de la UIMP, o persona en quien delegue, el/la directora/a del Instituto Nacional de Administración Pública o persona en quien delegue, que actuará como Presidente/a; el Gerente del Instituto Nacional de Administración Pública y que además actuará como Secretario/a de la Comisión; dos representantes de los profesores que impartan docencia en los Másteres, elegidos por este colectivo de entre aquellos profesores que se presenten como candidatos a la

Comisión, dos representantes de los estudiantes, elegidos por este colectivo de entre aquellos estudiantes que se presenten como candidatos a la Comisión; dos representantes del personal de Administración y Servicios, y un experto/a externo/a con experiencia en la evaluación o implantación de Sistemas de Calidad en alguna universidad de la Unión Europea.

En el ámbito de la Unidad de garantía interna de la calidad de titulación del INAP, esta Unidad será la máxima responsable del seguimiento de la garantía y mejora de la calidad del Título.

La Unidad de Garantía Interna de Calidad y la Unidad de Garantía Interna de la Calidad de la Titulación llevarán a cabo las siguientes funciones:

- a) Elaborar los objetivos y políticas de calidad de los Programas de Estudios de Máster Universitario de conformidad con las orientaciones formuladas por el Vicerrectorado de Posgrado e Innovación de la UIMP y por el INAP, y someterlos para su aprobación al INAP.
- b) Diseñar el Plan de Calidad y de Actuaciones del INAP en el marco de los Objetivos y Políticas de Calidad antes mencionados.
- c) Implementar los criterios y medidas adecuadas para asegurar un adecuado conocimiento, por parte de los colectivos implicados, de la Política y Objetivos de Calidad y actuaciones acordadas.
- d) Establecer el catálogo de indicadores de calidad que debe tomar en consideración los órganos del Sistema de Garantía Interna de Calidad y los colectivos del INAP, entre los que figuran la tasa de graduación, la tasa de abandono, la tasa de eficiencia, la encuesta de satisfacción de los estudiantes, la encuesta de opinión de los estudiantes y del profesorado sobre la actividad docente, y la duración media de los estudios.
- e) Impulsar planes de mejora y promover la integración de grupos de mejora.
- f) Planificar las directrices de seguimiento del Sistema Interno de Garantía de Calidad. Asimismo, gestionar y coordinar todos los aspectos relativos al SIGC.
- g) Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad de cada Título.
- h) Diseñar acciones correctivas y/o preventivas sobre la base, del ciclo de evaluaciones que determine el Plan de Calidad del INAP, así como de las sugerencias y reclamaciones de los distintos colectivos del INAP.
- i) Programar y acordar la periodicidad, alcance y duración, de las campañas de calidad y recogida de las encuestas de satisfacción de los grupos de interés y de aquellas otras que permitan disponer de información sobre los indicadores de seguimiento.

La UGIC elaborará anualmente una Memoria de Seguimiento de la Calidad de los Programas de Estudios de Máster Universitario que deberá ser aprobada por el Consejo Académico de cada Máster.

Todos los miembros que integren los órganos responsables del SIGC, serán nombrados por un período de cuatro años, salvo la representación de los estudiantes que se renovará cada dos años, sin perjuicio de otras renovaciones que, en su caso, procedan. Los órganos responsables del SIGC mantendrán reuniones periódicas debidamente documentadas. La periodicidad de las reuniones se fijará en el Reglamento del Sistema de Garantía Interna de Calidad del INAP.

Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado.

Procedimiento de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza

La evaluación de la docencia se enmarca dentro de los objetivos y políticas de mejora continua de la calidad de la enseñanza prevista en el Plan de Calidad y Mejora de los Programas de Estudio de Máster Universitario del INAP. A través de esta evaluación se persigue establecer un diagnóstico de los resultados formativos de la titulación en relación con los objetivos fijados y los métodos establecidos para el aprendizaje.

La Unidad de Garantía Interna de Calidad, basándose en la información que le proporcione la Unidad de Garantía Interna de la Calidad de la Titulación, realizará la evaluación de la docencia basándose en los resultados formativos de la titulación a partir de la información proporcionada por distintos indicadores como son: la tasa de graduación, la tasa de abandono, la tasa de eficiencia, la encuesta de satisfacción de los estudiantes, la encuesta de opinión de los estudiantes sobre la actividad docente y la duración media de los estudios, difusión del programa formativo, acceso e ingreso de estudiantes incluyendo planes de acogida o autorización, coordinación del profesorado de la titulación, orientación formativa a los estudiantes y también orientación sobre salidas profesionales, recursos e infraestructuras de la titulación, estructura y características del profesorado y personal de apoyo de la titulación, información general sobre la matrícula y estructura de grupos de docencia, prácticas externas, etc.

El procedimiento de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza contempla dos aspectos: por una parte, el seguimiento de la titulación y, por otro, el análisis de los resultados formativos de la titulación en relación con los objetivos fijados y los métodos establecidos para el aprendizaje, a partir de la información proporcionada por los indicadores antes señalados. El seguimiento de las titulaciones realizado por los órganos responsables del SIGC tiene como objetivo fundamental contar con una serie de indicadores y evidencias que sirvan como base para emprender innovaciones en los distintos niveles de gestión que se requieran.

La UGIC, con el apoyo de cada UGICT, planificará los objetivos y acciones para el seguimiento de las titulaciones y para la realización de éste contará con el apoyo del personal del INAP.

Con la información recogida cada UGICT analizará y valorará los indicadores de resultados de aprendizaje, supervisará las enseñanzas específicamente en los contenidos y la realización de las distintas acciones formativas previstas en ellos (seminarios, casos prácticos, tutorías, trabajo fin de Máster, etc.) y remitirá en correspondiente informe a la Unidad de Garantía Interna de Calidad (UGIC). Esta elevará a cada Consejo Académico los planes de mejora que permitan resolver los problemas detectados y fortalecer las áreas de oportunidad.

La UGIC, con el apoyo de la UGICT, elaborará anualmente un plan de revisión y mejoras de la calidad de la enseñanza, el cual deberá ser aprobado por el INAP y cada Consejo Académico y difundido según establezca el Reglamento del SIGC.

Procedimiento de evaluación y mejora de la calidad del profesorado

La evaluación del profesorado y de la actividad docente e investigadora se establecerá de acuerdo con la normativa vigente, los instrumentos y criterios previstos en el Plan de Calidad y Mejora de los Programas de Estudio de Máster Universitario del INAP. Los instrumentos específicos sobre los que se basará la evaluación de la calidad del profesorado son:

1. Valoración de los estudiantes. La valoración de los estudios cursados dentro de los Programas de Estudio de Máster Universitario se llevará a cabo mediante la realización de una serie de cuestionarios para estudiantes. Estos cuestionarios tienen como finalidad recoger la opinión de los estudiantes sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje. Las encuestas sobre valoración del profesorado que imparte cada una de las asignaturas se realizará al terminar cada cuatrimestre, mientras que la encuesta sobre valoración general del Máster se realiza cuando finaliza el curso académico.
2. Valoración de los docentes. Los cuestionarios para profesores tienen como objetivo, recoger la valoración de los docentes sobre el programa de Máster y la docencia impartida. El informe del profesor sirve como instrumento para la reflexión del docente sobre la labor realizada, así como para contextualizar los resultados de la docencia según la opinión de los estudiantes. Se cumplimenta en el plazo de un mes tras la realización de las encuestas a los estudiantes.

Aunado a lo anterior, la evaluación de la mejora de la calidad del profesorado deberá considerar las siguientes cuestiones:

- a) Adecuación de la actividad docente e investigadora, tanto a los requisitos de la Universidad Internacional Menéndez Pelayo y del Instituto Nacional de Administración Pública, como a las necesidades de los estudiantes.
- b) Orientación a la reflexión sobre la propia práctica docente, la innovación y la mejora continua de la misma.
- c) Eficacia en el logro de los objetivos formativos: eficiencia en el empleo de los recursos para la consecución de los objetivos y satisfacción de los colectivos

implicados en la actividad docente e investigadora (estudiantes, profesores, personal de administración y servicios y responsables académicos).

Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas.

En lo que respecta a las prácticas externas (solo obligatorias para los estudiantes que cursen este Máster en su modalidad presencial), se realizará un seguimiento y evaluación que permita su revisión y mejora continua mediante propuestas que surjan de la UGICT, que recogerá información mediante los procedimientos que se detallan a continuación.

1. Solicitud de informes individuales a los estudiantes participantes en las prácticas externas, en los que se especifiquen los siguientes parámetros: a) grado de adecuación de la actividad respecto a las previsiones ofertadas por el programa; b) grado de satisfacción de los estudiantes participantes; y c) grado de satisfacción respecto a la gestión de la actividad por parte del programa.
2. Solicitud de informes a los coordinadores o responsables de las prácticas externas en los que se especifiquen los siguientes parámetros: a) grado de cumplimiento de las actuaciones previstas en las prácticas externas; y, b) propuestas de mejora.

La UGICT valorará y analizará toda esta información periódicamente y, en base a este análisis, la UGIC emitirá propuestas de revisión y mejora del plan de estudios de la titulación, que someterá al Consejo Académico de este Máster para que adopte las medidas necesarias para su ejecución, con el objetivo de lograr una mejora continua en la calidad de las prácticas externas.

Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación.

Inserción laboral de los graduados

El INAP no tiene establecido actualmente para los Programas de Estudios de Máster Universitario, un procedimiento específico para analizar la inserción laboral de sus egresados. Sin embargo su Plan Estratégico incluye la puesta en marcha de un proyecto para evaluar el impacto de la formación que imparte a todos los niveles y que se utilizará también en este contexto. Este proyecto busca evaluar si

1. la formación recibida ha tenido un impacto en el trabajo cotidiano del directivo
2. la formación recibida ha servido para incrementar los contactos con colegas de otras organizaciones
3. si los planes de mejora elaborados, durante la formación, han tenido un impacto en la unidad o en la organización en la que trabaja el directivo.

La sistematización de la información que se obtenga se analizará de forma pormenorizada elaborándose los correspondientes informes. La adopción de este procedimiento se llevará a cabo a partir del curso 2014-2015 sobre los primeros egresados de este Máster y estos informes permitirán a los órganos responsables del Sistema Interno de Garantía de Calidad del INAP el proponer las correspondientes mejoras. Estas propuestas serán remitidas al Consejo Académico para su toma en consideración.

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 la sugerencias y reclamaciones. Criterios específicos en el caso de extinción del título

Satisfacción de los colectivos implicados

La información sobre la valoración global y sobre aspectos específicos de los Programas de Estudios de Máster Universitario del INAP se obtendrán anualmente mediante encuestas que serán realizadas a los distintos colectivos implicados (estudiantes, profesorado y personal de apoyo) en el correspondiente curso académico, pudiendo realizarse a través de medios electrónicos, informáticos o telemáticos. Además se incluirán como instrumentos de consulta sobre la satisfacción, la realización de encuestas de satisfacción a otros grupos de interés como: empleadores, administraciones públicas y sociedad en general.

Satisfacción de los estudiantes

En el punto anterior se describió la utilización de los cuestionarios para la valoración por parte de los estudiantes y de los profesores como instrumentos para recabar información respecto del grado de satisfacción de ambos colectivos. Además de estos cuestionarios, en el caso de los estudiantes, el Plan de Calidad y Mejora de los Programas de Estudios de Máster Universitario del INAP deberá contemplar nuevos procedimientos para analizar el grado de satisfacción de los estudiantes y egresados con la calidad global de los Programas. Esta información resultará relevante para proponer modificaciones al Plan de Calidad y Mejora y a los planes específicos de los docentes y/o profesorado.

Sugerencias y reclamaciones de los estudiantes

Con independencia de la interposición de recursos administrativos conforme lo que se establece en la legislación general de procedimiento administrativo, el Sistema Interno de Garantía de Calidad del INAP, prevé la posible presentación de reclamaciones o sugerencias –ya sea mediante un escrito o por vía electrónica- por cualquier persona o

grupos de personas que se encuentren vinculadas a los programas de Máster del INAP y a los procedimientos de titulación.

Para el efecto de las reclamaciones se observará lo siguiente

1. Las normas de régimen académico del INAP determinan como actos académicos sujetos a reclamación las calificaciones de las asignaturas y las modalidades de aprobación de los trabajos fin de Máster. Las calificaciones serán publicadas en el tablón de anuncios de los respectivos Programas.
2. Los alumnos matriculados dispondrán de un plazo de diez días naturales, contados a partir del día siguiente al de la publicación de las calificaciones en el tablón de anuncios, para remitir sus reclamaciones por escrito o vía electrónica al programa correspondiente.
3. Las reclamaciones deberán contener los datos personales del promovente, el nombre del Programa en el que se encuentra matriculado y su domicilio a efectos de notificación. En la reclamación se harán constar los hechos que motivan la reclamación que se formula.
4. Los programas recibirá la solicitud de reclamación y la enviarán al profesor responsable. Éste deberá contestar al alumno mediante correo electrónico en el plazo máximo de diez días. Dicho correo deberá especificar si el docente atiende la reclamación y en su caso modifica la calificación o si, por el contrario, la calificación base de la reclamación pasa a ser definitiva, e indicar la motivación.
5. La UGIC en la memoria registrará tanto las reclamaciones como las respuestas a las mismas.
6. Por lo que se refiere a las sugerencias de carácter general, los interesados tienen a su disposición impresos normalizados y formularios, en la web de la Universidad Internacional Menéndez Pelayo www.uimp.es

Criterios específicos para una posible extinción del título

La suspensión de un Título oficial de Máster Universitario impartido por la Universidad Internacional Menéndez Pelayo, podrá producirse por cualquiera de los supuestos recogidos en el RD 1393/2007 o por decisión de la autoridad con competencias en materia de implantación, modificación y supresión de títulos.

Además de los criterios establecidos en el párrafo anterior, serán motivos de interrupción del desarrollo del título de los Másteres Universitarios, ya sea temporal o definitivamente, por no alcanzar durante cinco años consecutivos un mínimo de alumnos, que permitan garantizar el buen desarrollo del programa y un adecuado aprovechamiento del mismo por parte de los alumnos matriculados.

En caso de suspensión de cualquiera de los Programas de Estudios de Máster Universitario, el INAP garantizará el adecuado desarrollo de las enseñanzas que

hubieran iniciado los estudiantes hasta su finalización. En este caso implantará tutorías y acciones de orientación para los estudiantes repetidores y garantizará el derecho a evaluación según lo establecido en la normativa de permanencia de la UIMP.

Sistema de Información

Para dar apoyo a la UGIC y a la UGICT se creará una Unidad Técnica que centralizará y sistematizará la recogida de toda la información que es necesaria para la puesta en marcha del Sistema Interno de Garantía de Calidad y para realizar una adecuada evaluación, seguimiento y mejora de la calidad de la docencia y la investigación en el Instituto Nacional de Administración Pública. En particular esta Unidad prestará ayuda técnica en la realización de encuestas de satisfacción a todos los colectivos implicados en el desarrollo de los programas, en la obtención de datos para evaluar la inserción en el mercado laboral y elaborará, siguiendo las instrucciones de la UGICT y de la UGIC, indicadores sobre matrícula, calificaciones, etc.

Las fuentes de información que se utilizarán serán las siguientes:

- Memoria anual de actividades del INAP.
- Informes y propuestas de revisión y de mejora de la UGIC y de la UGICT.
- Informes de evaluación del profesorado.
- Informes del Consejo Académico.
- Actas de las reuniones de las distintas Comisiones.
- Información recogida del buzón de sugerencias.
- Bases de datos del Instituto Nacional de Administración Pública.
- Sistema de verificación del cumplimiento por parte del profesorado de sus obligaciones docentes.
- Resultados de las encuestas de satisfacción al alumnado, profesorado y personal de apoyo.
- Resultados del análisis de la inserción laboral.