

**INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE RENOVACIÓN
DE LA ACREDITACIÓN**

Curso 2016-2017

1.- DATOS DEL TÍTULO	
DENOMINACIÓN DEL TÍTULO	Máster en Dirección Pública y Liderazgo Institucional
MENCIONES/ESPECIALIDADES	No
UNIVERSIDAD RESPONSABLE ADMINISTRATIVAMENTE	Universidade de Vigo
EN CASO DE TÍTULOS INTERUNIVERSITARIOS, UNIVERSIDAD/ES PARTICIPANTE/S	No
CENTRO RESPONSABLE	Facultade de Ciencias Sociais e da Comunicación
CENTRO/S DONDE SE IMPARTE	Facultade de Ciencias Sociais e da Comunicación
RAMA DE CONOCIMIENTO	Ciencias Sociales y Jurídicas
NÚMERO DE CRÉDITOS	60
PROFESIÓN REGULADA	No
MODALIDAD DE IMPARTICIÓN	No presencial (<i>online</i>)
CURSO DE IMPLANTACIÓN	2013-14
FECHA ACREDITACIÓN EX ANTE (VERIFICACIÓN)	16/09/2013
FECHA RENOVACIÓN ACREDITACIÓN	No

RESULTADO DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN	☐ A Se supera excelentemente ☐ B Se alcanza ☐ C Se alcanza parcialmente ☐ D No se alcanza
---	--

FECHA DE APROBACIÓN POR LA COMISIÓN DE CALIDAD:

FECHA DE APROBACIÓN POR LA JUNTA DE CENTRO

DIMENSIÓN 1. LA GESTIÓN DEL TÍTULO

CRITERIO 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

Estándar: El programa formativo está actualizado y se ha implantado de acuerdo a las condiciones establecidas en la memoria verificada.

Analizar y valorar si el desarrollo del plan de estudios se ha realizado conforme a la memoria verificada y no se han producido incidencias graves, lo que ha permitido una correcta adquisición de las competencias por parte de los estudiantes.

1.1.- El título mantiene el interés académico y está actualizado según los requisitos de la disciplina, avances tecnológicos y científicos, necesidades socioeconómicas y requisitos de la profesión.

Aspectos a valorar:

- El perfil formativo/egreso del título mantiene su relevancia y está actualizado según los requisitos de su ámbito académico, científico y profesional y, en su caso, según las necesidades y requisitos de la profesión regulada.

Reflexión/comentarios que justifiquen la valoración:

El programa formativo del Máster en Dirección Pública y Liderazgo Institucional de la Universidade de Vigo sigue manteniendo su vigencia como título innovador desde su puesta en marcha en el curso 2013-14. Prueba de ello es el contenido de las asignaturas que muestran los avances científicos y académicos en el ámbito de la gestión pública de la mano de la Ciencia Política y Administración que, junto a otras disciplinas afines, ha venido configurando en las últimas décadas el perfil del directivo/a público/a profesional (DPP) más acorde con el entorno complejo y líquido al que debe dar respuesta las instituciones públicas.

Con este título hemos pretendido cubrir el vacío existente en la oferta de estudios oficiales universitarios con respecto a este ámbito profesional. Por tanto, tal y como se refleja en la memoria de verificación del Máster, seguimos considerando que, dada la alta demanda de formación por parte del amplio colectivo de empleados/as públicos/as y la modalidad de enseñanza *online*, este título puede seguir dotando al mercado laboral de un tipo de profesional especializado y puede contribuir al mismo tiempo a mejorar la dirección y gestión de las organizaciones e instituciones públicas.

1.2.- El plan de estudios se ha desarrollado siguiendo la oferta de módulos, materias y asignaturas previstas en la memoria verificada.

Aspectos a valorar:

- La oferta de módulos, materias y asignaturas se corresponde con lo establecido en la memoria de verificación y, si es el caso, en las sucesivas modificaciones.
- El desarrollo de las actividades académicas, metodologías docentes, sistemas de evaluación y calificación, se corresponden con lo establecido en la memoria de verificación y permite la consecución de las competencias. El tamaño de los grupos es adecuado a las actividades formativas.
- En su caso, el curso de adaptación cumple su función en cuanto a la adquisición de competencias y conocimientos, por parte de los estudiantes que los cursen y se adecúa a lo establecido en la memoria de verificación del título.
- Participación del alumnado en programas de movilidad.

Reflexión/comentarios que justifiquen la valoración:

En líneas generales podemos afirmar que el plan de estudios del Máster se ha implementado conforme a la oferta de módulos y asignaturas previstas en la memoria de verificación. En concreto:

- Los módulos y las asignaturas se ajustan al contenido de la memoria. No obstante, se pueden señalar 2 discrepancias. Por un lado, tal y como refleja el Informe provisional de seguimiento 2014/2015 de la ACSUG, por un error en la redacción de la memoria aparecen como lenguas de impartición en todas las asignaturas “gallego” e “inglés” cuando se utiliza el castellano y únicamente se imparte en inglés la asignatura “Inglés aplicado a la gestión pública” (ver acción de mejora 1). Por otro lado, a lo largo de estos años el alumnado ha trasladado en las tutorías (PAT) la necesidad de delimitar la carga de trabajo reduciendo el número de asignaturas o aumentando el tiempo de duración del Máster (ver acción de mejora 2)
- En cuanto a la adquisición de competencias, el tamaño de los grupos ha sido adecuado a las actividades formativas, y las herramientas que hemos puesto en marcha para su logro en las guías docentes (actividades académicas, metodologías docentes y sistema de evaluación y calificación) se han ceñido a lo establecido en la memoria. Sin embargo, en algunas asignaturas no existe coincidencia entre el recurso de evaluación que se indica en la memoria (normalmente, cuestionario *online*) y el que aparece en la guía docente (ver acción de mejora 3).
- Si bien no aparece reflejado en la memoria del título, en el curso 2015-16 hemos puesto en funcionamiento el denominado “Curso 0” totalmente voluntario dirigido a aquellas/os estudiantes que deseen introducirse en el estudio de la gestión pública durante las semanas previas al inicio de las clases. Tal y como se indica en espacio del curso en Faitic, (acceder a <http://faitic.uvigo.es/index.php/es/> con el usuario “mdpli.acsug” y la contraseña “liderado”) con esta iniciativa no se busca homogeneizar el nivel de conocimientos de los/as estudiantes sino facilitarles la comprensión de determinados contenidos básicos del Máster y, en cierta medida, ayudarles a obtener un mayor rendimiento en el aprendizaje de las distintas asignaturas.
- Dada la modalidad de enseñanza del título, no hemos considerado prioritario la participación del alumnado en programas de movilidad debido al escaso número de másteres no presenciales dentro del ámbito de la gestión pública.

1.3.- El título cuenta con mecanismos de coordinación docente que permiten analizar si el desarrollo del plan de estudios posibilita la adquisición de las competencias por parte de los estudiantes y, en su caso, se establecen las acciones de mejora oportunas.

Aspectos a valorar:

- La coordinación horizontal y vertical entre las diferentes materias-asignaturas del plan de estudios evita vacíos y duplicidades.
- En el caso de que el título se imparta en varios centros de la Universidad o sea interuniversitario, se analizará el funcionamiento de los mecanismos de coordinación entre todos los centros/Universidades que imparten el plan de estudios.

- En el caso de que existan prácticas externas, se valorará si los mecanismos de coordinación permiten a los estudiantes alcanzar las competencias asociadas a dichas prácticas.
- En el caso de que el título se imparta en varias modalidades (presencial, a distancia, semipresencial) se valorará la coordinación docente entre las modalidades, con el fin de que los estudiantes puedan alcanzar las mismas competencias con independencia de la modalidad cursada.

Reflexión/comentarios que justifiquen la valoración:

El título cuenta con mecanismos de coordinación docente apropiados a la modalidad de enseñanza y a la duración del título (un año académico, 60 ECTS) gestionados directamente por el coordinador y la secretaria académica del máster. De este modo, en el presente máster no son necesarias las figuras de coordinador/a de materia/modulo o de coordinador/a del Plan de Acción Tutorial (PAT) al ser asumidas ambas funciones por el equipo de coordinación.

En este sentido, el coordinador y secretaria académica participan o ponen en marcha desde el curso 2013-14 los siguientes mecanismos de coordinación docente.

- **Asistencia a la Comisión de Calidade de la Facultade de Ciencias Sociais e da Comunicación.** Esta comisión presidida por el Vicedecano de Calidade se reúne periódicamente para tratar asuntos de calidad que afectan a los títulos impartidos en el centro.
- **Reuniones de la Comisión Académica del Máster (CAM).** La CAM integrada por 7 docentes del título es convocada regularmente para atender tanto asuntos de trámite, de organización académica como de funcionamiento de la titulación. En las actas adjuntas pueden comprobarse los acuerdos adoptados en cada reunión a lo largo de estos tres últimos años.
- **Plan de Acción Tutorial (PAT).** El PAT es abordado por la coordinación con el propósito de informar al alumnado sobre el funcionamiento del máster y de la Universidad en general, así como obtener datos y una valoración individualizada sobre el desarrollo de las asignaturas y la propia titulación. Al mismo tiempo, la coordinación intenta incentivar la participación de los estudiantes en los distintos foros alojados en la plataforma de Teledocencia y motivarlos en caso de desánimo o ayudarlos en situaciones personales que puedan dificultar su rendimiento académico. A vista del resultado obtenido en la encuesta de satisfacción del curso 2015-16 en la que se pregunta al alumnado por las acciones desarrolladas en el PAT (4,50 puntos sobre 5, [acceder a Informe resultados alumnado, curso 2015-16, libro 204, pregunta 3](#)) creemos que estamos consiguiendo este objetivo además de obtener una imagen fija del proceso de aprendizaje y conocer de primera mano la marcha del curso. El PAT cuenta con las siguientes fases:
 - **Mensajes previos al comienzo del curso.** A finales de julio y una vez matriculados los estudiantes, el coordinador envía a través de un correo electrónico personalizado un mensaje de bienvenida dando información sobre el comienzo de las clases, sobre uso y aspectos técnicos de la plataforma de teledocencia (Faitic) y, a partir del curso 2014-15, sobre el inicio y contenido del Curso 0.
 - **Mensajes al inicio del curso.** Comenzado el curso, en el mes de septiembre, la coordinación envía un mensaje por correo electrónico a cada estudiante y/o abre un foro en Faitic solicitándoles sus primeras impresiones sobre el máster.
 - **Tutorías individualizadas.** Una vez finalizado el primer y segundo semestre (enero y mayo), la coordinación realiza tutorías vía Skype o por teléfono con cada uno de los estudiantes matriculados para conocer

su impresión sobre aspectos concretos de las asignaturas y de la organización del Máster.

Así mismo, los estudiantes, en cualquier momento pueden enviar correos electrónicos o realizar tutorías vía Skype o por teléfono cuando lo solicitan, además de contar con foros alojados en el Espacio Común del Máster (acceder a <http://faitic.uvigo.es/index.php/es/> con el usuario “mdpli.acsug” y la contraseña “liderado”) y en cada una de las asignaturas para trasladar quejas, sugerencias, propuestas o enviar dudas y consultas sobre la titulación o sobre la marcha de alguna asignatura en particular. Consideramos, por tanto, que la buena puntuación obtenida (4,60 puntos sobre 5, ([acceder a Informe resultados alumnado, curso 2015-16, libro 204, pregunta 22](#)) en la encuesta de satisfacción del alumnado de curso 2015-16 acerca de los “canales de para realizar quejas, sugerencias y/o felicitaciones” no va dirigida al canal institucional de la Universidad de Vigo (Uvigo), del que no consta ningún registro, como a los distintos medios que el Máster pone a disposición de los estudiantes y del nivel de respuesta inmediata.

- **Información a los docentes y organización de las asignaturas.** En los meses de junio y julio, la coordinación planifica y organiza la edición del curso siguiente de acuerdo con la información suministrada por el alumnado tanto en las tutorías PAT como en las encuestas alojadas al final de cada materia (acceder a <http://faitic.uvigo.es/index.php/es/> con el usuario “mdpli.acsug” y la contraseña “liderado”). Con ello se busca evitar duplicidades de contenido, implantar sistemas uniformes de evaluación y poner en marcha actividades formativas que recojan las competencias de cada asignatura. Debido al alto número de profesorado externo y ante la imposibilidad de reunirse conjuntamente, la coordinación se pone en contacto personalmente a través de correo electrónico y/o teléfono con los docentes. En el mensaje de correo electrónico se informa sobre el comienzo de las clases, así como de las novedades a implantar en el nuevo curso aprobadas por la CAM. Por otro lado, un mes antes del comienzo de la asignatura el coordinador vuelve a ponerse en contacto con la/el docente enviándole una serie de instrucciones sobre el curso e invitándole a realizar las actualizaciones que considere oportunas en la materia siempre bajo su supervisión.
- **Seguimiento de la asignatura, entrega de notas y generación de *feedback*.** Otra de las acciones que corresponde a la coordinación es el seguimiento de las asignaturas durante su impartición motorizando el grado de implicación del profesorado y el uso de los distintos foros, en especial, aquellos que son objeto de evaluación. En este sentido, la plataforma Moodle permite un control exhaustivo del acceso de los docentes a las asignaturas mediante la herramienta “Informes”, así como el nivel de respuesta a las dudas planteadas por los estudiantes a través de los foros (acceder a <http://faitic.uvigo.es/index.php/es/> con el usuario “mdpli.acsug” y la contraseña “liderado”). Por otro lado, cada lunes durante las 3/4 semanas que dura la asignatura el docente debe enviar a los estudiantes un mensaje al Foro de Noticias en el que debe indicar el trabajo semanal además de incentivar su participación en los distintos foros. Este mensaje es recibido también por el coordinador.

Por su parte, a la secretaria académica, le corresponde verificar la entrega de notas en las fechas estipuladas, así como controlar la realización apropiada

de *feedback* por parte del docente. Para ello, una vez terminada la asignatura, envía al profesorado un correo electrónico indicándole el tiempo del que dispone para corregir las actividades evaluativas recordándole, al mismo tiempo, la necesidad de acompañar la nota con una justificación y comentario general sobre el desarrollo de la actividad. Esta práctica, que se lleva ejecutando en el máster desde su comienzo, va a ser trasladada a lo largo de 2017 al procedimiento interno del Sistema de Garantía de Calidad de la Facultad (ver acción de mejora 4). Por otro lado, a partir del curso 2016-17, por acuerdo de la CAM de 26 de julio de 2016, se está implantando en todas aquellas actividades en las que sea oportuno la posibilidad de que el alumnado entregue una primera versión del trabajo para que pueda reformularla, antes de la entrega definitiva, a partir de los comentarios del docente.

1.4. Los criterios de admisión aplicados permiten que los estudiantes admitidos tengan el perfil de ingreso adecuado para iniciar estos estudios.

Aspectos a valorar:

- Coherencia entre el perfil de ingreso establecido en la memoria verificada y el perfil real del estudiantado matriculado en el título.
- En su caso, los complementos de formación cumplen su función en cuanto a la nivelación y adquisición de competencias y conocimientos por parte de los estudiantes que los cursen.

Reflexión/comentarios que justifiquen la valoración:

El número total de estudiantes de nuevo ingreso del presente Máster es de 20 y están organizados en torno a un único **grupo de docencia**. Se trata del número mínimo de estudiantes estipulado por la Xunta de Galicia y que la Comisión Académica del Máster considera adecuado para abordar el proceso de enseñanza *online* de manera óptima. Como veremos en el criterio 6, cada asignatura dispone de una serie de calendarios, elaborados por las y los docentes y la coordinación, a través de los cuales el alumnado puede pautar el estudio, así como la realización y entrega de las actividades.

Por otro lado, los [datos de matrícula de nuevo ingreso](#) suministrados por la Universidade de Vigo a día 18 de enero a través de su Portal de Transparencia evidencian que el Máster en Dirección Pública y Liderazgo Institucional ha cubierto el 100% de las plazas ofertadas en los tres cursos académicos evaluados, siendo superior el número de solicitudes al número de plazas ofertadas, en una proporción de 1,5/1. (ver I1, I13)

El **perfil de ingreso** de los estudiantes del Máster se ha ajustado a los siguientes criterios de valoración presentes en la memoria:

- Expediente académico: de 1 a 4 puntos según el procedimiento regular en el sistema universitario español.
- Título universitario en Dirección y Gestión Pública (o en su defecto, Gestión y Administración Pública): hasta un máximo de 3 puntos.
- Título Universitario en el ámbito de las Ciencias Sociales, preferentemente Ciencia política y de la Administración, Derecho, Ciencias Económicas y Empresariales: hasta un máximo de 2 puntos.
- Curriculum Vitae: hasta un máximo de 2 puntos.
- Conocimiento y la acreditación de inglés: hasta un máximo de 2 puntos.
- Conocimiento y la acreditación de uso de TIC: hasta un máximo de 1 punto.

De este modo, la mayoría de estudiantes de nuevo ingreso acreditaron un título universitario del ámbito de las Ciencias Sociales y Jurídicas. En concreto, las titulaciones más frecuentes han sido Dirección y Gestión Pública (10), Economía y

Administración de Empresas (10), Ciencias políticas (8) y Derecho (8). Sin embargo, se ha optado además por atender aquellas solicitudes de estudiantes cuya titulación de origen no pertenecía a este ámbito, pero acreditaban una dilatada experiencia laboral en la administración pública. De este modo, la Comisión Académica del Máster ha dado luz verde a la admisión de 6 estudiantes procedentes del área de Ingeniería y a 2 de Veterinaria (Ver I2).

Para introducir a este tipo de alumnado en el estudio de la gestión y facilitarles la comprensión de determinados contenidos básicos, desde el curso académico 2015-16, tienen la oportunidad de realizar de forma voluntaria un “**Curso 0**” en el mes de agosto. Para ello cuentan con una selección de textos que inciden en los cuatro principales ámbitos de estudio del Máster -gestión pública, liderazgo, negociación y metodología- además de un foro por grupo de lecturas para que los estudiantes comenten algún aspecto o envíen dudas sobre su contenido.

Como se puede comprobar en el apartado de “Informes” (acceder a <http://faitic.uvigo.es/index.php/es/> con el usuario “mdpli.acsug” y la contraseña “liderado”), al Curso 0 han entrado la totalidad de los alumnos del curso 2015-16 y algunos de ellos han participado en los foros, intercambiando opiniones sobre las textos y mostrando su satisfacción por el curso.

Por otro lado, una de las fortalezas del título es la variedad de origen geográfico del alumnado. A pesar de no ser un máster interuniversitario, el 18% del alumnado reside fuera de Galicia, llegando al 26,47% en el curso 2015-16, y más de un 20% procede de América Latina. En concreto, en estas 3 ediciones se han matriculado un total de 23 estudiantes latinoamericanos procedentes de Ecuador, Colombia, Chile, Perú, Cuba, Brasil y México.

En cuanto al **perfil de egreso** podemos señalar, de acuerdo a los [datos de rendimiento](#) proporcionados por la Universidade de Vigo a 18 de enero, que el rendimiento de los estudiantes es del 78% en el curso 2013-14, del 80% en 2014-15 y del 68% en 2015-16, alcanzando, por tanto, un promedio del 75%, una cifra que se encuentra por debajo de la horquilla (80%-90%) que contempla la memoria. Analizaremos con mayor detalle esta tasa en el criterio 7 así como las acciones de mejora, aunque podemos avanzar que el rendimiento de los estudiantes con respecto al TFM se sitúa en una media del 49% (53% en 2013-14, 44% en 2014-15 y 50% en 2015-16).

Con relación al grado de satisfacción de los egresados, la Universidade de Vigo dispone únicamente de datos, a 18 de enero, correspondientes al curso 2014-15. En líneas generales los resultados son altamente positivos (<https://seix.uvigo.es/uv/web/transparencia/informe/show/5/28/56>). Además de alcanzar la máxima participación de las titulaciones examinadas en el centro de adscripción (38%), el 80% de los egresados trabajan o han trabajado en el ámbito relacionado con la titulación y valoran con 3,79 puntos el máster, por encima del promedio alcanzado en la Facultad (3,48), el ámbito (3,22) y la Universidad (3,30). El elemento que más valoran del título son “las metodologías de enseñanza y aprendizaje” (4,60) –valoración especialmente importante por tratarse de un máster impartido bajo modalidad *online*– seguida de “la adecuación del profesorado”, “las infraestructuras y recursos materiales”, “la adecuación de la formación recibida a las expectativas iniciales”, “las competencias adquiridas” y “la utilidad de la formación recibida para la carrera profesional”, con 4,20 puntos cada una. En el lado opuesto, se encuentra “la utilidad de las prácticas académicas externas” con 1 punto -si bien, es necesario indicar que no se ofertan prácticas en el plan de estudios-, “la orientación profesional y laboral” con 3 puntos y “los servicios (secretaría de

alumnado, biblioteca...) con 3,60 puntos. En base a las preguntas del cuestionario y dada la información relevante que aporta, sería conveniente que la Universidade de Vigo adaptase este tipo encuestas a las especificidades de un título no presencial (acción de mejora 5) (Ver I4)

El Máster no cuenta con una valoración sobre la relevancia y actualización del perfil de egreso de los estudiantes ni de adquisición de los resultados de aprendizaje (ver acción de mejora 6). Tampoco disponemos de resultados específicos del título de la encuesta a empleadores realizada por la Universidade de Vigo. De esta encuesta solamente se pueden extraer resultados a nivel general de la universidad. En este sentido, los datos indican una alta satisfacción de los empleadores (4,12 puntos) tanto con la formación y el desempeño como con el valor que aportan a las empresas las personas tituladas en la institución.

1.5.- La aplicación de las diferentes normativas contribuye a la eficiencia en los resultados del título.

Aspectos a valorar:

- La aplicación de las distintas normativas (normativa de permanencia, los sistemas de transferencia y reconocimiento de créditos, así como otras relacionadas con la evaluación, trabajos fin de grado/máster, prácticas externas, ...) se desarrollan según lo establecido en ellas, teniendo en cuenta las competencias previamente adquiridas por el estudiante y las competencias a adquirir en el título. Impacto de las mismas en los resultados.

Reflexión/comentarios que justifiquen la valoración:

Las normas que regulan la organización y desarrollo de los másteres se aplican al presente título en base a las competencias previamente adquiridas por los estudiantes y las competencias a adquirir en el curso del título. Las tres principales normas a son:

- **Normativa de permanencia y progreso** (http://www.uvigo.gal/uvigo_gl/administracion/alumnado/normativa/). En esta norma se establece un marco temporal máximo de dedicación de los estudiantes para realizar sus estudios de máster exigiendo un rendimiento mínimo por curso. Se reconocen dos regímenes de permanencia (a tiempo completo, 60 ECTS y a tiempo parcial, entre 24 y 48 ECTS) y la exigencia de obtener en el primer curso académico un mínimo de 18 créditos en régimen de tiempo completo y 12 créditos en régimen de tiempo parcial. Por su parte, los estudiantes matriculados para continuación de estudios deberán lograr cada 2 años de permanencia por lo menos 60 créditos en régimen de tiempo completo y 30 créditos cuando se acojan al régimen de tiempo parcial.

Con el objetivo de ordenar de manera factible la carga de trabajo de los estudiantes y procurar su eficiencia, la norma prevé además que la normativa de matriculación establecerá mecanismos que regulen la distribución compensada por cuatrimestres de los créditos matriculados de forma que sean cursados según la secuencia temporal establecida en los planes de estudio. Por otro lado, protege el derecho del alumnado si se diesen causas de fuerza mayor suficientemente acreditadas permitiéndole, con carácter extraordinario, solicitar al rector/a autorización para continuar con los estudios.

En el caso concreto de este título, el contacto directo que mantiene la coordinación con los estudiantes durante el período de preinscripción y matrícula le permite conocer de primera mano la cantidad de tiempo disponible con cuentan para el estudio de las asignaturas del Máster. Si esta cantidad es inferior a las 20 horas semanales se le recomienda al estudiante formalizar la matrícula a tiempo

parcial cuya solicitud motivada debe enviar a la CAM a cuyos miembros les corresponde resolver.

- **Normativa de transferencia y reconocimiento de créditos para titulaciones adaptadas al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES)** (http://www.uvigo.gal/uvigo_gl/administracion/alumnado/normativa/). La Universidade de Vigo define en esta norma los conceptos de transferencia y reconocimiento de créditos además de establecer los procedimientos para su implementación. Como puede apreciarse en el listado de estudiantes (ver E6) así como en los informes técnicos (ver E7), en el presente Máster se han realizado únicamente dos reconocimientos a instancia de los interesados en el curso 2015-16. Para ello, la CAM ha considerado en su resolución las competencias que los estudiantes han adquirido en las titulaciones de origen y las competencias de las asignaturas del Máster objeto de reconocimiento.
- **Normativa sobre TFM** (http://masterdireccionliderazgo.webs.uvigo.es/wp-content/uploads/2015/10/Reglamento-TFM_M%C3%A1ster-Universitario-en-Direcci%C3%B3n-P%C3%BAblica-y-Liderazgo-Institucional.pdf). Hasta el curso académico 2016-17, el TFM de este título ha estado regulado por una norma propia al carecer la Universidade de Vigo de un reglamento marco. El reglamento propio de TFM desarrolla el procedimiento *online* de solicitud de elaboración y defensa a través de la plataforma de teledocencia de la Uvigo (Faitic) al tiempo que reconoce una doble opción para desarrollar las competencias relacionadas con la defensa del trabajo: defensa presencial y defensa virtual mediante la grabación de un vídeo y el envío de las respuestas a una serie de preguntas que previamente formula el Tribunal y remite la coordinación a los estudiantes.

CRITERIO 1:

Puntos débiles detectados:

1. Disparidad entre las guías docentes, la información en web y la memoria en cuanto a las lenguas de impartición
2. Alta carga de trabajo: número alto de asignaturas.
3. Desajuste entre la memoria y las guías docentes en cuanto a determinadas actividades evaluativas y sistemas de evaluación (en concreto, cuestionarios *online*)
4. El procedimiento de evaluación de los aprendizajes del Sistema Garantía de Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación no recoge las especificidades de evaluación de un título impartido bajo modalidad *online*.
5. El cuestionario de la Universidade de Vigo sobre el grado de satisfacción no recoge las

Acciones de mejora a implantar:

1. Reforma/modificación de la memoria una vez despejada la incógnita del nuevo modelo de enseñanza universitaria (4+1 o 3+2) estableciendo el castellano como única lengua de impartición excepto en la asignatura “Inglés aplicado a la gestión pública”.
2. Elaboración de un informe sobre reducción de asignaturas o aumento del tiempo de duración del máster de cara a la reforma/modificación del plan de estudios una vez despejada la incógnita del nuevo modelo de enseñanza universitaria (4+1 o 3+2)
3. Elaboración de un informe sobre los cambios necesarios en las actividades evaluativas y sistemas de evaluación de cara a la reforma/modificación del plan de estudios una vez despejada la incógnita del nuevo modelo de enseñanza universitaria (4+1 o 3+2)

peculiaridades de una titulación no presencial. 6. No se han recogido valoraciones sobre la relevancia y actualización del perfil de egreso real de los estudiantes del título así como la adquisición de los resultados de aprendizaje a través de los procedimientos de consulta internos y externos.	4. Modificación del procedimiento documentado de evaluación de los aprendizajes a partir de la propuesta de la CAM aprobada en reunión del 26 de julio de 2016. 5. Elaboración de un informe sobre el cuestionario proponiendo al Área de Calidade de la Uvigo ítems alternativos para una titulación no presencial. 6. Puesta en marcha del procedimiento de consulta en el año 2017 una vez seleccionados los actores clave y el método de recogida de información.
--	---

Evidencias en las que se ha basado la valoración:

E1: Memoria vigente del título

E2: Informes de verificación, modificación, seguimiento y renovación de la acreditación del título, incluyendo los planes de mejora

E3: Informe/documento donde se recoja el análisis del perfil real de ingreso/egreso

E4: Guías docentes de las materias/asignaturas

E5: Actas de las reuniones celebradas, al menos de los dos últimos cursos, de la Comisión Académica/Comisión de Titulación/Comisión de Garantía de Calidad (las actas deben incorporar un apartado con los acuerdos adoptados en cada reunión)

EA1: Listado de estudiantes que han solicitado reconocimiento de créditos indicando el número de créditos reconocidos (por prácticas, títulos propios, experiencia profesional, etc.)

EA2: Informes sobre el reconocimiento de créditos para valorar su adecuación

EA3: Informes/documentos donde se recojan las conclusiones de los procedimientos de consulta internos y externos para valorar la relevancia y actualización del perfil de egreso real de los estudiantes del título/valoración de la adquisición de los resultados de aprendizaje

Indicadores en los que se ha basado la valoración:

I1: Evolución del número de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico

I2: En el caso de máster, número de estudiantes de nuevo ingreso por titulación de procedencia de, al menos, los dos últimos cursos académicos

I3: Evolución de los indicadores de movilidad (número y porcentaje de estudiantes que participan en programas de movilidad sobre el total de estudiantes matriculados,)

I4: Resultados de las encuestas de satisfacción a todos los grupos de interés (porcentaje de participación, resultados y su evolución,...)

I15: Media de alumnos por grupo de docencia (docencia expositiva, interactiva,...)

DIMENSIÓN 1. LA GESTIÓN DEL TÍTULO

CRITERIO 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

Estándar: La institución dispone de mecanismos para comunicar de manera adecuada a todos los grupos de interés las características el programa y de los procesos que garantizan su calidad.

Analizar y valorar si la información relevante sobre el título es pública y está disponible, en tiempo y forma, para todos los agentes implicados en el mismo (estudiantes, empleadores, administraciones educativas y otros grupos de interés).

2.1.- La institución pública, para todos los grupos de interés, información objetiva, suficiente y actualizada sobre las características del título y sobre los procesos que garantizan su calidad.

Aspectos a valorar:

- Se publica información suficiente y relevante sobre las características del programa formativo, su desarrollo y los resultados alcanzados.
- La información sobre el título es objetiva, está actualizada y es coherente con el contenido de la memoria verificada del título y sus posteriores modificaciones.
- Se garantiza un fácil acceso a la información relevante del título a todos los grupos de interés.

Reflexión/comentarios que justifiquen la valoración:

A lo largo de los 5 años de vigencia del Máster –2 años en su versión antigua de 90 ECTS y 3 años en su versión actual de 60 ECTS- se ha mejorado de manera considerable la información sobre el título.

La principal herramienta para este cometido es el sitio web propio del Máster (<http://masterdireccionyliderazgo.webs.uvigo.es/>) diseñado y gestionado desde la propia coordinación con el apoyo puntual de técnicos externos, con información completa y de fácil acceso que contiene de manera actualizada toda la información relacionada con el Máster.

El sitio web de la Universidade de Vigo en la sección de “Estudios y Titulaciones > Máster” (<https://uvigo.gal/estudios/mestrados/>) y el de la Facultad de Ciencias Sociales y de Comunicación en la sección de Titulaciones (<http://csc.uvigo.es/master-online-en-direccion-publica-e-liderazgo-institucional/>) poseen enlaces para dirigir al navegante hacia la página web del Máster.

El sitio web del Máster, creado en 2011 (la primera entrada está fechada en 31/10/2011) con el software de código abierto *WordPress* tiene su dominio alojado, desde el curso 2015-16, en el servidor de la Universidade de Vigo.

La página web es la herramienta fundamental para potenciar la visibilidad a nivel estatal e internacional del título, como se evidencia en el número total de visitas recibidas de 17.115, tanto de España (65% de las sesiones) como de internautas de países latinoamericanos con residencia en Perú, Chile, México, Uruguay... (datos extraídos de *Google Analytics* computados desde febrero de 2016).

Además, el Máster dispone de perfiles específicos en las principales redes sociales Facebook

(<https://www.facebook.com/master.DireccionPublicayLiderazgoInstitucional>),

Twitter (<https://twitter.com/MASTERDPyLI>), canal de YouTube

(<http://www.youtube.com/channel/UCY5KPUbDeY-RdoNHgXbDHDw>) y perfil en

Google+ (<https://plus.google.com/+Masterdireccionliderazgo>). Estas redes incrementan la visibilidad del título y son utilizadas como herramientas de información, comunicación y promoción del Máster.

A través del sitio web se traslada, atendiendo a criterios de usabilidad, todo tipo de información objetiva y actualizada a los grupos de interés sobre los siguientes aspectos incluidos en el Anexo II:

- Denominación del título: <http://masterdireccionliderazgo.webs.uvigo.es/>
- Número de créditos y duración del título: <http://masterdireccionliderazgo.webs.uvigo.es/>
- Centro responsable del título, o en su caso, departamento o instituto: <http://masterdireccionliderazgo.webs.uvigo.es/>
- Coordinador/a y/o responsable del título: <http://masterdireccionliderazgo.webs.uvigo.es/>
- Centro/s donde se imparte el título: *no procede*
- En caso de títulos interuniversitarios, universidad coordinadora y universidad/es participante/s: *no procede*
- Tipo de enseñanza: <http://masterdireccionliderazgo.webs.uvigo.es/> // <http://masterdireccionliderazgo.webs.uvigo.es/formacion-on-line/>
- Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas: <http://masterdireccionliderazgo.webs.uvigo.es/> // <http://masterdireccionliderazgo.webs.uvigo.es/matricula-2016-17/>
- Idiomas en los que se imparte el título: <http://masterdireccionliderazgo.webs.uvigo.es/>
- Profesiones reguladas para las que capacita, en su caso: *no procede*
- Normativa de permanencia: <http://masterdireccionliderazgo.webs.uvigo.es/otra-informacion-de-interes/> // http://www.uvigo.gal/uvigo_gl/administracion/alumnado/normativa/
- Normativa de transferencia y reconocimiento de créditos: <http://masterdireccionliderazgo.webs.uvigo.es/otra-informacion-de-interes/> // http://www.uvigo.gal/uvigo_gl/administracion/alumnado/normativa/
- Memoria vigente del título: <http://masterdireccionliderazgo.webs.uvigo.es/memoria-del-mater/>
- Objetivos del título: <http://masterdireccionliderazgo.webs.uvigo.es/plan-de-estudios/>
- Competencias generales: <http://masterdireccionliderazgo.webs.uvigo.es/plan-de-estudios/>
- Competencias específicas: <http://masterdireccionliderazgo.webs.uvigo.es/plan-de-estudios/>
- Criterios de acceso y admisión: <http://masterdireccionliderazgo.webs.uvigo.es/matricula-2016-17/>
- Procedimientos de acogida y orientación de los estudiantes de nuevo ingreso: <http://masterdireccionliderazgo.webs.uvigo.es/sistema-de-garantia-de-calidad/>
- Perfil de ingreso recomendado: <http://masterdireccionliderazgo.webs.uvigo.es/matricula-2016-17/>
- Condiciones o pruebas de acceso especiales, si existen: *no procede*
- Curso puente o de adaptación (diseño curricular, criterios y condiciones de acceso), si existe: *no procede*
- Complementos formativos necesarios, en función de la formación previa acreditada por el estudiante, si fuese el caso: *no procede*

- Estructura del programa formativo: denominación del módulo o materia, contenido en créditos ECTS, organización temporal, carácter obligatorio u optativo: <http://masterdireccionliderazgo.webs.uvigo.es/plan-de-estudios/>
- Horarios: *no procede*
- Guías docentes/Programación docente: <http://masterdireccionliderazgo.webs.uvigo.es/plan-de-estudios/>
- Trabajo fin de grado/máster (Comisiones de evaluación, convocatorias, temáticas, etc.): <http://masterdireccionliderazgo.webs.uvigo.es/tfm/>
- Información sobre las prácticas externas, si las hubiera (entidades colaboradoras...): *no procede*.
- Descripción del profesorado (categoría, datos de contacto,...): <http://masterdireccionliderazgo.webs.uvigo.es/profesorado/>
- Descripción de otros recursos humanos necesarios y disponibles para el desarrollo del plan de estudios: <http://masterdireccionliderazgo.webs.uvigo.es/informacion-al-estudiante-siopeuvigo-es/>
- Aulas y seminarios: *no procede*.
- Laboratorios: *no procede*.
- Salas de informática: *no procede*.
- Salas de estudio: *no procede*.
- Biblioteca: <http://masterdireccionliderazgo.webs.uvigo.es/plan-de-estudios/>
- Otros servicios disponibles: acceso a Servicio de Teledocencia (Faitic) <http://masterdireccionliderazgo.webs.uvigo.es/>
- Espacios para los representantes de estudiantes: <http://csc.uvigo.es/estudiantes/delegacion-de-alumnos/>
- Resultados del título (Tasa de graduación, abandono, eficiencia, rendimiento, éxito, evaluación, inserción laboral): <http://masterdireccionliderazgo.webs.uvigo.es/datos-de-rendimiento-academicos/>
- Otras tasas/resultados complementarias que el título hace públicas (Informe institucional resultados Docencia): http://masterdireccionliderazgo.webs.uvigo.es/calidad/evaluacion-de-actividad-docente_docencia/
- Órgano responsable del sistema de garantía de la calidad del centro: <http://masterdireccionliderazgo.webs.uvigo.es/calidad/>
- Política y objetivos de calidad del centro: <http://masterdireccionliderazgo.webs.uvigo.es/calidad/>
- Manual y procedimientos del SGIC: <http://masterdireccionliderazgo.webs.uvigo.es/calidad/>

Otros enlaces de interés

- Recursos multimedia de elaboración propia y específicos del Máster:
 - Video presentación del Máster elaborado por UVigoTV: <http://masterdireccionliderazgo.webs.uvigo.es/>
 - Mini-videotutoriales de elaboración propia para acceder a la plataforma de Teledocencia
 - o "Cómo acceder a la Plataforma de Teledocencia de la Universidad de Vigo (curso 2014-15)" <http://masterdireccionliderazgo.webs.uvigo.es/minivideo-tutoriales/>
 - o "1-Acceso y contenido del Espacio Común del Máster y del Rincón del Alumnado" para estudiantes del Máster en Dirección Pública y Liderazgo Institucional (curso 2013-14) <http://masterdireccionliderazgo.webs.uvigo.es/minivideo-tutoriales/>

- "2- Organización, principais contenidos, ferramentas y recursos disponibles en cada asignatura"
<http://masterdireccionliderazgo.webs.uvigo.es/minivideo-tutoriales/>
- Video de elaboración propia sobre "5 buenas prácticas para alcanzar el éxito en el Máster en Dirección Pública y Liderazgo Institucional"
<https://youtu.be/-tCTlw38zTY>
- 9 Videos de egresadas/os contando su experiencia y valoración del Máster: 2 videos de la promoción 2011-12, 2 de la 2012-13, 1 de las 2013-14 y 4 de egresados/as de la última promoción 2015-16
<http://masterdireccionliderazgo.webs.uvigo.es/experiencia-del-alumnado/>
- Información actualizada del proceso de matrícula
<http://masterdireccionliderazgo.webs.uvigo.es/infomacion-al-estudiante/>
- FAQs: Preguntas frecuentes
http://masterdireccionliderazgo.webs.uvigo.es/preguntas-frecuentes_faq-2/

El Máster en Dirección Pública y Liderazgo Institucional dispone de **perfiles específicos en las principales redes sociales:**

- Facebook:
<https://www.facebook.com/master.DireccionPublicayLiderazgoInstitucional>
 Fecha de inicio: septiembre de 2011. Total de "Me gusta" de la página (hasta 21-01-2017): 534. Administradores director y secretaria.
- Twitter: <https://twitter.com/MASTERDPyLI>
- Canal de YouTube: <http://www.youtube.com/channel/UCY5KPUbDeY-RdoNHgXbDHDw>
- Google+: <https://plus.google.com/+Masterdireccionliderazgo>

CRITERIO 2:

Puntos débiles detectados:

- 1.
- 2.
- 3.

Acciones de mejora a implantar:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Evidencias en las que se ha basado la valoración:

E6: Página web de la Universidad/Centro/Título (debe estar incluida, como mínimo, la información referida en el Anexo II)

Indicadores en los que se ha basado la valoración:

I4: Resultados de las encuestas de satisfacción a todos los grupos de interés (porcentaje participación, resultados y su evolución,...)

DIMENSIÓN 1. LA GESTIÓN DEL TÍTULO

CRITERIO 3. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

Estándar: La institución dispone de un sistema interno de garantía de la calidad formalmente establecido e implementado que asegura, de forma eficaz, la mejora continua de la titulación.

Analizar la implantación del Sistema de Garantía de Calidad (SGC) y valorar su contribución a la mejora continua del título.

3.1.- El SGC posee los mecanismos necesarios para recoger la información precisa, analizarla, detectar debilidades y proponer acciones de mejora, realizando un seguimiento de las mismas.

Aspectos a valorar:

- Los procedimientos que permiten recoger la información de forma continua, analizar los resultados y utilizarlos para la toma de decisiones y la mejora de la calidad del título, se han desarrollado de acuerdo a lo establecido.
- En el caso de los títulos interuniversitarios o de los títulos que se imparten en varios centros de la Universidad, las acciones llevadas a cabo como consecuencia de la implantación del SGC están coordinadas en todos los centros participantes en el programa formativo.
- Los procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado se han desarrollado de acuerdo a lo establecido.
- El procedimiento de sugerencias y reclamaciones se ha desarrollado de acuerdo a lo establecido.

Reflexión/comentarios que justifiquen la valoración:

La información relativa al título se recoge de forma continua y se analiza con, al menos, la periodicidad descrita en el Plan de Acción Tutorial, el Procedimiento para el seguimiento y control de la docencia, y en el Informe de revisión por la dirección, principalmente.

El Plan de Acción Tutorial, con una acción orientada específicamente a la casuística del Máster dentro de SGIC (ver apartado 1.3), permite la detección y gestión de las incidencias de cualquier tipo en cuanto al desarrollo de la docencia a lo largo del curso, bien dentro de los 3 períodos mínimos estipulados, bien a demanda del alumnado, a través de un amplio abanico de medios de comunicación.

Los indicadores de rendimiento, abandono, graduación y satisfacción se revisan y analizan anualmente tanto en el Informe de Seguimiento elaborado por la coordinación de Máster como en el Informe de Revisión elaborado por la dirección del centro. Ambos informes son expuestos, debatidos y aprobados en el seno de la Comisión de Garantía Interna de Calidade y, posteriormente, sometidos al mismo proceso por parte de la Xunta de Facultade (ver E26).

Con respecto a las quejas y sugerencias, además del PAT desarrollado por la normativa del centro, la Universidad de Vigo dispone de un sistema electrónico y centralizado denominado QSP que favorece el seguimiento de las incidencias y el control del tiempo de respuesta. En el presente título está previsto adaptar el procedimiento del Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) a los recursos *online* utilizados en el Máster (ver acción de mejora 1). En la misma línea, está previsto la reforma del procedimiento de evaluación de los aprendizajes (ver acción de mejora 2)

3.2.- La implantación del SGC facilita el seguimiento de los títulos, la renovación de la acreditación y garantiza la mejora continua permitiendo la introducción de modificaciones en el título.

Aspectos a valorar:

- Las acciones de análisis y revisión llevadas a cabo desde el SGC permiten introducir modificaciones para la mejora en el título.
- El seguimiento de las mejoras del título confirma que estas han sido eficaces y que se han conseguido los objetivos planteados.
- Los planes de mejora recogen las recomendaciones de los diferentes informes derivados del proceso de verificación, modificación, seguimiento y renovación de la acreditación.

Reflexión/comentarios que justifiquen la valoración:

Como se ha puesto de manifiesto en el anterior apartado, la revisión del SGC ha permitido introducir modificaciones orientadas a mejorar la gestión del máster y los resultados de aprendizaje. En la E12 puede comprobarse los planes de mejora derivados del proceso de seguimiento del título, así como su grado de consecución. En la siguiente tabla se reproducen las acciones diseñadas e implementadas en estos años.

Acción de mejora	Objetivo / actuación	Seguimiento	Grado consecución
Renovación Plan de Difusión e Promoción del Título	Aumentar difusión del máster / Diseño e implementación del Plan de Difusión y Promoción del Título así como su actualización.	Permanente cada septiembre	Alta. Está encargada la revisión del Plan de Difusión a una empresa externa.
Mayor interacción entre alumnado	Aumentar interacción alumnado / creación de canales de comunicación: chat, WhatsApp, trabajo en grupo.	Permanente cada julio	Alta. Cada curso la coordinación se pone en contacto con el alumnado para crear un grupo de WhatsApp.
Tramitación del título y certificación académica	Asumir por parte de la coordinación parte de la tramitación / Diseño de la tramitación.	Realizada en curso 2014-15	Conseguida.
Modificación encuesta interna de evaluación docente	Cambiar pregunta 5 y revisar resto cuestionario / Reunión coordinación con Faitic para cambio cuestionario.	Realizada en curso 2015-16	Conseguida.
Mejora tasas de graduación y rendimiento	Aumentar la tasa de rendimiento hasta un 75% y la tasa de graduación hasta un 65% / Nueva distribución de materias por etapa, intentando reducir a dos el número de materias que se cursan.	Planificada desde curso 2014-15	En revisión constante. El promedio de la tasa de rendimiento de los 3 cursos analizados alcanza el 75% y la tasa referida al TFM se sitúa en el 49%. La tasa de graduación es del 56,69%.
Modificación Procedimiento de evaluación de los aprendizajes	Adaptar el procedimiento del SGC a los recursos <i>online</i> que pone a disposición del Máster la plataforma Moodle.	Planificada desde el curso 2014-15	Realizada parcialmente. Procedimiento diseñado a la espera de ser aprobado por la Comisión de Calidad en el curso 2016-17.
Modificación procedimiento documentado para la gestión de incidencias	Adecuar el procedimiento al carácter <i>online</i> del título / Uso de los recursos <i>online</i> del Máster. En caso de que existan incidencias, reclamaciones o	Planificada desde el curso 2014-15	Realizada parcialmente. Procedimiento diseñado a la espera de ser aprobado por la Comisión de Calidad en el curso 2016-17.

	sugerencias, se elaborará un informe.		
Modificación Plan de Acción Tutorial (PAT)	Adaptar el procedimiento PAT del SGC a los recursos <i>online</i> del Máster.	Realizada en curso 2014-15	Conseguida.
Mejora virtualización asignaturas máster	-Elaborar píldoras explicativas de los temas con mayor calidad de imagen e contenidos. *Elaborar materiales propios de estudio.	Permanente cada julio	En revisión constante.

A estas acciones deben añadirse las acciones de mejora fruto del proceso de reflexión derivado del presente autoinforme de acreditación.

3.3.- El SGC implantado se revisa periódicamente para analizar su adecuación y, si procede, se establecen las mejoras oportunas.

Aspectos a valorar:

- El análisis y revisión del SGC, en el que participan todos los grupos de interés, deriva en planes de mejora (responsables, calendario de ejecución, etc).
- Todos los grupos de interés han sido implicados en el proceso de elaboración, implantación y seguimiento de las mejoras del SGC.
- Las evidencias del SGC manifiestan la existencia de una cultura de calidad consolidada en el centro que Contribuye a la mejora continua.

Reflexión/comentarios que justifiquen la valoración:

La edición en vigor (E03) del SGIC fue aprobado durante el curso 2011-2012. Supuso una modificación y una actualización completa del SGIC que permitió una merma de la carga burocrática con respecto al modelo anterior y un control más eficaz de los distintos aspectos que repercuten en la calidad del centro. El nuevo SGIC implicó la actualización del manual y de los procedimientos de calidad, tarea que se fue realizando gradualmente en los últimos cursos de la manera que exponemos a continuación.

En el año 2013, con fecha 4 de junio, fueron aprobados en Xunta de Facultade la práctica totalidad de los *Procedimientos de Docencia*: DO-0101 P1 Diseño, autorización y verificación de las titulaciones oficiales; DO-0102 P1 Seguimiento y mejora de las titulaciones; DO-0103 P1 Suspensión y extinción de una titulación; DO-0201 P1 Planificación y desarrollo de la enseñanza, así como el Anexo I correspondiente al mismo Modelo-guía para realizar el informe de acción de coordinación; DO-0202 P1 Promoción de las titulaciones; DO-0203 P1 Orientación al estudiantado; DO-0204 P1 Gestión de las prácticas académicas externas; DO-0205 P1 Gestión de la movilidad; DO-0301 P1 Información pública y rendimiento de cuentas. Igualmente, con la misma fecha, se aprobaron los dos procedimientos de Gestión Documental y sus Anexos: XD-01 P1 Control de los documentos y Anexo 1 Modelo de flujograma y simbología; XD-02 P1 Control de los registros.

Posteriormente, un año más tarde, el 5 de noviembre de 2014, se aprobaban las versiones vigentes del *Procedimiento para el seguimiento y control de la docencia* y el *Plan de Acción Tutorial*, con adaptaciones significativas para las modalidades de docencia a distancia. Estas últimas modificaciones se redactaron de manera que no quedaran obsoletas en el curso siguiente y que pudieran seguir vigentes hasta que se estimara necesaria su actualización.

El 23 de julio de 2015, se aprobaron los Procedimientos de Dirección Estratégica y de Gestión de la Calidad y Mejora Continua, además del Anexo I Plan de promoción

del Centro, correspondiente al procedimiento DO-0202 P1 Promoción de las titulaciones.

Durante el curso 2015/16 se aprobaron los procedimientos AC-01 P1 (índice 02): Accesos y Admisión, AC-02-01 P1 (índice 2): Matrícula, AC-04-01 P1 (índice 2): Expedición de títulos oficiales, y DO-0101 P1 (índice 05): Diseño, verificación, modificación y acreditación de las titulaciones oficiales (5 de julio de 2016). Posteriormente, el 28 de julio de 2016, el Procedimiento AC-01-04 de accesos y admisiones fue actualizado por la Comisión de Garantía Interna de Calidad.

El permanente proceso de actualización del SGIC que hemos descrito es el resultado de la reflexión basada en los distintos indicadores que recogen los Informes anuales de seguimiento y de revisión realizados por la dirección. De forma paralela, tanto la comisión académica del título como la CGIC analizan los resultados de PAT y las encuestas de satisfacción para detectar posibilidades de mejora que se trasladan a los planes correspondientes. En ambas comisiones están representados los distintos actores implicados en el título y su participación resulta decisiva. Como ejemplo concreto podemos citar la modificación realizada en el sistema de control de la publicación de actas provisionales y plazos de revisión, cuya idea inicial partió del alumnado y que sería imposible llevar a cabo sin la colaboración del PAS (ver acción de mejora 2).

Otro ejemplo de implicación del alumnado del centro en el SIGC es la campaña de divulgación del SGIC llevada a cabo durante el curso 15/16 por el propio alumnado y que consiguió repercusión incluso en la prensa local.

CRITERIO 3:

Puntos débiles detectados:

1. El procedimiento documentado para la gestión de incidencias del Sistema Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación no recoge las especificidades de evaluación de un título impartido bajo modalidad *online*.
2. El procedimiento de evaluación de los aprendizajes del Sistema Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación no recoge las especificidades de evaluación de un título impartido bajo modalidad *online*.

Acciones de mejora a implantar:

1. Modificación del procedimiento documentado para la gestión de incidencias a partir de la propuesta de la CAM aprobada en reunión del 26 de julio de 2016.
2. Modificación del procedimiento documentado de evaluación de los aprendizajes a partir de la propuesta de la CAM aprobada en reunión del 26 de julio de 2016.

Evidencias en las que se ha basado la valoración:

E5: Actas de las reuniones celebradas, al menos de los dos últimos cursos, de la Comisión Académica/Comisión de Titulación/Comisión de Garantía de Calidad (las actas deben incorporar un apartado con los acuerdos adoptados en cada reunión).
E7: Documentación del SGC (política y objetivos de calidad, manual y procedimientos).
E8: Evidencias de la implantación de los procedimientos del SGC (procedimientos completos, revisados y actualizados que desarrollen las directrices del SGC: Política

de calidad, Diseño, revisión periódica y mejora de los programas formativos, Garantía del aprendizaje, enseñanza y evaluación centrados en el estudiante, Garantía y mejora de la calidad de los recursos humanos, Garantía y mejora de la calidad de los recursos materiales y servicios e Información Pública).

E9: Planes de mejora derivados de la implantación del SGC.

E10: Informe/documento donde se recoja el análisis de las encuestas de satisfacción (porcentaje de participación, resultados y su evolución...).

Indicadores en los que se ha basado la valoración:

I4: Resultados de las encuestas de satisfacción a todos los grupos de interés (porcentaje de participación, resultados y su evolución...).

I5: Resultados de los indicadores del SGC.

DIMENSIÓN 2. RECURSOS

CRITERIO 4. RECURSOS HUMANOS

Estándar: El personal académico y de apoyo es suficiente y adecuado de acuerdo con las características del título y el número de estudiantes.

Analizar y valorar la adecuación del personal académico y de apoyo que participa en el título objeto de evaluación.

4.1.- Personal académico. El título cuenta con profesorado suficiente y su cualificación es la adecuada, teniendo en cuenta las características del plan de estudios, las modalidades de impartición y las competencias que deben alcanzarlos estudiantes.

Aspectos a valorar:

1. El profesorado que participa en el título cuenta con el nivel de cualificación (experiencia docente e investigadora) exigido para la impartición del mismo y es acorde con las previsiones que se incluyeron en la memoria verificada. Se revisará especialmente el perfil del personal académico asignado a primer curso de títulos de Grado, a prácticas externas y asociado a Trabajo Fin de Grado o Trabajo Fin de Máster.
2. El profesorado es suficiente para desarrollar las funciones y atender a todos los estudiantes.
3. La institución ofrece oportunidades al profesorado para actualizarse y continuar con su formación con el objetivo de mejorar la actividad docente.
4. Participación del profesorado en programas de movilidad.
5. En su caso, la Universidad ha hecho efectivos los compromisos incluidos en la memoria de verificación del título relativos a la contratación y mejora de la cualificación docente e investigadora del profesorado.

Reflexión/comentarios que justifiquen la valoración:

El **profesorado** que participa en el Título es suficiente y su grado de dedicación, su cualificación y experiencia son adecuados para llevar a cabo el plan de estudios propuesto.

La **experiencia docente** del profesorado se ha desarrollado en diferentes titulaciones de Ciencias Sociales, predominando el área de Ciencia Política, contando también con la colaboración de otras/os expertas/os relacionados con el ámbito de la dirección y gestión pública.

En el curso 2015-16 la planificación docente estuvo formado por 25 profesoras/es, de los cuales 13 son docentes pertenecientes a la Universidad de Vigo y 12 es profesorado externo (ver E15)

La necesidad de contar en la plantilla docente con personal de otras universidades y/o centros de investigación y trabajo se justifica por el propio perfil multidisciplinar del Máster y por la decisión de disponer de las y los especialistas mejor cualificadas/os en los contenidos de las materias impartidas, que complementen de manera idónea los recursos docentes de la Universidad de Vigo.

Profesorado del Máster (desagregado UVigo y externos)			
	2015-2016	2014-2015	2013-2014
No aplicable (profesorado externo y otros)	12	10	11
Catedráticos/a(CU):	1	1	1
Titulares de Universidad (TU):	2	3	4
Profesor/a Contratadas/o Doctor/a (PCD)	8	8	7
Profesor/a ayudante doctor	1	1	1
Profesor/a asociado/a	1	1	2

El profesorado que imparte docencia en el Máster es en su mayoría personal docente funcionario o personal contratado doctor. El 88% por ciento de las y los docentes que han impartido docencia en el curso 2015-16 poseían el título de doctor/a o lo que es lo mismo 22 de los 25 docentes participantes han sido doctoras y doctores (ver E15).

En relación con las **categorías académicas** de las y los docentes en el curso 2015-16, y con muy pocas variaciones respecto a los dos cursos anteriores, han sido las siguientes:

Perfil del profesorado del Máster			
	2015-2016	2014-2015	2013-2014
Catedráticos/as (CU):	3	3	3
Titulares de Universidad (TU):	6	7	7
Profesor/a Contratado/a Doctor/a (PCD)	9	8	7
Personal académico Doctor	4	3	6
Personal académico no Doctor	3	3	3
	25	24	26

El número de catedráticos (3) se ha mantenido a lo largo de las tres últimas ediciones del Máster. Así mismo, el número de profesoras/es titulares de Universidad apenas ha variado, sufriendo algunas pequeñas modificaciones de docentes como la incorporación en el curso 2014-15 de dos nuevos docentes profesores Titulares de la Universidad Complutense de Madrid y la baja por sobrecarga de trabajo de un profesor Titular de la Universidad de Santiago de Compostela. El profesorado contratado doctor también se ha prácticamente mantenido con un ligero aumento a lo largo de los cursos, motivado por la transformación de la situación de algún docente del Máster que ha promocionado a contratado doctor. Por su parte, el resto de personal académico doctor, en la misma línea, se ha mantenido salvo las ligeras modificaciones ya mencionadas como son la promoción y transformación de plazas. Finalmente, el Máster cuenta con tres docentes no doctores, se trata de profesionales tanto de la

propia Universidad (Técnico en la Biblioteca Central del Campus de Pontevedra) como externos: Técnica del área de Socioeconomía del Centro Tecnológico del Mar (CETMAR) y Técnico en el área de Gestión Económica del área de Vigo del Servizo Galego de Saúde (Sergas) que imparten materias directamente relacionadas con sus respectivos ámbitos profesionales y cuya especificidad y competencias requerían de la colaboración de profesionales expertos en dichas temáticas.

Respecto a la **experiencia investigadora y acreditación** en tramos de investigación reconocidos, actualmente el Máster cuenta con 23 sexenios de investigación, 11 sexenios reconocidos a docentes de la Universidad de Vigo (3 sexenios recientemente concedidos a docentes del Área de Ciencia Política de la Universidad de Vigo) y 12 sexenios de investigación reconocidos a personal docente externo.

Este número se ha mantenido con ligeras variaciones en las últimas ediciones del Máster pasando, en lo que respecta al personal docente de la Universidad de Vigo, de 10 en el curso 2013-14 a 8 en los cursos 2014-15 y 2015-16. Estas ligeras variaciones vienen motivadas por los cambios en la impartición de docencia de alguna materia que ha afectado a este criterio. Si añadimos los sexenios aportados por el profesorado externo podemos constatar un total de 22 sexenios en el curso 2013-14, 19 en el 2014-15 y 20 en el curso 2015-16 (ver E15).

En cuanto a la **experiencia docente** podemos afirmar que el 100% del profesorado (personal docente) tiene más de 10 años de experiencia en titulaciones del ámbito de la Ciencia Política en centros de educación universitaria (ver E15).

- Además, el 26% de los profesores tiene entre 4-6 quinquenios reconocidos y el 65% de los profesores, entre 2-3 quinquenios reconocidos.
- En el curso 2015-16, entre el profesorado de la Universidad de Vigo (31) y el profesorado externo (33) sumaban un total de 64 quinquenios docentes reconocidos.

Lógicamente por el propio perfil de la titulación y al tratarse de un Máster ofertado desde el Área de Ciencia Política, la mayoría de los docentes de la Universidad de Vigo pertenecen al Área de Ciencia Política y de la Administración (9 docentes), si bien atendiendo a las diferentes materias ofertadas y el perfil multidisciplinar del título se cuenta con la colaboración de docentes de otros departamentos de la Universidad de Vigo:

- Departamento de Organización de Empresas y Mercadotecnia (dos profesoras contratadas doctoras),
- Departamento de Estadística e Investigación Operativa (un Profesor Titular)
- y Departamento de Filología Inglesa, Francesa y Alemana (una profesora contrata doctora).

Además, desde el inicio de su impartición, el Máster en Dirección Pública y Liderazgo Institucional ha contado con la participación de docentes de otras universidades y centros de investigación, españoles y extranjeros, que han colaborado en la impartición de las materias del Máster. En todos los casos han sido profesionales de alto prestigio. Así, tal y como se ha referido anteriormente, se ha contado con profesionales tanto de la propia Universidad (Técnico en la Biblioteca Central del Campus de Pontevedra) como externos: Técnica del Área de Socioeconomía del Centro Tecnológico del Mar (CETMAR) y Técnico en el área de Gestión Económica del área de Vigo del Servizo Galego de Saúde (Sergas).

Los docentes externos podrán además colaborar como cotutoras/es en los Trabajos Fin de Máster, siendo coordinados éstos por docentes de la Universidad de Vigo. La Comisión Académica del Máster será la encargada de asignar el tutor o tutora a cada estudiante, en función del perfil de éste y del currículo deseado.

En relación con los profesores externos pertenecientes a otras Universidades, se trata de reconocidos especialistas que complementan y desarrollan líneas de investigación relacionadas con los diferentes aspectos teóricos y aplicados de las materias en las que imparten su docencia.

- Catedrático de CC Política y de la Administración (Universidad Rey Juan Carlos, Madrid).
- Catedrático de Ciencia Política y de la Administración (Universitat Pompeu Fabra, (Barcelona).
- Científica Titular del Instituto de Bienes y Políticas Públicas del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC).
- Dos profesores Titulares del Departamento de Ciencia Política y de la Administración II en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología (Universidad Complutense de Madrid).
- Profesor Titular de Ciencia Política y de la Administración (Universidad Carlos III de Madrid).
- Profesor titular y profesora contratada doctora de la Universidad de Santiago de Compostela.
- Professor Associado de Ciência da Administração, de la Universidade do Minho (Portugal).
- Investigador Ramón y Cajal en el Instituto de Gobierno y Políticas Públicas (IGOP) de la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB).

Puede accederse a los CV del profesorado en la E15 y en la página web del máster: <http://masterdireccionliderazgo.webs.uvigo.es/profesorado/>

En relación con lo previsto en la Memoria, la composición es numéricamente similar a lo presumido en la misma y guarda una proporción de profesoras/es catedráticas/os, titulares y contratadas/os doctoras/es igualmente similar.

La participación de los docentes en los **programas de formación** (ver I6) podría mejorarse ya que el porcentaje de profesores/as ha ido reduciéndose en los últimos cursos pasando de 9 docentes en el curso 2013-14; 7 en el curso 2014-15 a 1 en el curso 2015-16 (ver acción de mejora 1).

Si bien, es preciso tomar en consideración que durante los primeros cursos de impartición del Máster y al tratarse de una nueva metodología docente, las necesidades de formación fueron mayores fundamentalmente por tratarse de formación en competencias y habilidades técnicas para incorporar las nuevas tecnologías *online* a la docencia.

En lo relativo a la participación del profesorado en programas de movilidad (ver I10), ésta podría mejorarse ya que se mantiene una escasa participación en este tipo de programas: 2 en 2013-14 y 1 en 2014-15 y 1 2015-16 (ver acción de mejora 1).

Los resultados de las **encuestas de satisfacción de estudiantes y docentes** han sido plenamente positivos.

Participación y resultados de encuestas de satisfacción

	2015-2016		2014-2015		2013-2014	
	Participación	Resultados	Participación	Resultados	Participación	Resultados
Alumnado	39%	4,42	48,4%	4,15	54,1%	6,28 (sobre 7) 4,48 (sobre 5)
Profesorado	-	-	51,8%	4,66	61,5%	6,48 (sobre 7) 4,62 (sobre 5)
PAS	20,83%	4	-	-	-	-

Es importante comentar que en el curso académico 2014/15 el Vicerrectorado de Calidad de la Universidad modificó las encuestas de evaluación tanto en alguno de sus indicadores como en lo que respeta a la escala de medición: desde el curso 2010/11 hasta el curso 2013/14 la escala media hasta 7 puntos; a partir del año 2014/15 la escala se establece hasta 5 puntos. Además, a partir de esa fecha las encuestas de satisfacción del profesorado se realizan cada dos años, por lo que no se dispone de datos para el curso académico 2015-16.

Los datos suministrados por la Universidade de Vigo (http://calidade.uvigo.es/calidade_gl/alumnado/encuestas_alumnado/) muestran que en los tres cursos académicos el nivel de satisfacción de las y los estudiantes con la titulación es muy alto con una elevada participación en la encuesta, la cual alcanza un promedio del 47% (ver I4).

- En el curso 2013-14, los estudiantes se sienten altamente satisfechos con la titulación alcanzando los 6,28 puntos (sobre 7) en el curso 2013-14 y que le situó en la 2ª posición en las encuestas de satisfacción de estudiantes y la 5ª en los resultados de las encuestas de profesorado.
- En el curso 2014-15 el Máster en Dirección Pública y Liderazgo Institucional fue entonces el mejor valorado de la Universidad de Vigo por las y los estudiantes ocupando la 1ª posición en la valoración del alumnado con 4,15 (sobre 5) y la 3ª en la valoración de profesorado (4,66).
- En la misma línea, durante el curso 2015-16, el Máster en Dirección Pública y Liderazgo Institucional, consolidando la trayectoria de años anteriores, se posiciona entre las 4 titulaciones mejor valoradas de la Universidad de Vigo. Con un porcentaje de participación del 39% obtuvo una valoración global de 4,42 (sobre 5) superando el promedio del centro (Facultade de CC. Sociais e da Comunicación: 3,37) del Ámbito (Jurídico-Social: 3,12), de los Máster (3,32) y del promedio de la UVigo (3,15), alcanzando la 4ª posición entre los mejor valorados de un total de más de 100 titulaciones (Grados y Máster) de la Universidad de Vigo (ver E13).

Como ya se ha comentado anteriormente, las y los estudiantes de este máster no pueden realizar las **encuestas de evaluación docente** (EAD) de la Universidad de Vigo al no contar con una versión *online* de la misma. Por ello, para conocer la valoración del alumnado y poder utilizar los resultados como fuente de mejora del título, se pone a su disposición en la Plataforma Faitic, una vez finalizada la materia, una encuesta con preguntas adaptadas a las peculiaridades de un título *online*.

En la E17 se muestra un informe con los resultados de la encuesta de los últimos tres cursos académicos. En esta encuesta, que consta de 11 ítems sobre las actividades y metodologías desarrolladas en las 18 asignaturas, ha participado el 34% del alumnado, alcanzándose la participación más alta (36%) en el curso 2013-14 (la acción de mejora 3 se orienta a aumentar este porcentaje). Sobre una escala de 1 a 5, el alumnado valora muy positivamente la labor desempeñada por los docentes del Master (4,15 puntos de media) destacando, especialmente, aspectos tales como la planificación del estudio, la organización y funcionamiento del espacio virtual y el proceso de aprendizaje.

Finalmente, en relación con los resultados del nuevo **programa de evaluación de la actividad docente** de la Universidad de Vigo (Docentia) aprobado por el Consejo de Gobierno de 17/7/2015 y autorizado por la ACSUG el 27/01/2016, se trata de un nuevo procedimiento institucional de evaluación y mejora de la actividad docente del profesorado universitario (ver I9).

Si bien el número de profesores evaluados ha sido de 13 (48,1% del profesorado) sobre un total de 27 docentes, es preciso tener en cuenta que sólo son objeto de esta evaluación los docentes de la Universidad de Vigo. Al tratarse de un Máster que cuenta con profesorado externo (14), éstos últimos no han podido acceder a esta evaluación. Por tanto, teniendo en cuenta los docentes que son susceptibles de someterse a esta evaluación –los docentes de la propia Universidad—, podemos hablar de un 100% de profesorado de la UVigo evaluado.

Los resultados del programa son satisfactorios. A pesar de ser el primer año en su implementación, participa como hemos visto el 100% del profesorado. Los resultados obtenidos representan el buen trabajo de los docentes de la Titulación, ya que 10 de los 13 docentes han obtenido una valoración muy favorable (1) o favorable (9). Tres de los docentes evaluados obtuvieron un desfavorable, pero como se puede consultar en el informe el ítem de "Valoración de los resultados de la actividad docente" que se obtiene de los datos obtenidos en las Encuestas de Evaluación de la Actividad Docente (EAD) realizadas por el alumnado tiene un peso de un 50% de la valoración total en la dimensión "Resultados". En este caso, los tres docentes que obtuvieron dicha puntuación no fueron evaluados en las encuestas realizadas por el alumnado y ese motivo explica dicha valoración global de desfavorable.

En conclusión, teniendo en cuenta los recursos humanos disponibles y los datos presentados, y basándonos en la experiencia de impartición del Máster durante seis cursos (en su versión 90 y 60 ECTS) podemos afirmar que es perfectamente viable el desarrollo de la Titulación aplicando criterios de adaptación al EEES.

4.2.- Personal de apoyo (personal de administración y servicios, técnicos de apoyo a la docencia, etc.). El título cuenta con personal de apoyo suficiente y su cualificación es la adecuada, teniendo en cuenta las características del plan de estudios.

Aspectos a valorar:

- El personal de apoyo es suficiente para desarrollar las funciones y atender a todo el personal docente y estudiantes.
- El personal de apoyo que participa en el título cuenta con el nivel de cualificación exigido y es acorde con las previsiones que se incluyeron en la memoria verificada.
- En su caso, la Universidad ha hecho efectivos los compromisos incluidos en la memoria de verificación del título relativos a la contratación y mejora del personal de apoyo.

- La institución ofrece oportunidades al personal de apoyo para actualizarse y continuar con su formación con el objetivo de mejorar su labor de apoyo al proceso de enseñanza-aprendizaje.

Reflexión/comentarios que justifiquen la valoración:

El **personal de administración y servicios** (PAS) del Centro de impartición del Máster está vinculado a la Facultad de Ciencias Sociales y Comunicación y en el curso 2015-16 presentaba un perfil adecuado, pero mejorable, a las necesidades de impartición del título (ver E16).

El personal de apoyo, si bien permite desarrollar las funciones y atender al personal docente y a las/os estudiantes, no siempre ha tenido la formación adecuada y se ha mostrado insuficiente en algunas ocasiones y gestiones necesarias para el adecuado funcionamiento de un Máster que se oferta en una modalidad *online* y con un perfil de estudiantes ubicados en todo el territorio estatal y/o internacional (ver acción de mejora 2).

Al tratarse de un Máster completamente virtual la asistencia del Servicio de Teledocencia de la Universidad de Vigo (Faitic), integrado en el Área de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (ATIC) se vuelve esencial. En este sentido, es preciso valorar muy positivamente la cualificación y compromiso en el funcionamiento del Máster de este servicio (ver E19).

El Servicio de Faitic presta su colaboración con el Máster en Dirección Pública y Liderazgo Institucional desde su inicio en los siguientes aspectos:

- Gestionar y mantener los servidores que alojan las plataformas de teleformación de la Universidad.
- Gestión, ayuda y formación en las tareas de virtualización de asignatura.
- Impartir charlas y cursos de las plataformas de teleformación implementadas en la Universidad de Vigo, a toda/os la/os docentes implicados en el Máster.
- Impartir charlas al alumnado y PDI de las facultades sobre la utilización y aprovechamiento de las plataformas.
- Actualización periódica del software de e-learning de la Universidad de Vigo.

El Servicio de Teledocencia cuenta con 2 personas que son personal laboral de la UVigo, 4 becarios y la subcontratación de la empresa Seresco para la parte de programación, sistemas y diseño de entornos virtuales.

En relación con el grado de satisfacción del Personal de Administración y Servicios, en términos globales la satisfacción del personal en relación a los Másteres de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación obtiene un aprobado (3,07), ligeramente por debajo del promedio de la Universidad de Vigo (3.61). Siendo en el apartado referido a la satisfacción con la información general sobre el centro y sus titulaciones, los Máster de la Facultad, que se obtienen las mejores puntuaciones (4,00), situándose por encima del promedio tanto del Campus de Pontevedra (3,64) como de la Universidad de Vigo (3.74). Por el contrario, los apartados de satisfacción con los recursos humanos y satisfacción con los recursos materiales y servicios son los que menor puntuación reciben, 2,50 y 2,00 respectivamente (ver E13).

En relación con la participación del PAS en los planes de formación de la institución en el año 2015 ha sido del 71,6%, de 35,7% en el 2014 y del 83,8% en el 2013 (ver I7).

El personal de apoyo que participa en el título cuenta con el nivel de cualificación exigido y es acorde con las previsiones que se incluyeron en la memoria verificada, si bien se podría mejorar tanto la dotación de recursos como la especialización y orientación del personal de administración y servicios a los procedimientos *online* así como a la internacionalización que presenta el título. El Máster en Dirección Pública y Liderazgo Institucional es la titulación más internacionalizada de la Universidad de Vigo, tal como se describe en el apartado 1.4. Adecuarse a los más rigurosos criterios de calidad y prestigio en esta oferta académica ha derivado en una sobrecarga de funciones a los coordinadores del Máster que se han visto en la necesidad de asumir roles administrativos, manteniéndose conectados y disponibles durante los fines de semana, noches y días libres.

CRITERIO 4:

Puntos débiles detectados:

1. Profesorado: escasa participación en programas de formación y movilidad
2. Personal de Administración y servicios: escasa dotación y formación mejorable.
3. Alumnado: bajada de la participación en las *Enquisas de Avaliación Docente* propia del Máster.

Acciones de mejora a implantar:

1. Publicitar (vía e-mail) y fomentar programas de formación y movilidad a las y los docentes del Máster
2. Solicitar al Área de Personal una mayor dotación de recursos humanos con una formación orientada a los servicios y procedimientos *online* y a la internacionalización de la oferta académica.
3. Aumentar la participación del alumnado en la EAD a través de las tutorías PAT (llamadas telefónicas) y envío de emails recordatorios.

evidencias en las que se ha basado la valoración:

E11: Plan de ordenación docente: información sobre el profesorado (número, experiencia docente e investigadora, categoría, materias que imparte, área, etc.). En el caso de profesionales externos se incluirá un currículum breve.
 E12: Información sobre el personal de apoyo por Centro (número y cargo/puesto desempeñado, etc.) -
 E17: Informe/documento donde se recoja el análisis de las encuestas de evaluación de la docencia (porcentaje de participación, resultados y su evolución,...)

indicadores en los que se ha basado la valoración:

I4: Resultados de las encuestas de satisfacción a todos los grupos de interés (porcentaje de participación, resultados y su evolución,...)
 I6: Porcentaje de participación del profesorado del título en planes de formación de la universidad y en actividades formativas específicas
 I7: Porcentaje de participación del personal de apoyo del centro en planes de formación de la universidad y en actividades formativas específicas
 I8: Resultados de las encuestas de evaluación de la docencia y su evolución
 I9: Porcentaje de profesorado del título evaluado por el programa DOCENTIA o similares y resultados obtenidos
 I10: Evolución de los indicadores de movilidad (número y porcentaje de profesores/as que participan en programas de movilidad sobre el total de profesorado del título)
 I15: Media de alumnos por grupo de docencia (docencia expositiva, interactiva,...)

DIMENSIÓN 2. RECURSOS

CRITERIO 5. RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

Estándar: Los recursos materiales y servicios puestos a disposición del desarrollo del título son los adecuados en función de la naturaleza, modalidad del título, número de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos.

Analizar y valorar si los recursos materiales y servicios puestos a disposición de los estudiantes son los adecuados a las necesidades del título.

5.1.- Los recursos materiales, infraestructuras y servicios puestos a disposición de los estudiantes y el profesorado son suficientes y adecuados a las características del plan de estudios, las modalidades de impartición y las competencias que deben alcanzar los estudiantes.

Aspectos a valorar:

- Las infraestructuras destinadas al proceso formativo son las adecuadas en función de la naturaleza y modalidad del título. Se prestará especial atención a la disponibilidad de aulas, salas de estudios, aulas de informática y recursos informáticos, laboratorios, salas de reuniones, biblioteca, ...
- Los recursos materiales, puestos a disposición de los estudiantes, son los adecuados en función de la naturaleza y modalidad del título y las competencias a adquirir por los mismos y éstos coinciden con las previsiones que se incluyeron en la memoria de verificación. Se prestará especial atención a la disponibilidad de equipamiento y material científico, técnico, asistencias y artístico, (dependiendo de la tipología de enseñanza), ...
- Aplicación de las normativas de accesibilidad universal y diseño para todos, seguridad, salud y medio ambiente y conocimiento de las mismas por los agentes implicados.
- Los fondos bibliográficos, recursos documentales,... son suficientes y están actualizados.
- En su caso, la Universidad ha hecho efectivos los compromisos incluidos en la memoria de verificación del título relativos a la creación, puesta en marcha o utilización de nuevas infraestructuras o servicios externos a la Universidad.
- Los servicios de orientación académica (selección de asignaturas, problemas de aprendizaje, necesidades especiales, alojamiento,...) y orientación profesional puestos a disposición de los estudiantes son apropiados para dirigirlos y orientarlos en estos temas.
- Los servicios de atención al estudiante (documentación, informes de calificaciones, actas, certificados académicos, tramitación de solicitudes de convalidaciones o de traslado...) puestos a su disposición son apropiados para dirigirlos y orientarlos en estos temas.
- Los programas de acogida y apoyo al estudiante le orientan en el funcionamiento de la institución.
- Teniendo en cuenta las diferentes modalidades de impartición del título, se analiza y revisa el grado de adecuación, para la consecución de las competencias por parte de los estudiantes, de las infraestructuras tecnológicas y servicios tanto en el centro responsable del título como, en su caso, en centros externos (centros de prácticas, empresas, centros asociados, etc.).
- En el caso de que el título contemple la realización de prácticas externas, las instalaciones donde se realizan son adecuadas para la adquisición de las competencias.

Reflexión/comentarios que justifiquen la valoración:

Los recursos materiales puestos a disposición de las y los estudiantes son los adecuados a la modalidad *online* del título y se reducen, básicamente, al uso de equipos informáticos del propio alumnado y al funcionamiento de la plataforma de teledocencia (Faitic, <http://faitic.uvigo.es/index.php/es/>). Además, si las y los estudiantes desean utilizar de forma presencial las instalaciones de la Facultad tienen a su disposición la biblioteca central del Campus y una serie de aulas de informática y salas de reuniones debidamente equipadas (ver E18), cuyo uso se encuentra regulado por el Plan de autoprotección del centro (<http://csc.uvigo.es/facultade/plan-de-autoproteccion/>).

Con respecto a los **equipos informáticos**, no se han constatado durante las tres ediciones del Máster casos de estudiantes que no hayan podido cursar el título una vez matriculados por falta de dispositivo o por problemas de conexión a Internet para acceder a Faitic. En este sentido, una acción importante implementada ha sido enviar a los estudiantes, antes de comenzar las clases, un correo electrónico personalizado informándoles de cómo entrar en la plataforma y adjuntándoles un link a un vídeo tutorial alojado en la página web del Máster (<https://www.youtube.com/channel/UCY5KPUbDeY-RdoNHgXbDHDw>).

Por otro lado, como se acaba de indicar en el criterio 4, el funcionamiento y gestión de la **plataforma digital** (Faitic) llevada a cabo por el *Servizo de Teledocencia* (ver E18) es, en líneas generales, eficiente y garantiza en todo momento el mantenimiento y modernización de los equipos y programas informáticos. Entre sus principales funciones se encuentra la de crear, en cada curso académico, los espacios virtuales destinados tanto a la coordinación (Espacio Común) como a las 18 asignaturas del Máster y al TFM (acceder a <http://faitic.uvigo.es/index.php/es/> con el usuario “mdpli.acsug” y la contraseña “liderado”). En estos espacios el alumnado tiene acceso, como veremos en el criterio 6, a los materiales de estudio, a las distintas herramientas de comunicación y a los recursos y actividades evaluativas.

No obstante, tal y como aparece reflejado en el último Informe de Seguimiento, el peso del servicio corre a cargo de una única persona que, si bien desempeña su trabajo de forma efectiva, claramente es insuficiente para gestionar la totalidad de los títulos de la Uvigo.

En cuanto al conjunto de **servicios**, su desempeño es satisfactorio a pesar de las dificultades propias derivadas de la falta de personal y del escaso desarrollo de procedimientos electrónicos en la Uvigo, algo especialmente importante cuando deben prestar apoyo a estudiantes de una titulación *online*. Los servicios principales son los siguientes:

- **Biblioteca central de campus.** Además de poder hacer uso de los recursos físicos de la biblioteca central de campus situada en la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación (<http://csc.uvigo.es/servizos/>), las y los estudiantes disponen de recursos electrónicos alojados en la web de la biblioteca a los que pueden acceder como usuarios autorizados conectándose al servidor proxy de la Uvigo. En el Espacio Común del Máster (acceder a <http://faitic.uvigo.es/index.php/es/> con el usuario “mdpli.acsug” y la contraseña “liderado”) tienen información detallada de cómo conectarse a este servidor. Asimismo, deben cursar una asignatura específica en el plan de estudios denominada “Gestión de la información y metodología para la elaboración y defensa de resultados”. En la E21 se detallan los recursos y funcionamiento del servicio de biblioteca.

- **Servicios de orientación académica y servicios de orientación profesional.** A pesar de que cuentan con información en la web del Máster (<http://masterdireccionyliderazgo.webs.uvigo.es/informacion-al-estudiante-siopeuvigo-es/>), estos servicios son utilizados de forma poco habitual debido, probablemente, a que las y los estudiantes desconocen su existencia, y a que no están adaptados sus sitios web a las exigencias técnicas para informar y comunicarse con el usuario bajo modalidad *online* (ver acción de mejora 1 y acción de mejora 6 del criterio 7)
- **Servicios de atención al estudiante.** Para asuntos administrativos, el título cuenta con la Secretaría del Alumnado de la Facultad (<http://csc.uvigo.es/servizos/persoal-administracion-facultade-de-ciencias-sociais-e-da-comunicacion/>) responsable de la tramitación de matrícula y de otros procedimientos tales como actas, certificados, títulos o reconocimientos de créditos. De la misma forma que en los anteriores servicios, esta secretaría adolece de falta de personal y escasa orientación a la gestión *online* (ver acción de mejora 2, criterio 4). Por esta razón, la coordinación del Máster ha tenido que implicarse en procedimientos netamente administrativos para que el alumnado, alejado físicamente del centro, pudiera acceder en igualdad de condiciones al servicio. En consecuencia, el coordinador y la secretaria han intervenido en el proceso de matrícula (informando de forma detallada sobre las diferentes fases del mismo) y, en especial, en el procedimiento de solicitud de la certificación académica y del título.
- **Programas de acogida y apoyo al estudiante.** Debido a la modalidad de enseñanza, las y los estudiantes deben afrontar el proceso de aprendizaje de forma completamente autónoma y sin contacto físico con el profesorado ni resto de compañeras/os. Por ello, la coordinación y profesorado tienen como principal prioridad ofrecer al alumnado una acogida que se prolonga a lo largo del curso con un apoyo y a un acompañamiento pormenorizado trasladándoles información sobre determinados aspectos de la titulación y, en especial, intentando detectar posibles problemas que puedan ir surgiendo en el proceso. De este modo, el programa de acogida comprende las siguientes fases:
 - **Preinscripción y matrícula.** La coordinación informa, a través de un correo electrónico personal sobre las fechas de preinscripción y matrícula a aquellas personas que solicitaron previamente información del título a lo largo del curso anterior. Por otro lado, el coordinador y la secretaria se implican en la busca de soluciones a los problemas que vayan surgiendo durante el proceso y que los servicios administrativos no pueden atender. Una vez matriculados, las y los estudiantes reciben otro correo electrónico de agradecimiento en el que además se les recuerda que deben entregar la documentación.
 - **Previo comienzo de las clases.** En el mes julio, concluido el proceso de matrícula, la coordinación vuelve a ponerse en contacto con el alumnado mediante correo electrónico en el que se les informa del comienzo de las clases y de cómo acceder a la plataforma de teledocencia (Faitic). En ella pueden localizar los primeros espacios virtuales de la titulación, por un lado, el “Espacio Común del Máster” en donde encuentran todo tipo información del título y herramientas de comunicación, por otro lado, el “Curso 0” orientado a que se introduzcan, de forma voluntaria, en temas básicos sobre dirección y gestión pública. La razón de que accedan un mes antes a la plataforma no es otra que vayan familiarizándose con su funcionamiento y sus recursos, y puedan resolver dudas antes del comienzo de las clases (acceder a <http://faitic.uvigo.es/index.php/es/> con el usuario “mdpli.acsug” y la contraseña “liderado”).

- **Comienzo de las clases.** Durante las primeras semanas del curso, la coordinación redobla los esfuerzos de apoyo al alumnado con las siguientes acciones:
 - El día de comienzo del curso se envía un mensaje de bienvenida través del foro del Espacio Común del Máster (acceder a <http://faitic.uvigo.es/index.php/es/> con el usuario “mdpli.acsug” y la contraseña “liderado”) y se invita a cada estudiante a presentarse en el denominado “Foro de presentaciones”.
 - Días después de comenzadas las clases, el coordinador envía un correo electrónico individual a cada estudiante preguntando por las primeras impresiones del curso y se les invita a que mantengan un contacto permanente con las/os compañeras/os (acceder a <http://faitic.uvigo.es/index.php/es/> con el usuario “mdpli.acsug” y la contraseña “liderado”).

Con relación al nivel de satisfacción de las y los usuarios con los servicios analizados, si bien no podemos establecer un promedio de los 3 años evaluados al cambiar algunos ítems de la encuesta y la propia escala de valoración, en líneas generales, los resultados son aceptables según datos a día de 6 febrero. Centrándonos en los grupos de interés, los ítems del cuestionario dirigido a estudiantes, en los cursos 2013-14 y 2014-15, preguntan sobre 3 tipos de satisfacción: con el proceso de selección, admisión y matriculación (71), con la orientación al estudiantado (72) y con la gestión de calidad (75). En el curso 2013-14 la media de satisfacción se sitúa en 5,21 puntos (en una escala sobre 7) y en el curso 2014-15 en 4,19 puntos (en una escala sobre 5). En el curso 2015-16, el cuestionario se diversifica y aumenta el número de preguntas relacionadas con los recursos materiales y servicios, alcanzando una media de 4,48 de satisfacción.

En cuanto a las y los egresadas/os, la única encuesta disponible pertenece al curso 2014-15. En esta encuesta existe una batería de 5 preguntas sobre información y orientación, infraestructuras, servicios y calidad alcanzando un nivel de satisfacción de 3,66 puntos, por debajo, claramente, del dato ofrecido por las y los estudiantes matriculados en ese mismo año académico.

Por su parte, del profesorado disponemos solamente de los datos correspondientes a los dos primeros cursos académicos estudiados. En el curso 2013-14, la encuesta introduce una única pregunta (satisfacción con los servicios de apoyo a los estudiantes), cuya puntuación es de 6,88 puntos (en una escala sobre 7). En el curso 2014-15, el cuestionario incrementa el número de preguntas interpellando sobre recursos humanos y materiales, gestión de calidad y orientación, obteniendo 4,66 puntos (en una escala sobre 5).

Desde el curso 2015-16, la Uvigo pregunta al personal de administración y servicios (PAS) sobre su nivel de satisfacción en un cuestionario compuesto por 5 ítems, de los cuales en 3 se interroga por los recursos humanos y materiales, servicios y calidad. El resultado es un discreto 3,07 puntos con respecto a los Másteres impartidos en la Facultad.

A tenor de los datos expuestos, sería necesaria una profunda reflexión por parte de los responsables de la Uvigo sobre cómo orientar el contenido de los distintos cuestionarios. No es posible que los grupos de interés de este Máster, especialmente las y los estudiantes, puedan contestar a preguntas sobre aspectos que el título no ofrece tales como “aulas y equipamiento”, “laboratorios, aulas de informática, talleres...” o “espacios reservados al trabajo autónomo”, otorgándoles además la

máxima puntuación. Por tanto, es ineludible adaptar los distintos cuestionarios al perfil del usuario -especialmente el estudiante- de la modalidad de enseñanza (presencial / no presencial) si se pretende que la función de este instrumento sea suministrar información fidedigna para la mejora permanente de un título (acción de mejora 2).

CRITERIO 5:

Puntos débiles detectados:

1. Desconocimiento de los servicios de orientación académica y profesional por parte del alumnado
2. El cuestionario de la Universidad de Vigo sobre el grado de satisfacción no recoge las peculiaridades de una titulación no presencial.

Acciones de mejora a implantar:

1. Elaborar un informe sobre causas del desconocimiento de estos servicios por parte del alumnado.
2. Elaboración de un informe sobre el cuestionario proponiendo al Área de Calidade de la Uvigo ítems alternativos para una titulación no presencial presentar.

Evidencias en las que se ha basado la valoración:

E14: Información sobre los recursos materiales directamente relacionados con el título
 E15: Información sobre los servicios de orientación académica y programas de acogida
 E16: Listado de los centros /entidades para la realización de prácticas externas curriculares o extracurriculares
 EA5: Fondos bibliográficos y otros recursos documentales relacionados con la temática del título
 EA6: Materiales didácticos y/o tecnológicos que permiten un aprendizaje a distancia
 EA7: Convenios en vigor con las entidades donde se realizan las prácticas externas

Indicadores en los que se ha basado la valoración:

I4: Resultados de las encuestas de satisfacción a todos los grupos de interés (porcentaje de participación, resultados y su evolución,...)
 I11: Número de alumnos por centro de prácticas de, al menos, los dos últimos cursos académicos
 I15: Media de alumnos por grupo de docencia (docencia expositiva, interactiva,...)

DIMENSIÓN 3. RESULTADOS

CRITERIO 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Estándar: Los resultados de aprendizaje alcanzados por los titulados son coherentes con el perfil de egreso y se corresponden con el nivel del MECES de la titulación.

Analizar los resultados de aprendizaje alcanzados por los estudiantes y si son coherentes con el perfil de egreso y se corresponden con el nivel del MECES del título.

6.1.- Los estudiantes al finalizar el proceso formativo han adquirido las competencias previstas para el título.

- Aspectos a valorar: El desarrollo de las actividades académicas, metodologías docentes, sistemas de evaluación y calificación contribuyen a la consecución y valoración de los resultados de aprendizaje previstos.
- Los resultados de aprendizaje alcanzados satisfacen los objetivos del programa formativo y se adecúan al nivel MECES.
- Los resultados de aprendizaje se tienen en cuenta para la revisión y mejora del plan de estudios.

Reflexión/comentarios que justifiquen la valoración:

El proceso de enseñanza-aprendizaje del presente Máster responde a las exigencias propias de una titulación impartida bajo modalidad *online* y al grado de especialización del nivel 3 del MECES, como puede comprobarse en el contenido de las guías docentes (ver E4) y en el listado de Trabajos Fin de Máster (E24). De este modo, para alcanzar los objetivos y competencias de las asignaturas, el aula se traslada al espacio de enseñanza virtual de la Uvigo (Faitic) en donde se desarrollan las diferentes metodologías y actividades, se alojan los materiales de estudio y se pone en práctica los sistemas de evaluación.

Como puede comprobarse en Faitic (acceder a <http://faitic.uvigo.es/index.php/es/> con el usuario “mdpli.acsug” y la contraseña “liderado”), el espacio virtual del máster se estructura en torno a 2 grandes bloques. El bloque de la coordinación y el bloque de las asignaturas.

Dentro del bloque de la coordinación, encontramos el *Espacio Común del Máster* y el *Espacio del Profesorado*. En el primer espacio se informa al alumnado de manera pormenorizada sobre el contenido del Máster (organización de las asignaturas, modalidad de enseñanza, aspectos técnicos de la plataforma, gestión administrativa, etc.) y se abre un apartado de comunicación sincrónica a través de diferentes foros y herramientas mediante las cuales el coordinador y la secretaria académica envían mensajes a las y los estudiantes y el alumnado puede presentarse al inicio del curso, así como enviar dudas, propuestas o sugerencias. Después de 3 años, en el curso 2016-17 se ha acometido una reforma de este espacio tendente a reorganizar los contenidos, incorporación de material multimedia (videos de egresadas/os contando en pocos minutos su experiencia y valoración del Máster, ver E9) y a reforzar aquellos elementos cuyo conocimiento por parte del alumnado se ha relevado escaso tales como el acceso a recursos electrónicos de la biblioteca de la Uvigo o información sobre citas y plagio.

Con el mismo propósito, el *Espacio del Profesorado* va dirigido a informar a las y los docentes sobre aspectos específicos de la enseñanza-aprendizaje *online* y a crear un área de comunicación. Debido a su escaso uso, este espacio fue suprimido en el curso 2015-16 y retomado nuevamente en el 2016-17 con una mejor distribución del contenido e incluyendo un apartado sobre el TFM.

Por su parte, en el bloque de asignaturas se encuentran los espacios virtuales específicos de las 18 materias y del Trabajo Fin de Máster, a las que acceden las y los estudiantes en grupos de 2/3 asignaturas, cada 3/4 semanas, y que denominamos *etapa*. Todas, a excepción del TFM, mantienen una misma estructura con el propósito de dar coherencia al conjunto del Máster:

- **Presentación del curso.** En este apartado las y los estudiantes acceden a la bienvenida, al currículum vitae del docente y a sus datos de contacto, a los objetivos y competencias de la materia, a la metodología de enseñanza y a los criterios de evaluación. Asimismo, pueden acceder al link de la guía docente, al programa de la asignatura y a los calendarios que pautan el estudio. Este apartado se completa con un vídeo de presentación del docente y con una serie de foros a través de los cuales el profesorado se comunica con el alumnado y éstos pueden hacer llegar sus dudas, consultas, propuestas o sugerencias sobre la asignatura.
- **Temas.** En este apartado las y los estudiantes entran en la parte sustancial de la asignatura cuyo contenido se organiza a partir de las siguientes secciones:
 - Resumen y/o píldora de explicación del tema. Para el acceso a los vídeos de las asignaturas es necesario introducir las siguientes claves: login (Xestion) y password (MDPELI).
 - Contenidos teóricos que comprenden tanto el material de estudio obligatorio (textos en PDF) como el material complementario (textos y vídeos).
 - Evaluación. Si la evaluación es por tema, las actividades se alojan al final del apartado. En caso de una única evaluación final, la actividad se localiza en una sección aparte. Es importante señalar que, en algunas asignaturas, antes de las actividades de evaluación, las y los estudiantes pueden realizar actividades de autoevaluación para valorar el nivel de asimilación de los conocimientos.
- **Convocatoria de julio.** Durante el mes de junio/julio, se activan las actividades de la convocatoria extraordinaria para aquel alumnado que no ha superado las pruebas de la materia. Algunas asignaturas optan por nuevas actividades y otras por mantener la actividad de evaluación de la convocatoria ordinaria.
- **Recursos.** En este apartado se puede acceder, según la materia, a bibliografía, vídeos, glosarios o a enlaces a sitios web.
- **Encuestas.** Como se ha comentado, las y los estudiantes de este máster no tienen la oportunidad de realizar la denominada *Enquisa de Avaliación Docente* (EAD) de la Uvigo al no existir una versión *online* de la misma. Por ello, para conocer la valoración del alumnado y poder utilizar los resultados como fuente de mejora del título, se pone a su disposición, una vez finalizada la materia, una encuesta con preguntas adaptadas a las peculiaridades de un título *online*.

En cuanto al desarrollo de las clases, la media por grupo de docencia se sitúa en el mínimo reconocido por la Xunta de Galicia para mantener un Máster, esto es, 20 estudiantes, número satisfactorio -si bien no óptimo- para abordar con cierta eficacia el proceso de enseñanza-aprendizaje bajo modalidad *online*. De este modo, la metodología docente gira en torno al trabajo autónomo de las y los **estudiantes** y al seguimiento permanente por parte de los docentes, poniendo a su disposición una serie de calendarios (etapa, semestre, hoja de ruta y actividades) que pautan el estudio y las diferentes opciones de entrega de las actividades evaluativas (durante

las semanas que dura la asignatura, al final de semestre o en la convocatoria extraordinaria de julio) según el tiempo estipulado de 25/30 horas para la lectura, asimilación y realización de las pruebas.

Al mismo tiempo, el **profesorado** abandona su rol tradicional de transmisor de conocimientos y se convierte en un guía, apoyo y en facilitador de recursos para la adquisición de competencias por parte del alumnado. En este sentido, una de sus principales prioridades es intentar crear un clima distendido en el grupo incentivando la participación a través de los diferentes foros y abriendo canales de comunicación.

Con ello se busca establecer un marco flexible que permita adaptar el proceso de enseñanza-aprendizaje al ritmo de cada estudiante, facilitándole el material de estudio -elaborado en algunas asignaturas por el propio docente- (ver acción de mejora 1) y diseñando una variedad de pruebas evaluativas y, en algunos casos, autoevaluativas (ver acción de mejora 2). En este sentido, es necesario señalar que, si bien la memoria recoge el cuestionario *online* como una de las pruebas del sistema de evaluación, se ha optado, una vez implementadas las asignaturas, por otras que permitieran una evaluación más integral de la adquisición de competencias, tales como la realización de ensayos, preguntas de desarrollo, ejercicios y trabajos en grupo, grabación de vídeos, solución de casos o participación en foros de debate (ver acción de mejora 3). Dadas las calificaciones obtenidas por el alumnado, creemos que esta variedad de pruebas está respondiendo a su objetivo (E25).

Por lo que toca al TFM, el trabajo consiste en la realización de una investigación original, preferentemente empírica, sobre un tema relacionado con el contenido del Máster que cada estudiante realiza de manera autónoma bajo la tutorización de un/a docente. Con esta investigación debe demostrar que ha asimilado las competencias del título además de saber trasladarlas a un informe, el TFM propiamente dicho, con el propósito de exponerlo posteriormente ante un tribunal. Tal como muestra el reglamento de TFM, el alumnado puede optar a una doble defensa: presencial o virtual. En este último caso, debe subir a la plataforma de teledocencia (Faitic) un video que, junto al trabajo, es evaluado por los miembros del tribunal. La persona que ejerce la presidencia remite a la coordinación un número determinado de preguntas que envía al estudiante y cuyas respuestas debe subir a Faitic 24 horas después. Recibidas las preguntas, el tribunal emite finalmente un informe con la calificación que es enviado a cada estudiante de forma individual a través de la plataforma.

Para realizar una revisión transversal de las asignaturas y comprobar el material docente y las pruebas de evaluación, se puede acceder tanto a la plataforma Faitic como a las Guías docentes. Por su parte, en la E24 se encuentra una selección de Trabajos Fin de Máster por curso académico según la calificación máxima y mínima obtenida.

Por lo que se refiere a las encuestas de satisfacción (I4), como se ha indicado en el criterio 5, no es posible establecer un promedio sobre los 3 años evaluados ya que determinados ítems del cuestionario cambian de un año a otro así como la propia escala de valoración ([acceder a encuestas](#)). En cuanto al **alumnado**, en el curso 2013-14 la satisfacción con los objetivos del programa formativo se valora a partir de un único ítem (el 74, planificación y desarrollo de la enseñanza) sobre una escala de 7, alcanzando los 5,22 puntos. En el curso 2014-15 se añaden al cuestionario 2 ítems más (objetivos y competencias, y resultados), y sobre una escala de 5, el nivel de satisfacción de los estudiantes se sitúa en los 4,27 puntos. Por su parte, en el curso 2015-16 se diversifican las preguntas sobre aspectos concretos del programa

formativo (desarrollo sobre la enseñanza y evaluación, organización temporal de las asignaturas, desarrollo de las enseñanzas, coordinación entre asignaturas, calidad de la docencia, plataforma de teledocencia o competencias adquiridas...) obteniendo una imagen más fidedigna del proceso de enseñanza. El resultado es altamente positivo al alcanzar los 4,46 puntos (sobre 5), despuntando la calidad de la docencia con 4,73 puntos.

Las y los egresadas/os muestran también un alto índice de satisfacción en la encuesta del curso 2014-15. Se les pregunta por una variedad de aspectos (competencias del plan de estudio y su utilidad para la carrera profesional, actualidad de la formación recibida, organización temporal de los estudios, metodología de enseñanza, adecuación del profesorado, adecuación de la formación a las expectativas iniciales y utilidad formación adquirida para la carrera profesional) que registran una media de 4,2 puntos. La metodología de aprendizaje obtiene la mejor puntuación con 4,6 puntos.

Con respecto al **profesorado**, en el curso 2013-14 se le formula una única pregunta sobre satisfacción (planificación y desarrollo de la enseñanza) cuyo resultado es de 6,73 puntos (sobre una escala de 7). Como en el caso de los estudiantes, en 2014-15 se añaden dos nuevas preguntas al cuestionario (objetivos y competencias, y resultados) obteniéndose un nivel de satisfacción de 4,67 puntos.

Del mismo modo que se ha indicado en el criterio 5, es necesario de manera urgente adaptar el contenido de estos cuestionarios a las peculiaridades del proceso de enseñanza-aprendizaje de una titulación impartida bajo modalidad *online*. Sirva de ejemplo las preguntas que contempla la encuesta de satisfacción al alumnado sobre horarios o proporción entre clases teóricas y prácticas, o la pregunta genérica sobre la plataforma de teledocencia que aporta escasa información sobre cómo se está implementando el programa formativo del Máster (ver acción de mejora 4).

A su vez, la tasa de éxito global del título (I12) durante los 3 cursos académicos evaluados se sitúa en el 99%. La mayoría de materias alcanzan el 100% de éxito si bien, en el curso 2015-16, se registra el mayor número de asignaturas que quedan por debajo de este porcentaje, de forma que 6 se sitúan entre el 93-95% de éxito, y 1 en el 88%.

En relación con las calificaciones de las materias, nos encontramos con cierta variedad de casos (E25). La nota más habitual obtenida por el alumnado es notable, seguida de sobresaliente, aprobado, matrícula de honor y suspenso. Si comparamos los 3 cursos académicos, se produce un considerable aumento del número de suspensos (1, 3 y 8) así como de matrículas de honor (4, 7 y 10) aunque su número sigue siendo bajo para la tasa de sobresalientes alcanzada por los estudiantes (ver acción de mejora 5). Por su parte, los aprobados, notables y sobresalientes varían en función del curso. Así, en el curso 2014-15 se produce el mayor número de aprobados (51) y de notables (202) y en el 2015-16 de sobresalientes (102).

Como no podría ser de otro modo, tanto los resultados de las encuestas de satisfacción como los resultados de aprendizaje son tenidos en cuenta para la revisión y mejora del plan de estudios. Igualmente, para este fin se utiliza la información derivada tanto del PAT como del informe elaborado por el Servicio de Teledocencia sobre las encuestas de valoración docente creadas expresamente para las asignaturas de este máster (ver E26). A partir de estas fuentes de información se han acometido las siguientes mejoras:

- **Contenido de las asignaturas.** En el curso 2014-15 se pone en marcha un plan de mejora de la virtualización de las asignaturas con las siguientes acciones:
 - **Adaptación de la carga de trabajo al número real de créditos de las asignaturas.** Una demanda constante del alumnado en las diferentes promociones ha sido la de reducir la carga de trabajo de las asignaturas. En base a esta petición, el coordinador y secretaria del título, previo acuerdo de la Comisión Académica, proponen a los docentes reducir a 2 tanto el número máximo de temas como de actividades de evaluación por materia.
 - **Materiales de estudio.** Se incentiva la elaboración de materiales de estudio por parte del docente con el apoyo de la coordinación y de un becario siguiendo un formato estandarizado. Igualmente se recomienda acompañar los materiales con vídeos, actividades de autoevaluación y glosarios.
 - **Grabación de píldoras.** Se mejoran los vídeos de presentación y explicación alojados en las asignaturas con la grabación y edición de píldoras profesionales a cargo de UvigoTV (<http://tv.uvigo.es/>).
- **Tasa de rendimiento del TFM.** Los datos muestran que el rendimiento del TFM, en torno al 49%, está por debajo de la media del resto de las asignaturas del Máster. Para intentar mejorar esta tasa, se decide implantar en el curso 2015-16, antes de acometer la reforma del plan de estudios, un “proyecto piloto” consistente en trasladar al primer semestre 2 asignaturas del segundo con el propósito de que el alumnado cuente con más tiempo para elaborar el TFM (ver acción de mejora 6). Aunque no disponemos de un histórico de datos que nos muestren un resultado concluyente, lo cierto es que en 2015-16 la tasa de rendimiento del TFM aumentó un 6% con respecto al curso anterior. Asimismo, como forma de incentivar la elaboración del TFM y reconocer el esfuerzo del alumnado, en el curso 2013-14 se convoca un premio a los TFM que alcanzan las mejores calificaciones, cuya dotación de 1000 o 2000 euros, según el año académico, sale del presupuesto del propio Máster.
- **Curso 0.** Como ha sido comentado más arriba, a partir del curso académico 2015-16 se pone en marcha el Curso 0 orientado a que los estudiantes se familiaricen, durante el mes de agosto, en aspectos básicos de la dirección y gestión pública.

CRITERIO 6:

Puntos débiles detectados:

1. Mejora de los materiales de estudio de las asignaturas.
2. Número reducido de actividades de autoevaluación.
3. Desajuste entre la memoria y las guías docentes en cuanto a determinadas actividades evaluativas y sistemas de evaluación (en concreto, cuestionarios *online*).
4. El cuestionario de la Universidade de Vigo sobre el grado de satisfacción no recoge las

Acciones de mejora a implantar:

1. La coordinación extenderá al resto de asignaturas la iniciativa promovida en el curso 2014-15 de elaboración del material de estudio por parte de una serie de docentes, siempre y cuando existan recursos suficientes.
2. En caso de que sea necesario, las asignaturas introducirán, al menos, una prueba de autoevaluación para que el alumnado compruebe el nivel de asimilación de las competencias antes de abordar la actividad de evaluación.

peculiaridades de una titulación no presencial. 5. A pesar del número considerable de sobresalientes se conceden pocas matrículas de honor. 6. Baja tasa de rendimiento del TFM.	3. Elaboración de un informe sobre los cambios necesarios en las actividades evaluativas y sistemas de evaluación de cara a la reforma/modificación del plan de estudios una vez despejada la incógnita del nuevo modelo de enseñanza universitaria (4+1 o 3+2) 4. Elaboración de un informe sobre el cuestionario proponiendo al Área de Calidade de la Uvigo ítems alternativos para una titulación no presencial presentar. 5. El bajo número de matrículas de honor se debe, posiblemente, a que el mecanismo automático de envío de las notas a los estudiantes a través de Faitic no permite tal posibilidad. La coordinación arbitrará una fórmula que posibilite a los docentes concederlas, cuando sean meritorias, y comunicarlas al alumnado. 6. Continuar con el proyecto piloto iniciado en el curso 2015-16 cuya información se tendrá en cuenta en la reforma del título.
Evidencias en las que se ha basado la valoración: E4: Guías docentes de las materias/asignaturas E17: Listado Trabajos fin de grado/máster de, al menos, los dos últimos cursos académicos (título, tutor y calificación) E18: Informes/listado de calificaciones de cada una de las materias/asignaturas del título EA3: Informes/documentos donde se recojan las conclusiones de los procedimientos de consulta internos y externos para valorar la relevancia y actualización del perfil de egreso de los estudiantes del título/valoración adquisición resultados de aprendizaje EA8: Mecanismos utilizados para el análisis de la adquisición de los resultados de aprendizaje EA9: Documentación para la revisión transversal de las materias seleccionadas (material docente, exámenes u otras pruebas de evaluación realizadas,...) EA10: Trabajos fin de grado/máster seleccionados EA11: Informes de prácticas Indicadores en los que se ha basado la valoración: I4: Resultados de las encuestas de satisfacción a todos los grupos de interés (porcentaje de participación, resultados y su evolución,...) I12: Indicadores de resultados (tasa de éxito global del título y tasa de éxito por materia)	

DIMENSIÓN 3. RESULTADOS

CRITERIO 7. RESULTADOS DE SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO

Estándar: Los resultados de los indicadores del programa formativo son congruentes con el diseño, la gestión y los recursos puestos a disposición del título y satisfacen las demandas sociales de su entorno.

Analizar los principales datos y resultados del título y valorar la evolución de un núcleo de indicadores mínimo. Comprobar si los resultados se adecúan a las previsiones y características del título.

7.1.- Los principales datos e indicadores del título evolucionan favorablemente de acuerdo con las características del título.

Aspectos a valorar:

- Indicadores de demanda.
- Indicadores de resultados.
- Los indicadores se tienen en cuenta para la mejora y revisión del plan de estudios.

Reflexión/comentarios que justifiquen la valoración:

Los indicadores relacionados con la **demand**a del máster en dirección pública y liderazgo institucional son en términos generales muy satisfactorios: el título ha generado y sigue generando interés entre el estudiantado.

En lo que respecta a la evolución histórica de la **matrícula** es positiva, ya que la demanda cubre (y excede en algún año) las plazas ofertadas (2015/2016: 22; 2014/2015: 21; 2013/2014: 22) llegando en los tres cursos a cubrir en primera convocatoria de matrícula el número total de plazas ofertadas, y manteniendo disponible en todos los cursos una lista de espera (ver I1). La **tasa de ocupación**, es decir personas matriculadas de nuevo ingreso por ofertas de plazas de Máster, no ha bajado en ninguno de los tres años del 100%, alcanzando en el curso 2013/14 alcanza el 104,5% (ver I13).

A continuación abordaremos el análisis de los **indicadores y tasas de resultados** incluidos en el portal de indicadores del Sistema de Garantía Interna de Calidad, tomando como referencia los datos publicados en el *Portal de transparencia da Universidade de Vigo* (<https://seix.uvigo.es/uv/web/transparencia/grupo/show/5/51>) en el momento de redacción de este informe (enero 2017). Los indicadores que analizaremos son: graduación, abandono, eficiencia, rendimiento, éxito y evaluación (ver I12).

	Tasa de graduación	Tasa de abandono	Tasa de eficiencia	Tasa de rendimiento	Tasa de éxito	Tasa de evaluación
Definición ¹	Porcentaje de estudiantes que finalizan la enseñanza en el tiempo teórico previsto en el plan de estudios o un curso más.	Porcentaje de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso en el curso X, matriculados en el título T, en la universidad U, que sin haberse graduado en ese título no se han matriculado en él durante dos cursos seguidos	Relación porcentual entre el número total de créditos que ha superado un/una estudiante a lo largo de la titulación en la que ha sido egresado/a y el número total de créditos en los que se ha matriculado.	Relación porcentual entre el número de créditos superados por las personas matriculadas en un curso académico y el número total de créditos matriculados en dicho curso académico	Relación porcentual entre el número de créditos superados por las personas matriculadas en un curso y el número total de créditos presentados a examen en dicho curso académico.	Relación porcentual entre el número de créditos presentados a examen por los/as estudiantes en un curso académico y el número total de créditos matriculados en dicho curso académico
Estimaciones Memoria	+/- 80%	>20%	90%	80%-90%		
Curso 2013/2014	53,85%	--	100%	78%	100%	78%
Curso 2014/2015	59,09%	--	96%	80%	99%	81%
Curso 2015/2016	57,14%	9.09%	100%	68%	98%	70%
Promedio 2013/16	56,69%	1%	95%	75%	99%	76%

Fuente: Portal de transparencia da Universidade de Vigo (enero 2017)

La **tasa de graduación**, es decir el *porcentaje de estudiantes que finalizan la enseñanza en el tiempo teórico previsto o en un año académico más, con relación a su cohorte de entrada* ha sido durante estos años de 56,69% como promedio. Entendemos que existe una baja tasa de graduación, 59, 8% en el curso 2013-14, 59% en el curso 2014-15 y 57,1% en el curso 2015-16 (ver I12) que puede estar motivada por retrasos en la defensa del Trabajo Fin de Máster, como comentaremos más adelante (ver acción de mejora 1).

La **tasa de abandono** nos indica el porcentaje de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que debieron obtener el título el curso de referencia y que no se han matriculado ni en ese curso académico ni en el anterior. Para los másteres cuya duración sea de un año, la tasa de abandono se define como la *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 posterior*.

Es importante tener en cuenta que el portal de transparencia de la Universidad de Vigo ofrece los datos por cohorte de ingreso, así los datos de abandono del curso 2015-16 son los relativos a la cohorte de ingreso 2013-14 (alumnado que entró en ese curso y no se matriculó ni en el 2014-15 ni en el 2015-16).

Podemos señalar que la tasa de abandono del curso 2015-16 se corresponde con la cohorte de ingreso 2013-14 y esta ha sido del 9.09%. En los cursos siguientes, por las razones expuestas más arriba, no se dispone de datos (ver I12). Este indicador, que nos muestra año a año el porcentaje ligado al abandono de los estudiantes, en el curso disponible es muy positivo manteniéndose por debajo de las estimaciones establecidas en el la Memoria del título que la sitúan en menos del 20%.

¹ Definiciones obtenidas del Catálogo de indicadores para Centros y Titulaciones de la Unidad de Estudios e Programas de la Universidade de Vigo (octubre 2016).

En cuanto a la **tasa de eficiencia**, se define como relación porcentual entre el número total de créditos que ha superado un/una estudiante a lo largo de la titulación en la que ha sido egresado/a y el número total de créditos en los que se ha matriculado. Concretamente, en los estudios de máster está referida al *conjunto de estudiantes objetivo que empiezan un máster y tienen que completar la totalidad de créditos*.

Las tasas de eficiencia se consideran muy positivas siendo del 100% en el curso 2013-14, del 96% en el 2015-15 y del 90 % en el curso 2015-16, cumplen por tanto con la meta establecida en la Memoria del Máster y se sitúan ligeramente por debajo de los valores promedio de los Máster de la Universidad de Vigo, pero superior al promedio de los títulos (Grados y Máster) ofertados.

Dicho esto, es preciso observar una posible tendencia decreciente en los últimos años, que encuentra en parte su explicación al constatar que, en el primer curso analizado 2013-14, se partía del valor máximo (100%). También es preciso tener presente que al tratarse de un Máster *online* el número de estudiantes que compaginan sus estudios con su actividad laboral suele ser superior.

El promedio de la tasa de eficiencia, se encuentra en torno al 95%, valor muy satisfactorio y que supera en cinco puntos las estimaciones previstas en la Memoria.

Respecto al **rendimiento** del Máster (éxito y evaluación) o lo que es lo mismo la *relación entre el número de créditos superados por las personas matriculadas en un curso académico y el número total de créditos matriculados en dicho curso académico*, podemos indicar que la tasa media de rendimiento de máster se sitúa en el 75% en los tres años analizados, la de éxito en el 99 % y la de evaluación en el 76%.

Los resultados de rendimiento obtenidos por curso académico han sido del 78% en el curso 2013-14, del 80% en 2014-15 y del 68% en 2015-16, alcanzando un promedio del 75%.

En relación con el rendimiento de las y los estudiantes con respecto a las diferentes materias que componen el Máster, la tasa más frecuente en los últimos tres cursos académicos se sitúa en el rango entre 80-89%. Son 10 asignaturas en el curso 2013/14, 11 en el 2014/15 y 3 en el 2015/16.

- Las asignaturas que obtienen una tasa de rendimiento entre el 70-79% serían 7 en el curso 2013/14 y 6 en el 2015/16.
- En el rango 60-69% se encuentra una materia en el curso 2014/15 y 9 en el 2015/16.
- En el rango 50-59% solo hay 1 materia en el curso 2013/14, 1 en el curso 2015/16; así mismo el rango 40-49% sólo consta una materia en el año 2014/15. En los tres casos se corresponde con el Trabajo Fin de Máster.
- Entre las tasas de rendimiento más bajas está, por tanto, la materia de Trabajo de Fin de Máster, que se sitúa en una media del 49% en los tres cursos académicos (53% en 2013-14, 44% en 2014-15 y 50% en 2015-16).

En general, la tasa de rendimiento es positiva, alcanzando como hemos visto un valor promedio del 75% en los tres años analizados, cifra que si bien se encuentra por debajo de la horquilla (80%-90%) que contempla la memoria, se halla por encima de la media de la Universidad de Vigo (74%) y ligeramente por debajo de la media de los Máster, que alcanza una tasa del 91%.

Mención aparte merece la materia de Trabajo Fin de Máster, al tratarse de la única materia del máster que presenta una tasa de rendimiento entre el 59-40%. Así, la realización del Trabajo de Fin de Máster, para un alumnado con un perfil eminentemente profesional, parece tener efecto directo en la tasa de rendimiento, al implicar una carga muy importante de trabajo concentrada en sólo unos meses y que exige una dedicación prácticamente exclusiva. Si bien, el rendimiento de esta asignatura ha aumentado en el curso 2015/16 (50-59%) respecto al año anterior (40-49%), entendemos que, como consecuencia de las medidas implantadas a lo largo de estos años, por otro lado se continúa trabajando para mantener los datos en los próximos cursos (ver acción de mejora 2 y 3, el criterio 6 con relación a la tasa de rendimiento del TFM y la acción de mejora 6 del criterio 6).

Directamente relacionada con la tasa de rendimiento está la **tasa de éxito** que se entiende como *la relación porcentual entre el número de créditos superados por las personas matriculadas en un curso y el número total de créditos presentados a examen en dicho curso académico*.

En el caso del Máster en Dirección Pública y Liderazgo Institucional la tasa de éxito es muy alta y se mantiene bastante estable en torno al 99 %, en línea con el promedio de los másteres de esta Universidad (99%) y por encima del promedio de títulos – grados y máster- (84%).

Cuando analizamos la tasa de éxito por asignaturas observamos que:

- La tasa más frecuente en los últimos cursos académicos se sitúa en el 100%. Si bien se ha reducido ligeramente en el último curso académico pasando de 16 a 11 materias las que alcanzan el máximo porcentaje.
- La tasa de éxito que ocupa el segundo lugar, en los últimos cursos académicos, se sitúa en el rango del 90-99%. Con un total de 9 asignaturas a lo largo de los tres cursos.
- Solamente una asignatura se sitúa en el rango 80-89% y se ubica en el curso 2015-16.
- Ninguna materia presenta una tasa de éxito inferior al 80-89%.
- La tasa de éxito del TFM ha sido del 100% en los tres cursos analizados.
- En general, la tasa de éxito es muy positiva, alcanzando un valor promedio del 99%.

Por su parte, y relacionada también con los indicadores anteriores, analizaremos la **tasa de evaluación**, es decir, *la relación porcentual entre el número de créditos presentados a examen por los/as estudiantes en un curso académico y el número total de créditos matriculados en dicho curso académico*.

La tasa de evaluación durante el período analizado es positiva, alcanzando un valor promedio de 76%, si bien se encuentra por debajo del promedio para los mismos años de los títulos ofertados por la Universidad de Vigo (88%).

Si analizamos la tasa de evaluación por asignaturas:

- La tasa de evaluación más frecuente en los últimos cursos académicos pertenece al rango de 80-89% con 23 asignaturas en total: 8 en el curso 2013-14, que aumenta hasta 11 en 2014-15 y se reduce a 4 materias en el 2015-16.
- En segundo lugar, se encuentra el rango 70-79% con 13 asignaturas en los últimos cursos académicos: 7 en el 2013-14 y 6 en el 2015-16.
- En el rango 60-69% tenemos 9 asignaturas: 1 en el curso 2014-15 y 8 en el 2015-16.

- En los rangos inferiores se encuentra una sola materia, el TFM: en el 50-59% en el curso 2013-14, bajando al 40-49% en el 2014-15 y recuperándose en el 2015-16 al 50-59%. Como hemos explicado, el TFM presenta unas peculiaridades que en parte explican esta situación.

La tasa de evaluación durante el período analizado es positiva, alcanzando un valor promedio de 76%, si bien cuando detallamos el análisis por asignaturas, los valores más bajos se corresponden con el TFM. Consideramos que esta tasa se podría mejorar en los próximos cursos con las acciones de mejora propuestas para la materia de TFM (véase acción de mejora 3).

En conclusión, la evolución de los indicadores y tasas de resultados del Máster ha sido satisfactoria, salvo en la asignatura de TFM que presenta un reducido número de estudiantes que lo superan en el primer curso de matrícula, lo que ha repercutido negativamente en la tasa de graduación, rendimiento y evaluación.

En términos de tasas comprometidas en la Memoria del título –tasas de graduación, abandono, eficiencia y rendimiento del 80%, 20%, 90% y 80-90%, respectivamente– la evolución ha sido adecuada: Las tasas de abandono (1%) y eficiencia (95%) han presentado mejores resultados que los comprometidos en la Memoria verificada (ver E30).

La tasa de rendimiento (75%) ha respondido a lo comprometido en la Memoria en el curso 2014-15, pero se ha situado en valores inferiores en dos de los cursos académicos analizados y la tasa de graduación (56,6%) se ha situado por debajo a lo estimado. Entre los factores que pueden haber influido negativamente en estos dos indicadores, es el hecho de que al tratarse de un Máster impartido bajo la metodología *online* es muy alto el porcentaje de estudiantes que compatibilizan los estudios con el trabajo. Así, los datos extraídos de las encuestas de satisfacción de egresados/as nos indican que el 80% de las personas egresadas trabajan o trabajaron, porcentaje que se encuentra claramente por encima del promedio de los títulos ofertados por la Universidad de Vigo (59%) (véase en <https://seix.uvigo.es/uv/web/transparencia/informe/show/5/28/56>). El perfil de este tipo de alumnado si bien suele proporcionar buenos estudiantes, muchas veces no finalizan la enseñanza en el tiempo teórico previsto en el plan de estudios (tasa de graduación) afectando directamente también a la tasa de rendimiento. La superación de 18 asignaturas obligatorias de 3 ECTS cada una (que implica participación en debates y foros *online*, resolución de tareas y realización de ensayos académicos) y el Trabajo fin de Máster de 6 ECTS conlleva una especial dedicación que, en ocasiones, el alumnado encuentra difícil compaginar con su horario laboral.

Finalmente, la tasa de éxito ha sido muy positiva con valores superiores al 99% en ese periodo y la tasa de evaluación ha sido del 76%, correspondiendo como hemos visto los valores más bajos con la materia del TFM.

7.2.- Los índices de satisfacción de los estudiantes, del profesorado, de los egresados y de otros grupos de interés son adecuados.

Aspectos a valorar:

- Indicadores de satisfacción con personal académico, personal de apoyo, recursos, prácticas externas, proceso formativo, movilidad, etc.
- Los indicadores de satisfacción se tienen en cuenta para la mejora y revisión del plan de estudios.

Reflexión/comentarios que justifiquen la valoración:

Los resultados suministrados por la Universidade de Vigo (http://calidade.uvigo.es/calidade_gl/alumnado/encuestas_alumnado/) de las encuestas de satisfacción de estudiantes, docentes y PAS han sido plenamente positivos, tal como se ha comentado en el criterio 4 de este informe (ver E13 e I4).

Grado de satisfacción (Resultados encuestas)					
		2015-2016	2014-2015	2013-2014	
				Sobre 7	Sobre 5
Alumnado	Máster Dirección Pública	4,42	4,15	6,28	4,48
	Promedio UVigo	3,15	3,05	4,30	3,07
Profesorado	Máster Dirección Pública	-	4.66	6,48	4,62
	Promedio UVigo	-	4,03	5,57	3,97
PAS	Centro	4	-	-	-
	Promedio UVigo	3,74	-	-	-

Índice de participación (Resultados encuestas)				
		2015-2016	2014-2015	2013-2014
Alumnado	Máster Dirección Pública	39%	48,4%	54,1%
	Promedio UVigo	30%	25.17%	17,54%
Profesorado	Máster Dirección Pública	-	51,8%	61,5%
	Promedio UVigo	-	44.42%	36,4%
PAS	Centro	20,83%	-	-
	Promedio UVigo	36.51%	-	-

Tal y como se aclaró anteriormente (ver criterio 4), es importante tener en cuenta que en el curso académico 2014/15 el Vicerrectorado de Calidad de la Universidad modificó las encuestas de evaluación tanto en alguno de sus indicadores como en lo que respecta a la escala de medición: desde el curso 2010/11 hasta el curso 2013/14 la escala media hasta 7 puntos; a partir del año 2014/15 la escala se establece hasta 5 puntos. Además, a partir de esa fecha las encuestas de satisfacción del profesorado se realizan cada dos años, por lo que no se dispone de datos para el curso académico 2015-16.

El nivel de satisfacción de las y los **estudiantes** con la titulación en los tres cursos académicos es muy alto y con una elevada participación en la encuesta, la cual alcanza un promedio del 47%. En lo que se refiere al **profesorado**, también presenta un alto nivel de satisfacción en los dos cursos académicos analizados, con una elevada participación en la encuesta, 56,65% de promedio.

- En el curso 2013-14, las y los estudiantes se sienten altamente satisfechos con la titulación alcanzando los 6,28 (sobre 7), o lo que es lo mismo un 4,48 sobre 5 puntos en el curso 2013-14 y que le situó en la 2ª posición en las encuestas de satisfacción de estudiantes y la 5ª en los resultados de las encuestas de profesores con una puntuación de 6,48 (sobre 7) que equivale a 4,62 sobre 5.
- En el curso 2014-15, el Máster en Dirección Pública y Liderazgo Institucional fue entonces el mejor valorado de la Universidad de Vigo por el alumnado ocupando la 1ª posición en la valoración con 4,15 (sobre 5) y la 3ª en la valoración del profesorado (4,66), con un índice de participación del 51,8%. La participación de ese año, si bien sigue presentando un alto porcentaje, se aprecia una bajada en relación con el curso pasado (ver acción de mejora 4 y 5). Sin olvidar, que como en el caso de las y los estudiantes, la participación del profesorado del Master sigue mostrando valores superiores al promedio de la Universidad de Vigo.
- En la misma línea, durante el curso 2015-16, el Máster en Dirección Pública y Liderazgo Institucional, consolidando la trayectoria de años anteriores, se posiciona entre las principales titulaciones mejor valoradas de la Universidad de Vigo. Con un porcentaje de participación del alumnado del 39% obtuvo una valoración global de 4,42 (sobre 5) situándose tanto por encima del promedio del centro (Facultade de CC. Sociais e da Comunicación: 3,37) como del ámbito (Jurídico-Social: 3,12), de los Máster (3,32) y del promedio de la UVigo (3,15), alcanzando la 4ª posición entre los mejor valorados de un total de más de 100 titulaciones (Grados y Máster) de la Universidad de Vigo. No obstante, se constata una bajada en la participación del 54,1% en el curso 2013-14 al 39% en el 2015-16 debido a un mayor número de estudiantes en este último curso (ver acción de mejora 4), si bien cómo podemos observar en la tabla resumen, este porcentaje se encuentra por 9 puntos por encima del promedio de la Universidad de Vigo que se sitúa en el 30% (ver E13).

Si analizamos de forma desagregada, los diferentes ítems de las encuestas observamos que no existen grandes diferencias entre los ítems que miden la satisfacción ni tampoco es posible trazar un patrón común de aquellos aspectos del título que más satisfacen a las y los estudiantes en los tres cursos académicos. El alumnado se siente altamente satisfecho tanto con el “proceso de selección, admisión y matriculación” (5,71), como con los “objetivos y competencias” (4,44) y los “recursos materiales y servicios” (4,77) en los cursos 2013-14, 2014-15 y 2015-16 respectivamente. Sin embargo, sí es posible, trazar un patrón con respecto a aquellos aspectos del título que el alumnado otorga las peores puntuaciones. En los tres cursos académicos, los estudiantes valoran como menos satisfactorio las acciones de orientación, en concreto, les otorgan 4,75; 3,93 y 4,19 puntos en cada año académico (ver acción de mejora 6).

Grado de satisfacción PERSONAS EGRESADAS (Resultados encuestas)				
		2015-2016	2014-2015	2013-2014
Egresados	Máster Dirección Pública	-	3,79	-
	Promedio Centro		3,48	
	Promedio Uvigo	-	3,30	-
Índice de participación (Resultados encuestas)				
		2015-2016	2014-2015	2013-2014
Egresados	Máster Dirección Pública	-	38%	-
	Promedio Centro		33%	
	Promedio Uvigo	-	27%	-

En lo que se refiere al grado de satisfacción de las **personas egresadas**, y tal como se ha valorado en el criterio 1 de este informe, la Universidade de Vigo dispone únicamente de datos correspondientes al curso 2014-15. En líneas generales los resultados son altamente positivos (<https://seix.uvigo.es/uv/web/transparencia/informe/show/5/28/56>). Además de alcanzar la máxima participación de las titulaciones examinadas en el centro de adscripción (38%), el 80% de los y las egresados trabajan o han trabajado en el ámbito relacionado con la titulación y valoran con 3,79 puntos el máster, por encima del promedio alcanzado en la Facultad (3,48), el ámbito (3,22) y la Universidad (3,30). El elemento que más valoran del título son “las metodologías de enseñanza y aprendizaje” (4,60)- valoración especialmente importante por tratarse de un máster impartido bajo modalidad *online*- seguida de “la adecuación del profesorado”, “las infraestructuras y recursos materiales”, “la adecuación de la formación recibida a las expectativas iniciales”, “las competencias adquiridas” y “la utilidad de la formación recibida para la carrera profesional”, con 4,20 puntos cada una. En el lado opuesto, se encuentra “la utilidad de las prácticas académicas externas” con 1 punto-si bien, es necesario indicar que no se ofertan prácticas en el plan de estudios-, “la orientación profesional y laboral” con 3 puntos y “los servicios (secretaría de alumnado, biblioteca...) con 3,60 puntos. En base a las preguntas del cuestionario y dada la información relevante que aporta, sería conveniente que la Universidade de Vigo adaptase este tipo encuestas a las especificidades de un título no presencial (ver acción de mejora 5 del criterio 1, acción de mejora 2 del criterio 5, acción de mejora 4 del criterio 6 y E13)

En relación con el grado de satisfacción del **Personal de Administración y Servicios**, en términos globales la satisfacción del personal con relación a los Másteres de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación obtiene un aprobado (3,07), ligeramente por debajo del promedio de la Universidad de Vigo (3.61). Siendo en el apartado referido a la satisfacción con la información general sobre el centro y sus titulaciones los Máster de la Facultad que se obtienen las

mejores puntuaciones (4,00), situándose por encima del promedio tanto del Campus de Pontevedra (3,64) como de la Universidad de Vigo (3.74). Por el contrario, los apartados de satisfacción con los recursos humanos y satisfacción con los recursos materiales y servicios son los que menor puntuación reciben, 2,50 y 2,00 respectivamente (ver E13).

En este link se puede acceder a los informes de satisfacción <https://seix.uvigo.es/uv/web/transparencia/informe/show/5/28/58>.

En general, a partir de las evidencias obtenidas, existe una alta satisfacción de todos los colectivos implicados (estudiantes, egresados y profesorado) con la titulación, otorgándole una media de 4,35 los primeros, 3,79 las personas egresadas y 4,64 el profesorado.

7.3.- Los valores de inserción laboral de los egresados del título son adecuados al contexto socio-económico y profesional del título.

Aspectos a valorar:

- Análisis de los históricos de resultados existentes en los estudios realizados sobre inserción laboral del título.
- Adecuación de la evolución de los indicadores de inserción laboral en función de las características del título.
- Los indicadores de inserción laboral se tienen en cuenta para la mejora y revisión del plan de estudios.

Reflexión/comentarios que justifiquen la valoración:

Para abordar el análisis de la inserción laboral de las personas egresadas del título solo hemos podido analizar los datos del año 2014-15.

En el informe de resultados de personas egresadas del Portal de Transparencia de la Universidade de Vigo únicamente aparecen datos de empleabilidad para los años 2005-10, 2006-7, 2008-9. Los datos disponibles del curso 2014-15 han sido extraídos de las Encuestas de Satisfacción de egresados/as e indican que el porcentaje de personas que trabajan o trabajaron en algún ámbito relacionado con la titulación es del 80%, porcentaje que se encuentra claramente por encima del promedio de la Universidad de Vigo que se sitúa en el 59% (ver E30).

CRITERIO 7:

Puntos débiles detectados:

1. Baja tasa de graduación, posiblemente motivada por la materia TFM.
2. Relativa baja tasa de rendimiento, especialmente en la materia TFM.
3. Relativa baja tasa de evaluación.
4. Bajada en la participación del alumnado en la encuesta de satisfacción.
5. Bajada en la participación del profesorado en la encuesta de satisfacción.
6. Relativa baja satisfacción del alumnado con respecto a las acciones de orientación (ítem 2,

Acciones de mejora a implantar:

1. Concienciación al estudiante sobre la carga de trabajo y metodología en la elaboración del TFM, desde el principio de curso. Mantenimiento de las tutorías, telefónicas y/o electrónicas, con el objeto de que el estudiante tenga una más completa cobertura de sus necesidades de aprendizaje.
2. Mejora de la información en la web sobre el proceso de presentación de TFM. Intensificar la docencia dedicada a la metodología de la investigación.
3. Trabajar con docentes y estudiantes (tutorías individualizadas) para

preguntas 2 – 6 de la Encuesta de Satisfacción).	mejorar las tasas de evaluación, especialmente en la materia TFM, con resultados relativamente más bajos, con objeto de encontrar posibles soluciones. 4. Durante la campaña orientada a promover la participación del alumnado en la encuesta de satisfacción, se insistirá a las/os estudiantes de continuación de estudios que participen en la misma. 5. Durante la campaña orientada a promover la participación del profesorado en la encuesta de satisfacción, se insistirá a las/os docentes que participen en la misma. 6. Realizar una valoración de las causas que provocan esta relativa baja de satisfacción en especial en aquellas preguntas que afectan directamente a la titulación: pregunta 2 “información y orientación recibida en la titulación” y pregunta 3 “Las acciones desarrolladas en el Plan de acción tutorial (PAT)”.
Evidencias en las que se ha basado la valoración: E9: Planes de mejora derivados de la implantación del SGC (en concreto, acciones de mejora realizadas a partir de los resultados obtenidos en todos los indicadores) E10: Informe/documento donde se recoja el análisis de las encuestas de satisfacción (porcentaje de participación, resultados y su evolución,...) E19: Informe/documento donde se recoja el análisis de los resultados del título (incluidos indicadores de inserción laboral y SIIU)	
Indicadores en los que se ha basado la valoración: I1: Evolución del número de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico I4: Resultados de las encuestas de satisfacción a todos los grupos de interés (porcentaje de participación, resultados y su evolución...) I12: Evolución de los indicadores de resultados (todas las tasas se facilitarán de forma global para el título. Las tasas de rendimiento, éxito y evaluación se facilitarán también por materia/asignatura): ☐ Tasa de graduación ☐ Tasa de abandono ☐ Tasa de eficiencia ☐ Tasa de rendimiento ☐ Tasa de éxito ☐ Tasa de evaluación (distinguir entre alumnado a tiempo completo y a tiempo parcial) I13: Relación de oferta/demanda de las plazas de nuevo ingreso I14: Resultados de inserción laboral	