

Resolución de 27 de octubre de 2014, del Instituto Nacional de Administración Pública, por la que se aprueba el Sistema Interno de Garantía de Calidad del INAP

El Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) presta, desde hace más de cincuenta años, servicio a los ciudadanos y trabaja para la mejora de la función pública a través de la formación y el perfeccionamiento de los empleados públicos como elemento estratégico para la transformación de las Administraciones públicas.

Con este fin y enmarcado dentro del Plan Estratégico General 2012-2015 del INAP, en el año 2013 este Instituto inició los trámites para impartir un máster universitario oficial en liderazgo y dirección pública que fuera referencia para la formación de directivos públicos. Gracias a la alianza académica alcanzada con la Universidad Internacional Menéndez Pelayo (UIMP), en octubre de ese mismo año este Instituto inició la I edición del Máster Universitario en Liderazgo y Dirección Pública, con el que facilita la cualificación y el desarrollo profesional de los directivos públicos y de quienes deseen serlo, además de promover la creación de redes que fomenten el debate y el espíritu innovador de los directivos.

Con la consolidación de este máster, que en octubre de 2014 iniciará su segunda edición en la modalidad semipresencial y la primera en la presencial, el INAP desea avanzar en su compromiso de convertirse en el centro de referencia en formación de directivos públicos. De este modo, a la «Declaración de 15 de septiembre de 2014 de la Dirección del INAP sobre su Política de Calidad», con la que el Instituto se compromete generar una cultura de calidad y mejora continua entre todos los trabajadores de este organismo como factor clave para el logro de la excelencia en la formación de posgrado que se imparte en el INAP y el reconocimiento de las competencias, habilidades y aptitudes de sus egresados en las unidades en las que prestan servicio y en la sociedad en general, se desea unir ahora la aprobación de un sistema interno que garantice la calidad de la formación que el Instituto proporciona. Este sistema, además, es un requerimiento de la legislación en materia universitaria respecto de la impartición de títulos oficiales de máster.

Por ello, esta Dirección adopta la siguiente resolución:

Primero. Objeto

Mediante esta resolución se aprueba el Sistema Interno de Garantía de Calidad del INAP cuya guía figura como anexo.

El Sistema Interno de Garantía de Calidad del INAP está formado tanto por las normas que rigen su funcionamiento como por la estructura que asegura su correcto desarrollo.

Segundo. Funcionamiento del Sistema Interno de Garantía de Calidad del INAP

El funcionamiento del Sistema Interno de Garantía de Calidad del INAP se articula alrededor del trabajo de la Comisión de Calidad del INAP, que monitoriza la implantación de los másteres universitarios que el INAP imparte.

La Comisión de Calidad del INAP se apoya en el trabajo previo de la Unidad Técnica de Calidad, que le proporciona el apoyo necesario para que pueda analizar la información que se genere para cada uno de los másteres universitarios que imparte el INAP.

La valoración que realice la Comisión de Calidad del INAP debe permitir realizar propuestas de mejora que se remitirán, para su toma en consideración cuando proceda, al Consejo Académico de los másteres oficiales impartidos por el Instituto.

Tercero. Estructura del Sistema Interno de Garantía de Calidad del INAP

La estructura del Sistema Interno de Garantía de Calidad del INAP está formada por los órganos y los procedimientos que garantizan su funcionamiento.

Cuarto. Órganos del Sistema Interno de Garantía de Calidad del INAP

Para el correcto desarrollo del Sistema Interno de Garantía de Calidad del INAP se crea la Comisión de Calidad del INAP y la Unidad Técnica de Calidad.

Quinto. La Comisión de Calidad del INAP

La Comisión de Calidad del INAP tiene por objetivo garantizar la aplicación de la política de calidad del Instituto y realizar el seguimiento de la implantación de los másteres oficiales que se imparten en el organismo.

La composición de la Comisión de Calidad del INAP es la siguiente:

- Por cada máster, un representante de los profesores que en él impartan docencia elegido por el claustro de profesores del máster de entre aquellos profesores que se presenten como candidatos para formar parte de la Comisión de Calidad.
- Por cada máster y cada modalidad de impartición, un representante de los estudiantes elegido por estos de entre aquellos estudiantes que se presenten como candidatos para formar parte de la Comisión.
- Hasta un máximo de tres representantes del ámbito profesional de los másteres universitarios que imparte el INAP nombrados por el director del INAP de entre las propuestas que realice el Consejo Académico de los másteres oficiales impartidos por el Instituto una vez que el coordinador de cada máster se haya puesto en contacto con el profesional seleccionado para solicitar su participación en caso de ser seleccionado.

Quando existan egresados de los másteres oficiales del INAP, algunos de estos representantes se podrán seleccionar de entre este colectivo.

- Por cada máster, un representante de la unidad responsable en el INAP de su impartición y que, cuando sea posible, no esté directamente implicado en su gestión académica.
- Un representante nombrado por la Gerencia del INAP, que actuará como secretario de la comisión.
- El gerente del INAP, que actuará como presidente de la comisión.

Las funciones específicas de la Comisión de Calidad del INAP se detallan en el manual anexo.

Sexto. La Unidad Técnica de Calidad

La Unidad Técnica de Calidad estará coordinada por el gerente del INAP y en ella se integrarán los representantes de las unidades responsables de impartición de los másteres que estén en la Comisión de Calidad del INAP y el personal de la Gerencia que se estime oportuno para el cumplimiento de sus tareas de recogida y organización de datos para la Comisión de Calidad.

La Unidad Técnica de Calidad centralizará y sistematizará la recogida de toda la información que sea necesaria para la puesta en marcha y seguimiento del Sistema Interno de Garantía de Calidad del INAP. Las tareas de apoyo técnico consistirán en centralizar la información procedente de los distintos másteres y colaborar en el diseño y aplicación de las distintas herramientas de trabajo para la consecución de los objetivos de calidad y cuya implementación se propondrá, desde la Comisión de Calidad, al Consejo Académico de los másteres oficiales impartidos por el INAP.

Séptimo. Los procedimientos del Sistema Interno de Garantía de Calidad del INAP

Los procedimientos que garantizan el funcionamiento del Sistema Interno de Garantía de Calidad del INAP son los siguientes:

- Procedimiento relativo a la política y objetivos de calidad.
- Procedimiento para la evaluación de la enseñanza y el profesorado.
- Procedimiento para la recogida de la valoración sobre la docencia por parte de los estudiantes y de los profesores.
- Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas.
- Procedimiento relativo a la satisfacción con el programa formativo.
- Procedimiento relativo a la gestión de sugerencias y reclamaciones.
- Procedimiento relativo a la distribución de la información del Sistema Interno de Garantía de Calidad de la titulación.

La descripción detallada de estos procedimientos se encuentra en el anexo a esta resolución.

La Comisión de Calidad del INAP y la Unidad Técnica de Calidad se responsabilizan del funcionamiento del Sistema Interno de Garantía de Calidad del INAP, que se basa en la puesta en marcha de los procedimientos citados.

Octavo. Nombramientos

Todos los miembros que integren la Comisión de Calidad del INAP serán nombrados por un período de dos años sin perjuicio de otras renovaciones que, en su caso, procedan.

Los nombramientos serán realizados por el director del INAP mediante resolución.

En caso de que el colectivo de profesores o el colectivo de estudiantes de un máster no consigan elegir a sus representantes en la Comisión de Calidad, le corresponde al director del INAP el nombramiento por un año de ese miembro, elegido de entre los componentes del respectivo colectivo, en la Comisión de Calidad.

Madrid, a 27 de octubre de 2014

EL DIRECTOR DEL INAP



Manuel Arenilla Sáez

Anexo
Manual del Sistema Interno de Garantía de Calidad
del Instituto Nacional de Administración Pública

Índice

1.	Introducción.....	6
2.	Estructura del Sistema Interno de Garantía de Calidad del INAP.....	8
a.	Nombramiento y funcionamiento de las comisiones.....	13
3.	Procedimiento relativo a la política y objetivos de calidad (P1).....	14
4.	Procedimiento para la evaluación de la enseñanza y el profesorado (P2).....	15
5.	Procedimiento para la recogida de la valoración sobre la docencia por parte de los estudiantes y de los profesores (P3).....	17
6.	Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas (P4).....	19
7.	Procedimiento relativo a la satisfacción con el programa formativo (P5).....	20
8.	Procedimiento relativo a la gestión de sugerencias y reclamaciones (P6).....	21
9.	Procedimiento relativo a la distribución de la información del Sistema Interno de Garantía de Calidad de la titulación (P7).....	23
	Anexos.....	24
a.	Declaración pública de la política de calidad del INAP (Pf1.1).....	24
b.	Procedimiento para la recogida de la valoración sobre la docencia de los estudiantes y de los profesores (P3).....	26
i.	Encuesta a los estudiantes sobre la calidad docente (de cada asignatura y de cada profesor) (Pf3.1).....	26
ii.	Modelo de informe del profesor (Pf3.2).....	29
iii.	Modelo de informe del responsable académico del máster (Pf3.3).....	31
c.	Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas (P4).....	32
i.	Encuesta de satisfacción del estudiante con el programa de prácticas externas (Pf4.1).....	32
ii.	Modelo de informe del tutor externo de las prácticas externas (Pf4.2).....	34
d.	Procedimiento relativo a la satisfacción con el programa formativo (P5).....	36
i.	Encuesta de satisfacción de los estudiantes con la titulación (Pf5.1).....	36
ii.	Encuesta de satisfacción del personal docente e investigador con el programa formativo de la titulación (Pf5.2).....	39
iii.	Encuesta de satisfacción del personal de administración y servicios con el programa formativo (Pf5.3).....	41
iv.	Encuesta de satisfacción de los egresados con el programa formativo (Pf5.4).....	43

1. Introducción

Se incluye aquí el Manual del Sistema Interno de Garantía de Calidad del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP): estructura, funcionamiento, política y objetivos de calidad junto con los procedimientos que guíen la consecución de estos últimos.

El INAP es el referente en nuestro país en cuanto a formación de directivos públicos. De acuerdo con su Plan Estratégico General 2012-2015 donde se incluye el objetivo de convertir al Instituto en el centro de excelencia en formación de directivos públicos, el INAP ha decidido transformar en másteres oficiales universitarios aquellas propuestas formativas que tengan ese carácter de especialización profesional o investigadora de acuerdo con los niveles del Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior (tal y como estos se definen en el Real Decreto 1027/2011, de 15 de julio, por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior).

Para los directivos públicos que se formen en el INAP esto supone que dispondrán de un título universitario oficial de la Universidad Internacional Menéndez y Pelayo (UIMP), una universidad pública en nuestro país especializada en la impartición de programas de máster y doctorado de alta calidad. Este título tiene, para el estudiante, validez académica y profesional en todo el territorio nacional y, como tal, está adaptado al Espacio Europeo de Educación Superior. Además le permitirá comparar la formación recibida con otras ofertas formativas análogas dentro y fuera de nuestro país al utilizar la misma estructura en cuanto a competencias que puede adquirir y a tiempo de dedicación del estudiante basado en el crédito (tal y como se define en el Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre, por el que se establece que el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional).

Para el INAP, esta apuesta supone adquirir un compromiso con la calidad de la formación que se proporciona, al quedar esta sujeta a los sistemas de evaluación y seguimiento de los títulos oficiales establecidos por la Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación (ANECA) para comprobar su correcta implantación y la adecuación de los resultados formativos conseguidos.

Es por ello que el INAP y la UIMP han definido una relación de reconocimiento mutuo a través de un convenio marco de colaboración donde esta Universidad le ofrece al INAP el respaldo en cuanto a gestión, buenas prácticas, recursos humanos, procedimientos, experiencia, etc. relacionados con la gestión universitaria requerida para la implantación de títulos oficiales de máster universitario y el INAP le ofrece a

la UIMP el tener, entre sus centros colaboradores, a una institución de alto prestigio en formación dentro de la Administración pública y la posibilidad de ampliar su oferta formativa de posgrados con másteres con una alta cualificación profesional.

El Sistema Interno de Garantía de Calidad del INAP (SIGC) que aquí se introduce busca un doble objetivo: la excelencia en la formación que ofrece el Instituto y la adecuación a la normativa que regula estos aspectos en los másteres universitarios oficiales, convirtiéndose así el SIGC en la herramienta con la que se abordarán los procesos de seguimiento y acreditación de los másteres que conjuntamente impartirán la UIMP y el INAP.

2. Estructura del Sistema Interno de Garantía de Calidad del INAP

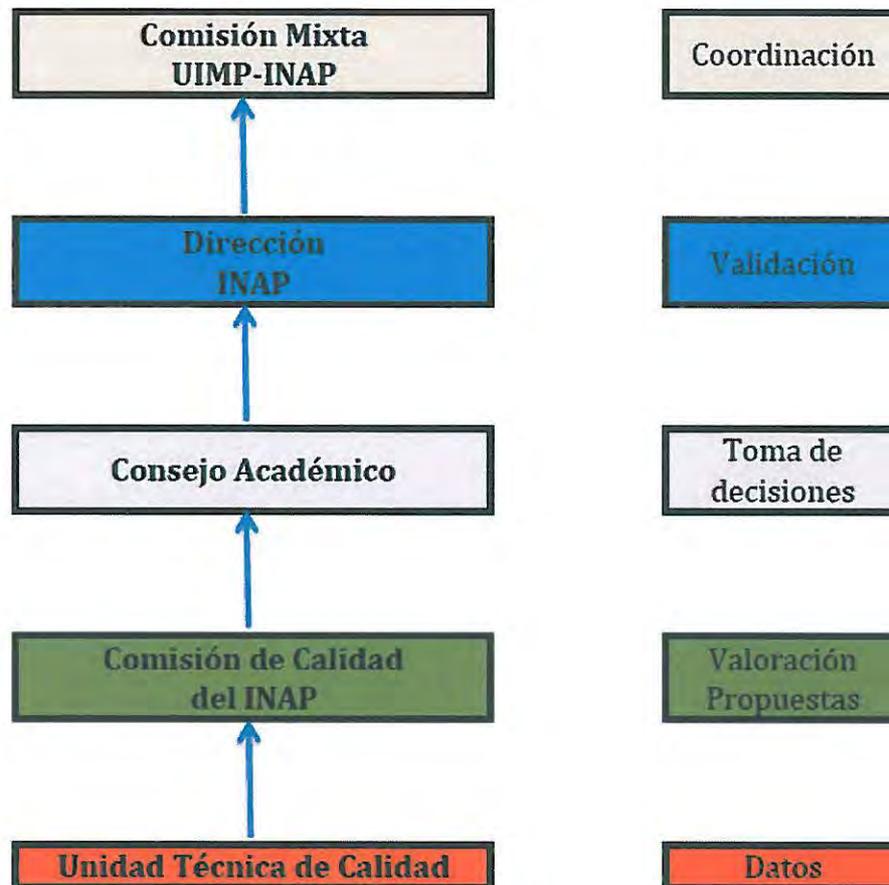
Los órganos sobre los que reposa el funcionamiento del SIGC son tres:

- la *Unidad Técnica de Calidad*, responsable de recopilar y organizar la información necesaria para el funcionamiento del SIGC.
- la *Comisión de Calidad del INAP*, responsable de analizar la consecución de los objetivos de calidad del INAP y realizar el seguimiento de la implantación de los másteres que conjuntamente imparten la UIMP y el Instituto.
- la *Comisión Mixta UIMP-INAP* responsable de la coordinación entre ambas instituciones en todo lo relativo a la implantación de los másteres universitarios que conjuntamente imparten.

Por otra parte y desde el punto de vista de la toma de decisiones, existe un *Consejo Académico* de los másteres oficiales impartidos por el Instituto y, además, es el *Consejo de Dirección del INAP*, el responsable último de la validación de las decisiones que se tomen en el Consejo Académico tras el análisis que realice de las propuestas de mejora que surjan de la Comisión de Calidad del INAP.

El funcionamiento del SIGC gira alrededor del trabajo de la Comisión de Calidad del INAP donde se monitoriza la implantación de los másteres universitarios que se imparten en colaboración con la UIMP. Esta comisión se apoya en el trabajo de la Unidad Técnica de Calidad, que es la que proporciona el apoyo necesario a la Comisión de Calidad del INAP para que esta pueda analizar la información que se genere para cada uno de los másteres universitarios que imparte el INAP en colaboración con la UIMP. La valoración que realice la Comisión de Calidad del INAP debe permitir el realizar propuestas de mejora que se remitirán al Consejo Académico para su toma en consideración, cuando proceda. La Comisión de Calidad del INAP, a través de la Dirección del INAP, informa a la Comisión Mixta UIMP-INAP, donde ambas instituciones se coordinan mediante el seguimiento de las diferentes propuestas de mejora que surjan del trabajo de la Comisión de Calidad del INAP.

La siguiente imagen muestra la estructura del SIGC junto con su funcionamiento:



Los colectivos implicados en el Sistema Interno de Garantía de Calidad del INAP son:

- El equipo de dirección del INAP y de cada máster.
- El profesorado.
- El personal de administración y servicios.
- Los estudiantes.
- Los egresados.
- Las unidades en las que los alumnos prestan o prestarán sus servicios.

Se describen a continuación las principales características de los órganos responsables en sus tres niveles del SIGC.

La **Comisión Mixta UIMP-INAP** está constituida, como mínimo, por el director del INAP y el vicerrector de Posgrado e Innovación de la UIMP. Las reuniones se celebrarán como mínimo anualmente con el fin de coordinar a ambas instituciones respecto de la implantación y seguimiento de los estudios de posgrado que se imparten conjuntamente. Entre sus funciones está la de validar tanto la política como los objetivos de calidad que guíen el trabajo de la Comisión de Calidad del INAP.

La **Comisión de Calidad del INAP** tiene por objetivo garantizar la aplicación de la política de calidad del INAP y realizar el seguimiento de la implantación de los másteres que se imparten en el INAP en colaboración con la UIMP. Esta comisión analizará los datos proporcionados por la Unidad Técnica de Calidad y propondrá acciones de mejora para su consideración, análisis y aprobación por parte del Consejo Académico.

La composición de la Comisión de Calidad del INAP es la siguiente:

- Por cada máster, un representante de los profesores que en él impartan docencia elegido por el claustro de profesores del máster de entre aquellos profesores que se presenten como candidatos para formar parte de la Comisión de Calidad.
- Por cada máster y cada modalidad de impartición, un representante de los estudiantes elegido por estos de entre aquellos estudiantes que se presenten como candidatos para formar parte de la Comisión.
- Hasta un máximo de tres representantes del ámbito profesional de los másteres universitarios que imparte el INAP nombrados por el director del INAP de entre las propuestas que realice el Consejo Académico de los másteres oficiales impartidos por el Instituto una vez que el coordinador de cada máster se haya puesto en contacto con el profesional seleccionado para solicitar su participación en caso de ser seleccionado.

Cuando existan egresados de los másteres oficiales del INAP, algunos de estos representantes se podrán seleccionar de entre este colectivo.

- Por cada máster, un representante de la unidad responsable en el INAP de su impartición y que, cuando sea posible, no esté directamente implicado en su gestión académica.

- Un representante nombrado por la Gerencia del INAP, que actuará como secretario de la comisión.
- El gerente del INAP, que actuará como presidente de la comisión.

Esta Comisión será la máxima responsable de la garantía y mejora de la calidad de cada título de máster que se imparta en el INAP, de su seguimiento y de todos aquellos procesos que conduzcan a su acreditación. Sus funciones son las siguientes:

- a) Interpretar los objetivos de calidad de cada título y monitorizar su grado de consecución de conformidad con las orientaciones formuladas por la Comisión Mixta UIMP-INAP.
- b) Diseñar actuaciones de mejora para cada título como consecuencia del análisis de los datos aportados por la Unidad Técnica de Calidad, elevarlas al Consejo Académico para su aprobación y puesta en marcha y, en su caso, realizar su seguimiento.
- c) Implementar los criterios y las medidas adecuadas para asegurar un adecuado conocimiento, por parte de todos los colectivos implicados, de la política y objetivos de calidad del INAP y de las actuaciones acordadas por la Comisión de Calidad.
- d) Establecer y analizar el catálogo de indicadores de calidad, entre los que deberán figurar los siguientes indicadores de rendimiento académico:
 - La tasa de graduación.
 - La tasa de abandono.
 - La tasa de eficiencia.
 - La tasa de rendimiento.
 - La duración media de los estudios.
- e) Analizar los resultados de las encuestas de valoración de estudiantes y profesores sobre la actividad docente.
- f) Analizar los resultados de las encuestas de satisfacción de todos los grupos de interés (estudiantes, profesores, personal de administración y servicios y egresados).
- g) Analizar las sugerencias y reclamaciones recibidas para proponer las acciones correctivas y/o preventivas derivadas de su análisis y valoración.

- h) Programar y acordar la periodicidad, el alcance y la duración de la realización de las encuestas de valoración de estudiantes y profesores sobre la actividad docente, de satisfacción de los grupos de interés y de todas aquellas que se estimen pertinentes por parte de la Comisión de Calidad del INAP.

La Comisión de Calidad del INAP elaborará anualmente para cada máster una Memoria de Seguimiento de la Calidad que deberá ser analizada y aprobada por el Consejo Académico y posteriormente remitida por la Dirección del INAP a la Comisión Mixta UIMP-INAP para su consideración.

La Comisión de Calidad se reunirá, como mínimo, dos veces al año al inicio de cada cuatrimestre (octubre y febrero), con el fin de analizar el desarrollo de los másteres que se estén impartiendo. Las reuniones se celebrarán por convocatoria del presidente. La Comisión podrá reunirse en convocatorias extraordinarias si así lo estima conveniente el presidente o cuando lo soliciten tres de sus miembros.

La Comisión de Calidad del INAP es un órgano colegiado de análisis, debate y reflexión interna sobre el desarrollo y seguimiento de los másteres oficiales y donde todos sus miembros tienen voz y voto. El secretario de la Comisión deberá elaborar el acta de la reunión, que será puesta a disposición de todos sus miembros para su conocimiento y aprobación. Los acuerdos tomados en la Comisión deberán ser difundidos de la manera acordada por esta a través de su presidente y/o secretario, a no ser que se haya acordado otra vía.

Los miembros de la Comisión de Calidad del INAP suscribirán un documento de confidencialidad respecto de la información sobre la que trabajen.

La **Unidad Técnica de Calidad** estará coordinada por el gerente del INAP y formarán parte de ella los representantes del personal de administración y servicios de cada máster que estén en la Comisión de Calidad del INAP y el personal de la Gerencia que se estime oportuno para el cumplimiento de sus tareas de recogida y organización de datos para la Comisión de Calidad.

La Unidad Técnica de Calidad centralizará y sistematizará la recogida de toda la información que sea necesaria para la puesta en marcha y seguimiento del Sistema Interno de Garantía de Calidad. Las tareas de apoyo técnico consistirán en centralizar la información procedente de los distintos másteres y colaborar en el diseño y aplicación de las distintas herramientas de trabajo para la consecución de los objetivos de calidad y cuya implementación se propondrá, desde la Comisión de Calidad, al Consejo Académico.

En particular esta Unidad prestará ayuda técnica en la realización de encuestas de satisfacción a todos los colectivos implicados, en la obtención de datos para evaluar la situación laboral y determinará, siguiendo las instrucciones de la Comisión de Calidad, los valores de los indicadores sobre matrícula, rendimiento académico, etc.

Las fuentes de información que se utilizarán en la Comisión de Calidad serán las siguientes:

- Memorias de verificación.
- Guías docentes.
- Indicadores de rendimiento académico.
- Resultados de las encuestas de valoración sobre la actividad docente realizadas a los estudiantes.
- Resultados de las encuestas de satisfacción realizadas a los grupos de interés.
- Informes de valoración de los profesores sobre su actuación docente.
- Resultados de los análisis de la situación laboral.
- Información recogida de las reclamaciones y/o sugerencias.
- Actas de las reuniones del Consejo Académico.

a. Nombramiento y funcionamiento de las comisiones

Los miembros que integren los órganos antes mencionados serán nombrados por un período de dos años sin perjuicio de otras renovaciones que, en su caso, procedan. Los nombramientos serán realizados por el director del INAP.

En caso de que el colectivo de profesores o el colectivo de estudiantes de un máster no consigan elegir a sus representantes en la Comisión de Calidad, le corresponde al director del INAP el nombramiento por un año de ese miembro, elegido de entre los componentes del respectivo colectivo, en la Comisión de Calidad.

Estos órganos mantendrán reuniones periódicas tal y como antes se ha indicado y estas deberán ser debidamente documentadas y difundidas.

3. Procedimiento relativo a la política y objetivos de calidad (P1)

La política de calidad del INAP implica el compromiso explícito del INAP con el desarrollo de una cultura que reconozca tanto la importancia de la calidad en el ámbito de la formación y del sistema que avale su garantía, como la necesidad del diseño, la implantación y el seguimiento de una estrategia para la mejora continua.

La política de calidad del INAP está formalizada, disponible públicamente y es conocida por el personal del INAP, por el profesorado, por los estudiantes y por los grupos de interés y ha sido aprobada por la Dirección del INAP. Los objetivos de calidad están en consonancia con la política de calidad y son aprobados por la Dirección del INAP, y revisados anualmente, al igual que la política de calidad, por la Comisión de Calidad.

El SIGC es conocido por el personal del INAP y su definición y reglas de funcionamiento son de acceso general para todos los grupos de interés. Cualquier cambio en su definición o reglas de funcionamiento será comunicado y difundido a todo el personal del INAP para su conocimiento y aplicación.

Anexos:

- Pf1.1 Declaración pública de la política de calidad del INAP.

4. Procedimiento para la evaluación de la enseñanza y el profesorado (P2)

El INAP con este procedimiento permite mejorar la calidad de la enseñanza y del profesorado, manteniendo o mejorando aquellos aspectos de su oferta formativa que repercuten directamente en la calidad de cada máster.

La evaluación de la docencia se enmarca dentro de los objetivos y políticas de mejora continua de la calidad. A través de esta evaluación se persigue establecer un diagnóstico anual de situación valorando los resultados formativos de cada titulación en relación con los objetivos fijados y los métodos establecidos para el aprendizaje.

La Unidad Técnica de Calidad prepara la información sobre la que se fundamentará la evaluación de la docencia que es responsabilidad de la Comisión de Calidad. La información que la Unidad Técnica de Calidad debe proporcionar a la Comisión de Calidad debe incluir, al menos, para cada máster:

- El catálogo de indicadores de calidad (entre los que deberán figurar las tasas de graduación, abandono, eficiencia y rendimiento junto con la duración media de los estudios).
- La distribución de calificaciones finales en cada asignatura.
- Los resultados de las encuestas de valoración sobre la actividad docente realizadas a los estudiantes.
- Los informes de valoración de los profesores sobre su actuación docente y el informe del responsable académico.
- Los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas a los grupos de interés.
- Los resultados de las encuestas de valoración respecto de las prácticas externas (realizadas a estudiantes y tutores).
- Los datos relativos a la situación laboral y a la empleabilidad de los egresados.
- Los datos relativos a la matrícula de los estudiantes de nuevo ingreso.
- La estructura y características del profesorado y personal de apoyo.

Con la información proporcionada por la Unidad Técnica de Calidad, la Comisión de Calidad, para cada curso académico, analizará y valorará la adecuación de las actividades formativas realizadas y de los sistemas de evaluación aplicados en relación con los resultados formativos obtenidos. Asimismo la Comisión de Calidad prestará especial atención, para cada máster, a la difusión realizada, a los planes de acogida y

tutorización, a la coordinación del profesorado, a la orientación formativa a los estudiantes, a la información proporcionada sobre salidas profesionales y a los recursos e infraestructuras que se han utilizado.

La evaluación de la mejora de la calidad del profesorado deberá considerar de forma explícita las siguientes cuestiones:

- a) La adecuación de la actuación docente de los profesores tanto a los requisitos de la UIMP y del INAP, como a las necesidades de los estudiantes.
- b) La reflexión sobre la propia práctica docente, la innovación y su mejora continua.
- c) La eficacia en el logro de los objetivos formativos y en el empleo de los recursos para la consecución de estos.
- d) La búsqueda de la satisfacción de los grupos de interés.

Los informes anuales realizados por la Comisión de Calidad incluirán de forma obligada planes de mejora que resuelvan los problemas detectados y aprovechen aquellas oportunidades que surjan del estudio realizado. Estos planes de mejora, para su análisis y aprobación, serán remitidos por el presidente de la Comisión de Calidad al Consejo Académico que propondrá, cuando proceda, su ratificación al Consejo de Dirección para su posterior envío a la UIMP para su análisis y control. La Comisión de Calidad es la responsable del seguimiento de la ejecución de los planes de mejora.

La Comisión de Calidad, tras el análisis realizado sobre toda la información disponible, podrá proponer de forma razonada cambios en el profesorado cuya aprobación es competencia del Consejo Académico y del Consejo de Dirección del INAP si se consideran adecuados y pertinentes.

El informe anual que la Comisión de Calidad realizará sobre cada máster será difundido al personal del INAP para su conocimiento y aplicación así como a los grupos de interés que se estime oportuno pero que obligatoriamente incluirán a los estudiantes y al profesorado.

5. Procedimiento para la recogida de la valoración sobre la docencia por parte de los estudiantes y de los profesores (P3)

La evaluación de la calidad del profesorado y de su actuación docente utilizará la valoración que realicen los estudiantes sobre la docencia recibida, la valoración que realicen los profesores sobre la docencia impartida y el informe que realice el responsable académico de cada máster sobre el desarrollo del curso.

Los instrumentos específicos sobre los que se basará la evaluación de la calidad del profesorado y de su actuación docente, que son responsabilidad de la Unidad Técnica de Calidad, son los siguientes:

1. **Valoración de los estudiantes.** Esta valoración se basará en la realización de una serie de cuestionarios para los estudiantes. Estos cuestionarios tienen como finalidad recoger la valoración de los estudiantes sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje e incluye una valoración sobre la actuación docente de los profesores. Para cada asignatura y tras la finalización de la impartición de su docencia cada estudiante cumplimentará un cuestionario donde valorará la asignatura en su conjunto y la actuación docente de aquellos profesores que, en dicha asignatura, hayan impartido más de 0,5 créditos.
2. **Valoración de los docentes.** Los informes que deben realizar los profesores tienen como objetivo recoger su valoración sobre el programa de máster y sobre la docencia impartida. Esta valoración sirve como instrumento para la reflexión del docente sobre la labor realizada, así como para contextualizar los resultados formativos según la valoración que realicen los estudiantes. Este informe será realizado por aquellos profesores que hayan impartido un mínimo de 0,5 créditos en una misma asignatura.
3. **Valoración del responsable académico del máster.** El responsable académico deberá realizar una valoración global del desarrollo del curso académico centrando la atención en la coordinación, en los resultados obtenidos, en las deficiencias detectadas y en las que, a su juicio, pueden ser las oportunidades de mejora. El responsable académico del máster, antes de realizar su informe, recabará la valoración que sobre el desarrollo del máster tengan los responsables de cada una de las materias, si los hubiera.

Anexos:

- Pf3.1 Encuesta a los estudiantes sobre la calidad docente (de cada asignatura y de cada profesor).

- Pf3.2 Modelo de informe del profesor.
- Pf3.3 Modelo de informe del responsable académico del máster.

6. Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas (P4)

Los estudiantes que cursen prácticas externas deberán tener asignado un tutor dentro de la institución o empresa pública donde desarrollen las prácticas para orientarlo y evaluar el desempeño de sus funciones durante el periodo que duren las prácticas.

Se realizará un seguimiento y evaluación de las prácticas externas que permita su revisión y mejora continua mediante propuestas que surjan del análisis que realice la Comisión de Calidad de la información que se detalla a continuación y que recogerá y organizará la Unidad Técnica de Calidad:

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 realizada respecto de las previsiones ofertadas por el máster.
 - b) Grado de satisfacción de los estudiantes participantes.
 - c) Grado de satisfacción respecto de la gestión de la actividad por parte de los responsables del máster.
2. **Solicitud de informes a tutores externos** de las prácticas externas en los que se especifiquen los siguientes parámetros:
 - a) Grado de cumplimiento de las actuaciones previstas en las prácticas externas.
 - b) Propuestas de mejora.

La Comisión de Calidad valorará y analizará toda esta información sobre las prácticas externas una vez que un grupo de un mismo máster haya finalizado las prácticas y, sobre la base de este análisis, emitirá propuestas de revisión y mejora del plan de estudios de la titulación con el objetivo de lograr una mejora continua en la calidad de las prácticas externas y en el cumplimiento de sus objetivos. Estas propuestas serán remitidas al Consejo Académico para su consideración.

Anexos:

- Pf4.1 Encuesta de satisfacción del estudiante con el programa de prácticas externas.
- Pf4.2 Modelo de informe del tutor externo de las prácticas externas.

7. Procedimiento relativo a la satisfacción con el programa formativo (P5)

La información sobre la valoración global y sobre aspectos específicos de los másteres se obtendrá anualmente mediante encuestas que serán realizadas a los distintos colectivos implicados (estudiantes, profesorado, personal de administración y servicios, y egresados) en el correspondiente curso académico, pudiendo realizarse a través de medios informáticos. Además, se incluirán otros instrumentos de consulta sobre la satisfacción de otros grupos de interés, como los responsables de las unidades en las que los alumnos prestan servicios.

La Unidad Técnica de Calidad del INAP será la responsable de remitir los cuestionarios de satisfacción con el programa formativo a los estudiantes, profesorado, personal de administración y servicios, y egresados.

La Unidad Técnica de Calidad realiza el análisis de los cuestionarios y elabora un informe de satisfacción que recogerá tanto la información cuantitativa como cualitativa que favorezca el estudio y realización, por parte de la Comisión de Calidad, de propuestas que reviertan en la mejora del título.

Anexos:

- Pf5.1 Encuesta de satisfacción de los estudiantes con la titulación.
- Pf5.2 Encuesta de satisfacción del personal docente e investigador con el programa formativo de la titulación.
- Pf5.3 Encuesta de satisfacción del personal de administración y servicios con el programa formativo.
- Pf5.4 Encuesta de satisfacción de los egresados con el programa formativo.

8. Procedimiento relativo a la gestión de sugerencias y reclamaciones (P6)

Con independencia de la interposición de recursos administrativos conforme a lo que se establece en el procedimiento administrativo, el Sistema Interno de Garantía de Calidad del INAP prevé la posible presentación de reclamaciones y/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.

Las reclamaciones y/o sugerencias podrán ser realizadas por los estudiantes por cualquier causa que consideren relevante comunicar al INAP relativa al máster oficial que están cursando.

En relación con las *reclamaciones relacionadas con las calificaciones y las modalidades de aprobación de los trabajos fin de máster*, el INAP establece que:

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 (TFM). Las calificaciones serán publicadas en el aula virtual 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 aula virtual, para remitir sus reclamaciones por escrito o vía electrónica al programa correspondiente.
3. Las reclamaciones deberán contener los datos personales del promovente, la denominación del máster 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. El responsable académico del máster recibirá la solicitud de reclamación y la enviará 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, en cuyo caso habrá de motivar la decisión.

La Comisión de Calidad registrará tanto las reclamaciones como las respuestas que se dé a estas.

Por lo que se refiere a las *sugerencias y/o reclamaciones 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. También pueden presentarse las sugerencias y/o reclamaciones por cualquier otro medio. Las sugerencias y/o reclamaciones serán remitidas a la Unidad Técnica de Calidad del INAP, que será

la responsable de derivarlas al servicio (unidad) afectado para su tratamiento. La contestación a la sugerencia o reclamación será remitida por esta misma Unidad al interesado. Esta Unidad llevará un registro de las reclamaciones y sugerencias de cualquier naturaleza para que sean analizadas con la Comisión de Calidad y esta pueda realizar propuestas de mejora, en caso de ser necesario, que se elevarán al Consejo Académico para su aprobación o no.

En caso de que la reclamación sea de carácter institucional, será la UIMP la que procederá a su tratamiento y posterior comunicación al INAP para su conocimiento.

9. Procedimiento relativo a la distribución de la información del Sistema Interno de Garantía de Calidad de la titulación (P7)

Como consecuencia del compromiso del INAP con la calidad de la formación que ofrece a sus estudiantes y con la transparencia y la rendición de cuentas, la Comisión de Calidad del INAP publicará de forma periódica en la página web del INAP la información más relevante sobre el funcionamiento del Sistema Interno de Garantía de Calidad del INAP, incluyendo tanto sus informes anuales como los datos cuantitativos más relevantes que los sustentan.

Anexos

a. Declaración pública de la política de calidad del INAP (Pf1.1)

Una de las misiones del INAP es *«crear conocimiento transformador en el sector público en beneficio de la sociedad, con el fin de propiciar la cohesión social y una democracia de alta calidad»*. Para contribuir a su consecución, la Dirección del INAP se ha marcado como objetivo la generación de una cultura de calidad y mejora continua entre todos los trabajadores de esta institución como factor clave que permita lograr la excelencia en la formación de posgrado que se imparte en el INAP y para conseguir que las competencias, habilidades y aptitudes de sus egresados sean reconocidas por las unidades en las que prestan servicios y la sociedad en general. Todo esto se ve reforzado por la voluntad del INAP de convertirse en la institución líder de las Administraciones públicas españolas, y referente internacional, en la generación y difusión de conocimiento y aprendizaje transformadores, para promover una buena Administración orientada al bien común.

El INAP ha definido en su Plan Estratégico (2012-2015), con el que se alinea esta política de calidad, los siguientes objetivos estratégicos:

1. Fortalecer el papel institucional del INAP en el ámbito nacional e internacional.
2. Generar conocimiento y reflexión de alta calidad para la toma de decisiones y el diseño de políticas públicas.
3. Vincular la formación y la selección a las necesidades reales de la Administración pública, a las competencias profesionales de los empleados públicos y a la carrera profesional.
4. Convertir al INAP en el centro de excelencia en formación de directivos públicos.
5. Alinear la gestión del INAP con los retos estratégicos.

La política de calidad del INAP contribuirá a la consecución de los objetivos estratégicos 2, 3 y 4 y, por ello, el INAP se compromete a emplear todos los recursos técnicos, económicos y humanos a su disposición para conseguir los siguientes objetivos:

- Incorporar los mejores métodos de diseño y evaluación de la formación de posgrado, con el fin de buscar su homologación y certificación conforme a estándares europeos e internacionales.
- Adecuar de forma óptima la formación que ofrece el INAP a las necesidades reales de las Administraciones y a las competencias exigidas para el desempeño de los puestos de trabajo.

- Implantar los másteres universitarios que ofrezca el INAP siguiendo los criterios de calidad del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).
- Asegurar que la política de calidad es entendida y aceptada por todo el personal del INAP y disponible públicamente.
- Asegurar que el Sistema Interno de Garantía de Calidad del INAP se mantiene efectivo y es revisado de forma periódica.

Como director del INAP me comprometo a desarrollar y hacer efectiva esta política.

El director del INAP

Manuel Arenilla Sáez

b. Procedimiento para la recogida de la valoración sobre la docencia de los estudiantes y de los profesores (P3)

i. Encuesta a los estudiantes sobre la calidad docente (de cada asignatura y de cada profesor) (Pf3.1)

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Denominación del máster _____

Denominación de la asignatura _____

Identificación del profesorado (nombre y número de créditos asignado)

Profesor A: _____

Profesor B: _____

Profesor C: _____

Profesor D: _____

Escala: 1 (totalmente en desacuerdo), 2, 3, 4, 5 (totalmente de acuerdo)

Preguntas sobre la asignatura	0	1	2	3	4	5
1. La información proporcionada sobre la asignatura es clara y útil.						
2. Las actividades formativas presenciales llevadas a cabo en la asignatura se complementan y están bien coordinadas.						
3. El sistema de evaluación aplicado es el previsto en la guía docente.						
4. El programa que se ha impartido coincide con el que se describe en la guía docente.						

5. No se han producido solapamientos con otras asignaturas o repeticiones innecesarias.						
6. La asistencia a las actividades formativas presenciales (clases, seminarios, etc.) resulta útil para seguir la asignatura.						
7. El esfuerzo que se exige para superar esta asignatura se ajusta al número de créditos de esta.						
8. Está claro lo que me van a exigir para superar esta asignatura.						
9. Entiendo por qué esta asignatura forma parte del plan de estudios de este máster.						
10. Cursar esta asignatura ha sido positivo para mi formación.						
Comentarios adicionales relacionados con la asignatura:						

Preguntas sobre cada profesor (docencia superior a 0,5 créditos)	0	1	2	3	4	5
Profesor A						
1. El profesor explica con claridad.						
2. El profesor responde a las dudas planteadas por los estudiantes.						
3. El profesor utiliza recursos didácticos apropiados para la asignatura.						
4. Me ha resultado fácil acceder al profesor (tutorías, email, etc.) cuando lo he necesitado.						
5. Considero que este profesor es un buen docente.						

Comentarios adicionales relacionados con el profesorado:

ii. **Modelo de informe del profesor (Pf3.2)**

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

El presente informe recoge la opinión personal del profesor sobre la calidad de la docencia impartida (será cumplimentado por los profesores con una carga docente superior a 0,5 crédito).

Denominación del máster _____

Nombre del profesor _____

Asignatura y créditos impartidos _____

Planificación de la docencia
<i>Se debe reflexionar aquí sobre la adecuada ubicación de la asignatura en el conjunto de la titulación, el procedimiento seguido para la coordinación de las asignaturas y el profesorado, la coordinación de las distintas actividades dentro de la asignatura, la claridad de la guía docente de la asignatura, la correspondencia entre horas realmente impartidas y la asignación que figura en la organización docente y cualquier otro aspecto que se considere importante.</i>
Aspectos positivos:
Aspecto negativos o incidencias:
Propuestas de mejora:
¿Ha sido correcta la planificación de la docencia? Sí No
Desarrollo de la docencia
<i>Se debe reflexionar aquí sobre la disposición de los recursos materiales adecuados donde impartir la docencia, la adecuación del número de estudiantes en función de la metodología prevista para el desarrollo de la docencia, la utilización de los sistemas de atención previstos para el estudiante (tutorías), la aplicación del sistema de evaluación previsto, la adecuación de las horas de clase al desarrollo de la docencia, el cumplimiento del programa docente previsto en la guía docente y cualquier otro aspecto que se considere importante.</i>
Aspectos positivos:
Aspecto negativos o incidencias:
Propuestas de mejora
¿Ha sido correcto el desarrollo de la docencia? Sí No

Resultados
<i>Se debe reflexionar aquí sobre la eficacia de la metodología docente aplicada, los resultados académicos e indicadores de rendimiento académico, el logro de las competencias y objetivos fijados en la guía docente y cualquier otro aspecto que se considere relevante.</i>
Aspectos positivos:
Aspecto negativos o incidencias:
Propuestas de mejora:
¿Considera los resultados adecuados? Sí No
Innovación y mejora
<i>Se debe reflexionar aquí sobre la revisión y adecuación de la metodología y los recursos didácticos a la asignatura y al contexto de la enseñanza superior, la actualización del material didáctico de la asignatura, las plataformas virtuales a disposición del profesorado, la atención a las sugerencias de mejora recibidas de la coordinación y la comisión de calidad, la realización de algún tipo de actividad para orientar a los estudiantes que lo necesiten para adecuarse al nivel inicial de la asignatura y cualquier otro aspecto que sea relevante.</i>
Aspectos positivos:
Aspecto negativos o incidencias:
Propuestas de mejora:
¿Considera la innovación y mejora adecuada? Sí No

iii. **Modelo de informe del responsable académico del máster (Pf3.3)**

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Valore como responsable académico del título los aspectos relacionados con el desarrollo de la docencia, los resultados y la innovación y mejora.

Denominación del máster _____

Desarrollo de la docencia
<i>Se deben considerar aquí los siguientes aspectos: resultado de las actividades de coordinación llevadas a cabo, el cumplimiento del programa docente previsto, las desviaciones detectadas en la impartición de la docencia en relación con lo previsto en las guías docentes, el cumplimiento de las directrices sobre evaluación contempladas en las guías docentes, los cambios o modificaciones en los horarios de clase o en los calendarios de evaluación y cualquier otro aspecto que se considere relevante.</i>
Aspectos positivos:
Aspecto negativos o incidencias:
Propuestas de mejora:
Resultados
<i>Se deben considerar aquí los resultados académicos obtenidos tanto cuantitativos como cualitativos y cualquier otro aspecto que considere relevante.</i>
Aspectos positivos:
Aspecto negativos o incidencias:
Propuestas de mejora:
Innovación y mejora
<i>Se debe considerar los siguientes aspectos: propuestas de modificación de las guías docentes, utilización de nuevas tecnologías docentes, aplicación de las recomendaciones sobre la mejora de la docencia si las hubiera, utilización de plataformas virtuales de apoyo a la docencia y cualquier otro aspecto que se considere relevante.</i>
Aspectos positivos:
Aspecto negativos o incidencias:
Propuestas de mejora:
Observaciones:

c. Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas (P4)

i. Encuesta de satisfacción del estudiante con el programa de prácticas externas (Pf4.1)

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Denominación del máster _____

Institución donde se ha realizado la práctica _____

PLANIFICACIÓN	0	1	2	3	4	5
1. Los objetivos de las prácticas estaban definidos antes de su comienzo.						
2. He recibido información sobre la institución y las tareas a desarrollar.						
3. He recibido información sobre el procedimiento de evaluación de las prácticas.						
4. La oferta de plazas y el proceso de selección ha sido adecuado.						
DESARROLLO	0	1	2	3	4	5
5. La integración en la institución ha sido adecuada.						
6. La atención prestada por el tutor ha sido suficiente y adecuada.						
7. La preparación previa ha sido adecuada para el desarrollo de las prácticas.						
8. La duración de las prácticas es la adecuada.						
9. El horario de las prácticas es compatible con mis otras actividades académicas.						
RESULTADOS	0	1	2	3	4	5
10. Las prácticas realizadas fueron de provecho para mi formación.						
11. Las prácticas han sido un buen método para mejorar mi situación laboral.						



SATISFACCIÓN	0	1	2	3	4	5
12. Estoy satisfecho con el programa de prácticas realizado.						
OBSERVACIONES (<i>realiza cualquier comentario que estimes oportuno sobre el programa de prácticas externas</i>)						

ii. Modelo de informe del tutor externo de las prácticas externas (Pf4.2)

El objeto de este documento es aportar información sobre el estudiante que ha tenido a su cargo durante el periodo de prácticas.

El informe debe ser remitido por el tutor externo al coordinador del INAP.

D/D^a. _____ actuando como tutor/a de prácticas realizadas en _____ por D/D^a. _____ estudiante del Máster Universitario en _____

Hago constar que las prácticas fueron realizadas en esta institución en el periodo comprendido entre el _____ y el _____ en horario _____ contemplando un total de _____ horas.

Durante las prácticas las tareas realizadas han sido:

- _____
- _____

Y considero que el aprovechamiento del estudiante en esta práctica ha sido

Excelente Aceptable Mejorable Deficiente

valorando los siguientes aspectos:

Formación previa del estudiante			
Poco adecuada	Adecuada	Muy adecuada	Sin respuesta
Aspectos positivos:			
Aspectos negativos y/o incidencias:			

Progreso del estudiante durante las prácticas			
Poco adecuada	Adecuada	Muy adecuada	Sin respuesta
Aspectos positivos:			
Aspectos negativos y/o incidencias			
Observaciones y propuestas de mejora			

d. Procedimiento relativo a la satisfacción con el programa formativo (P5)

i. Encuesta de satisfacción de los estudiantes con la titulación (Pf5.1)

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Título _____

Sexo _____ Edad: rangos de edad _____

PREGUNTAS:

Escala: 1 (totalmente en desacuerdo), 2, 3, 4, 5 (totalmente de acuerdo)

ATENCIÓN AL ESTUDIANTE	0	1	2	3	4	5
1. La información sobre el máster, previa a la matrícula, proporcionada por la Universidad y el Centro (página web, trípticos, charlas informativas, etc.) es suficiente.						
2. La información disponible en la página web del Centro y de la Universidad sobre el máster es útil.						
3. La atención que se presta al estudiante es la adecuada.						
4. Se proporciona información y asesoramiento sobre movilidad, becas, prácticas, inserción laboral, etc.						
5. El procedimiento para realizar quejas y sugerencias es accesible y de fácil uso.						
Observaciones y propuestas de mejora:						

ORGANIZACIÓN DOCENTE Y PROFESORADO	0	1	2	3	4	5
6. La distribución y secuenciación del conjunto de las asignaturas del plan de estudios se ha realizado de acuerdo a lo previsto.						
7. La oferta de asignaturas optativas es suficiente.						
8. Existe coordinación entre asignaturas y profesores y se evitan tanto las lagunas como los solapamientos y las repeticiones en cuanto a contenidos.						
9. La labor realizada por el conjunto de profesores del máster es positiva.						
Observaciones y propuestas de mejora:						

INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURAS	0	1	2	3	4	5
10. Las condiciones físicas de las aulas (mobiliario, acústica, luminosidad, ventilación, calefacción, etc.) son las adecuadas.						
11. Las aulas de informática están bien equipadas en cuanto a software y hardware.						
12. Los recursos web de apoyo a la docencia utilizados (plataformas virtuales, campus virtual, etc.) son un apoyo para el aprendizaje del estudiante.						
13. Existen suficientes fondos bibliográficos y se puede acceder a las bases de datos más relevantes en el ámbito temático del máster.						
Observaciones y propuestas de mejora:						



TRABAJO FIN DE MÁSTER (TFM) (a cumplimentar por aquellos estudiantes que lo hayan realizado)	0	1	2	3	4	5
14. La oferta de temas para la realización del TFM es suficiente.						
15. El proceso de asignación de tutor es claro y transparente.						
16. La información que se proporciona para la realización y defensa del TFM (normativa, plazos, criterios de evaluación, etc.) es la adecuada.						
17. El trabajo del tutor (accesibilidad, dedicación, calidad de la tutorización, etc.) proporciona el apoyo necesario para la realización del TFM.						
Observaciones y propuestas de mejora:						

SATISFACCIÓN GENERAL	0	1	2	3	4	5
18. Conozco cuáles son los resultados del aprendizaje (o competencias) que he adquirido con la realización de este máster.						
19. Se han cumplido mis expectativas iniciales cuando decidí realizar este máster.						
20. Estoy satisfecho con la forma con la que se ha impartido este máster.						
Observaciones y propuestas de mejora:						

ii. Encuesta de satisfacción del personal docente e investigador con el programa formativo de la titulación (Pf5.2)

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Título _____

PREGUNTAS:

Escala: 1 (totalmente en desacuerdo), 2, 3, 4, 5 (totalmente de acuerdo)

SOBRE LA ORGANIZACIÓN DE LA ENSEÑANZA	0	1	2	3	4	5
1. La distribución y secuenciación del conjunto de las asignaturas del plan de estudios del máster se ha realizado de acuerdo a lo previsto.						
2. Los mecanismos de coordinación docente con los que cuenta el máster han funcionado.						
3. La información que sobre el máster se puede encontrar en la web de la Universidad y en la página web del Centro es suficiente tanto para los estudiantes como para los profesores.						
4. El perfil con el que egresan los estudiantes del máster es el adecuado respecto del cumplimiento de los objetivos iniciales en cuanto a su nivel de conocimientos y a las competencias adquiridas.						
Observaciones y propuestas de mejora:						

SOBRE LAS INFRAESTRUCTURAS E INSTALACIONES	0	1	2	3	4	5
5. Las condiciones físicas de las aulas (mobiliario, equipamiento, acústica, luminosidad, ventilación,						

calefacción, etc.) son las adecuadas.						
6. Las aulas de informática están bien equipadas en cuanto a software y hardware.						
7. Los recursos web de apoyo a la docencia utilizados (plataformas virtuales, campus virtual, etc.) son un apoyo para la docencia.						
8. Existen suficientes fondos bibliográficos y se puede acceder a las bases de datos más relevantes en el ámbito temático del máster.						
Observaciones y propuestas de mejora:						

SATISFACCIÓN GENERAL	0	1	2	3	4	5
9. Estoy satisfecho con mi labor como docente de este máster.						
10. Estoy satisfecho con el programa formativo de este máster.						
Observaciones y propuestas de mejora:						

iii. **Encuesta de satisfacción del personal de administración y servicios con el programa formativo (Pf5.3)**

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Denominación del máster _____

Área en la que desarrolla su trabajo _____

Sexo _____ Edad: rangos _____

Antigüedad: rangos _____ Situación laboral: Fijo/No fijo

PREGUNTAS:

Escala: 1 (totalmente en desacuerdo), 2, 3, 4, 5 (totalmente de acuerdo)

	0	1	2	3	4	5
1. Dispongo de información sobre el máster.						
2. Tengo conocimiento suficiente sobre la estructura de gestión y administración del máster.						
3. La comunicación con los responsables académicos de los servicios es buena y fluida.						
4. La comunicación con los usuarios del servicio que presto es buena y fluida (profesores, alumnos, otros miembros del personal de administración y servicios, etc.).						
5. Las tareas que realizo se adecúan a las características de mi puesto de trabajo.						
6. Considero adecuado el programa de formación que se lleva a cabo para facilitar el desempeño de mis funciones en el máster.						



7. Considero adecuado el conocimiento que tienen profesores y estudiantes sobre las funciones que desempeño en el servicio.						
8. Los recursos aportados por el centro para el desempeño de mis funciones en el máster son apropiados.						
9. Se presta la atención necesaria a las sugerencias que hace el personal de administración y servicios.						
10. Considero bueno el funcionamiento general del centro.						
Valoraciones personales (Señale, en su caso, los aspectos más destacables que considere relevantes y las propuestas de mejora que considere necesarias):						

iv. Encuesta de satisfacción de los egresados con el programa formativo (Pf5.4)

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

Denominación del máster _____

Nombre y apellidos _____

Edad: rangos _____ Sexo _____

Escala: 1 (totalmente en desacuerdo), 2, 3, 4, 5 (totalmente de acuerdo)

Preguntas	0	1	2	3	4	5
1. Volvería sin duda a estudiar este máster de nuevo.						
2. La formación recibida en este máster ha sido muy útil en mi progresión profesional.						
3. Después de un año de haber finalizado el máster, de la formación recibida ¿qué es lo que te ha resultado más útil?						
4. Después de un año de haber finalizado el máster, de la formación recibida ¿qué es lo que te ha resultado menos útil?						
5. Situación profesional anterior y posterior a la realización del máster (puesto y entidad donde desarrolla su trabajo).						
Valoraciones personales (Señala, en su caso, los aspectos más destacables que consideres relevantes y las propuestas de mejora que consideres oportunas):						