



AUTOINFORME ANUAL DE SEGUIMIENTO

*MÁSTER UNIVERSITARIO EN PROCESOS
EDUCATIVOS*

CURSOS ACADÉMICOS
2009/2010 Y 2010/2011

Febrero de 2013

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
DATOS DE IDENTIFICACIÓN	5
SEGUIMIENTO DE LAS ENMIENDAS REALIZADAS AL TÍTULO	6
1. ENMIENDAS REALIZADAS POR LA ANECA AL MÁSTER ATENDIENDO AL REAL DECRETO 1393/2007	6
2. ENMIENDAS REALIZADAS POR LA ACECAU AL MÁSTER ATENDIENDO AL DECRETO 168/2008	6
CAMBIOS INTRODUCIDOS RESPECTO AL DISEÑO PRESENTADO EN LA MEMORIA DE VERIFICACIÓN DEL TÍTULO	6
RESULTADOS DE LA IMPLANTACIÓN DEL TÍTULO EN LA ESTRUCTURA DE TELEFORMACIÓN ULPGC 7	
1. RESULTADOS DEL TÍTULO	7
1.2. OBJETIVOS DE DIRECCIÓN	7
1.3. EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y PROFESORADO	8
1.4. PROGRAMAS DE MOVILIDAD Y PRÁCTICAS EXTERNAS.....	12
1.5. INSERCIÓN LABORAL DE LOS GRADUADOS Y DE LA SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA.....	13
1.6. SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS.....	13
1.7. ATENCIÓN A SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.....	14
1.8. SUSPENSIÓN/EXTINCIÓN DEL TÍTULO	15
1.9. INFORMACIÓN, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS.....	15
2. PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL TÍTULO	17
3. ESTADO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD	18
3.2. EVIDENCIAS DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD	19
3.3. GRADO DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD	19
3.4. REVISIONES DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD.....	20
ANEXOS	22
1. RESULTADOS DE LOS INDICADORES PROPUESTOS POR LA ACECAU PARA EL SEGUIMIENTO DEL MÁSTER	22
2. INFORMACIÓN SOBRE EL CÁLCULO DE INDICADORES	24

INTRODUCCIÓN

La Universidad de Las Palmas de Gran Canaria ha implantado nuevas enseñanzas adaptadas al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) tal y como se establece en el marco normativo nacional (Real Decreto 1393/2007, R.D.) y regional (Decreto 168/2008). Para cumplir con las exigencias de este nuevo marco normativo ha participado en los programas propuestos por las Agencias de Calidad, tanto a nivel nacional como regional, estableciendo mecanismos de mejora del programa formativo que se imparte y aportando un nuevo sentido a las diferentes actuaciones emprendidas en materia de evaluación de enseñanzas, servicios y profesorado, de análisis de la satisfacción de estudiantes y egresados, de análisis de la inserción laboral o de información a la sociedad.

Con el propósito de rendir cuentas a la sociedad en general y en cumplimiento con el *Programa de Seguimiento de Titulaciones* planteado por la Agencia Canaria de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria (ACECAU), a través de este autoinforme se detallan los resultados de la implantación del *Máster Universitario en Procesos Educativos a distancia* en el primer y segundo curso académico de implantación 2009/2010 y 2010/2011, de acuerdo con lo formulado en el proyecto inicial del título presentado por la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (ULPGC) y, concretamente, por la Estructura de Teleformación de la ULPGC.


El autoinforme anual de seguimiento del *Máster Universitario en Procesos Educativos a distancia* ha sido elaborado por los responsables de Calidad del Centro. Este informe se compone de:

- Un primer apartado denominado *Seguimiento de las enmiendas realizadas al Título*, en el que se expone la consecución de las enmiendas realizadas, por los comités de evaluación del título, atendiendo tanto al *Real Decreto 1393/2007*, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, como al Decreto 168/2008, de 22 de julio, por el que se regula el procedimiento, requisitos y criterios de evaluación para la autorización de la implantación de las enseñanzas universitarias conducentes a la obtención de los títulos oficiales de la Comunidad Autónoma de Canarias.

- Un segundo apartado denominado *Cambios introducidos respecto al diseño presentado en la Memoria de Verificación del Título*, en el que se especifica si han existido modificaciones en el proyecto de Título susceptibles de seguimiento.
- Un tercer apartado denominado los *Resultados de la implantación en el Centro*, en el que se describe cómo se han abordado en la implantación del título las propuestas de mejora y las valoraciones de los requisitos expuestas por:
 - El análisis de las acciones realizadas y resultados obtenidos
 - Las propuestas de mejora
 - El análisis de la implantación del Sistema de Garantía de Calidad, la relación de evidencias tanto del Centro como de las acciones realizadas y de los métodos que emplea la institución para su revisión.
- Un cuarto apartado con los *Anexos*, en este se añaden los resultados de los indicadores propuestos por la ACECAU en el *Protocolo de Seguimiento de las titulaciones del 2011* y, además, se incluye la información sobre el cálculo de dichos indicadores.

Las Palmas de Gran Canaria, a 13 de febrero de 2013




P.O.

Fdo: D. Antonio Ocón Carreras

Director de la Estructura de Teleformación

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

TITULACIÓN:	MÁSTER UNIVERSITARIO EN PROCESOS EDUCATIVOS	Grado <input type="checkbox"/> Máster <input checked="" type="checkbox"/>
CENTRO:	ESTRUCTURA DE TELEFORMACIÓN	
SEDE:	C/Santa Juana de Arco, N° 1, (Esquina C/ Pérez del Toro) 35004 - Las Palmas de Gran Canaria	
RESPONSABLE DEL CENTRO:	D. Antonio Ocón Carreras	
CURSO DE IMPLANTACIÓN:	2009-2010	
CURSO EVALUADO:	2009-2010 y 2010-2011	
MODALIDAD:	<input type="checkbox"/> Presencial <input type="checkbox"/> Semipresencial <input checked="" type="checkbox"/> No presencial	
CÓDIGOS DE IDENTIFICACIÓN:	RUCT: 4310172	VERIFICA EXP. N°: ABR_I_0484/2009

SEGUIMIENTO DE LAS ENMIENDAS REALIZADAS AL TÍTULO

Los informes de verificación, el *Máster Universitario en Procesos Educativos* ha recibido es el mecanismo utilizado por las agencias externas para realizar las recomendaciones o enmiendas sobre la mejora del plan de estudios. A continuación, se relaciona su consecución.

1. ENMIENDAS REALIZADAS POR LA ANECA AL MÁSTER ATENDIENDO AL REAL DECRETO 1393/2007

No se especifican propuestas en el Informe definitivo de evaluación de la solicitud de verificación del título oficial de 24 de marzo de 2009.

2. ENMIENDAS REALIZADAS POR LA ACECAU AL MÁSTER ATENDIENDO AL DECRETO 168/2008

No existen propuestas derivadas de este Decreto para el Máster.

CAMBIOS INTRODUCIDOS RESPECTO AL DISEÑO PRESENTADO EN LA MEMORIA DE VERIFICACIÓN DEL TÍTULO

No procede su cumplimentación, en tanto que no se han efectuado cambios en el diseño presentado en la Memoria de Verificación del Título.

RESULTADOS DE LA IMPLANTACIÓN DEL TÍTULO EN LA ESTRUCTURA DE TELEFORMACIÓN ULPGC

1. RESULTADOS DEL TÍTULO

Anualmente, La Estructura de Teleformación ULPGC atendiendo a los procedimientos definidos en el Sistema de Garantía de Calidad, garantiza que se miden y analizan los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los grupos de interés, así como cualquier otro resultado que pueda afectar a la mejora de la titulación. En este apartado se analizan los resultados obtenidos tras la medición de una serie de indicadores (Ver anexo 1, registro de indicadores) relacionados con las nueve dimensiones sobre las que se estructura el modelo de acreditación de las titulaciones. A partir de este análisis, se toman decisiones para la mejora del programa formativo del *Máster Universitario en Procesos Educativos a distancia*.

1.2. OBJETIVOS DE DIRECCIÓN

En el curso 2010/2011, el Equipo Directivo del Centro, a través del *Procedimiento estratégico para la elaboración y actualización de la Política y objetivos de Calidad*, establece los objetivos de dirección. Para asegurar el cumplimiento de dichos objetivos, el Equipo Directivo planifica, organiza y ejecuta una serie de acciones, utilizando, para ello, los procedimientos y mecanismos establecidos por la ULPGC y por el mismo Centro. Aunque en este primer año de implantación no se documentaron los objetivos del Centro según este procedimiento, sí se desarrollaron los siguientes objetivos de dirección:

- 1) *“Promover la demanda social y el interés de nuestros campos de conocimientos a futuros estudiantes”*
- 2) *“Poner en marcha los primeros cursos de las titulaciones adaptadas al Espacio Europeo de Educación Superior”.*

Entre los objetivos específicos para este curso figura la realización de la convocatoria extraordinaria de exámenes de Septiembre en tres sesiones y no en seis como era habitual hasta entonces (relacionado con el objetivo general 2). Concretamente, se establecen tres sábados de examen, los días 3, 10 y 17 de septiembre de 2011. En cada uno de estos tres sábados, se realizarán los exámenes de todas las asignaturas, de modo que los estudiantes escogerán a través de la plataforma, con fecha límite 1 de septiembre de 2011, el día en que realizarán cada uno de los exámenes de sus asignaturas pendientes,

entendiéndose que de no realizar adecuadamente la selección de una de estas tres fechas por asignatura, están renunciando a realizar el examen en dicha convocatoria. Otro objetivo específico para este curso es la preparación de nuevos manuales docentes de las nuevas asignaturas de segundo curso de los distintos Grados y Másteres que oferta el Centro, entre ellos este Máster Universitario en Procesos Educativos.

El objetivo general 1 está íntimamente relacionado con los procesos de captación de estudiantes y de información pública. Desde su inicio como titulación, el *Máster* tiene una demanda¹ que supera la oferta, por cada plaza ofertada hay aproximadamente 1,6 y 2,7 demandadas y cada curso académico respectivamente. Por lo que se observa un aumento de la demanda lo que implica el éxito de las acciones de captación realizadas por el Equipo Directivo de La Estructura de Teleformación en el curso académico 2010/2011. Los medios utilizados para la difusión de los títulos fueron los usuales empleados en cualquier Centro de esta Universidad, entre los que se incluyen la página web del Centro, la Web Institucional de la ULPGC, folletos, charlas informativas, etc.

Además, cabe destacar que el Equipo Directivo ha promovido la cultura de mejora en el Centro mediante la difusión e implantación del Sistema de Garantía de la Calidad a través del despliegue de los procedimientos definidos en dicho sistema.

1.3. EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y PROFESORADO

A continuación y a través de los siguientes apartados, se muestra la información relativa a la evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y del profesorado *en el Máster Universitario en Procesos Educativos* en su primer año de implantación.

- *Captación de estudiantes, la oferta y demanda de plazas*

A través del *Procedimiento clave para la definición del perfil de ingreso y captación de estudiantes*, se ha elaborado un plan de captación de estudiantes acorde con el perfil de ingreso definido y la oferta de plazas del Máster. La captación de futuros estudiantes se ajusta al Programa de Captación que desarrolla la ULPGC en colaboración con el Centro. Hay que señalar que el Centro participó activamente en el primer trimestre del 2010 en la celebración de actividades de captación de estudiantes, tales como la celebración de las jornadas de puertas

¹ Las "plazas demandadas" es el total de peticiones recibidas en 1ª o 2ª preferencia en cada una de las fases en las que se ha ofertado el Máster.

abiertas. Además, se promocionó entre los estudiantes de los últimos cursos de las licenciaturas de esta universidad.

Como resultado de la puesta en marcha de las acciones de captación, hemos obtenido una Tasa de acceso del 44% y 13,6%, respectivamente (11,71% ULPGC). Este dato pone de manifiesto el aumento del interés por la titulación (59 y 176 solicitudes respectivamente) aunque no todas llegan a materializarse en matrículas (26 y 24 estudiantes de nuevo ingreso en cada curso académico). A nuestro juicio, un parámetro más interesante que la tasa de acceso es la ratio de plazas ofertadas, la cual resulta de dividir el número de plazas de nuevo ingreso ofertadas (50) entre el número preinscritos en primera y segunda opción, obteniendo, como ya se ha comentado anteriormente un aumento de las plazas demandadas (en el curso 2010-2011 por cada plaza ofertada existen 2,7 plazas demandadas) lo que muestra que el número de plazas es el adecuado, aunque la tasa de matriculación (52% y 48), no muestre la cristalización del interés. Esto puede ser causado por el aumento en la oferta de másteres en los últimos cursos académicos y a las circunstancias socioeconómicas, no obstante el número de nuevos ingresos se mantiene muy por encima del mínimo exigido (15).

Respecto al perfil de los estudiantes de nuevo ingreso, según la tasa de acceso, todos son estudiantes titulados con una nota de acceso de 1,6 y 5,8, lo que muestra un aumento también en la formación previa del estudiante. Cabe destacar que, del número de estudiantes finalmente matriculados en el *Máster*, en el primer año el 9% estaba matriculado a tiempo parcial y en el siguiente es el 51%, lo que indica que en este último curso en el perfil del estudiante tipo ha cambiado y la ocupación en otras actividades (laborales, personales...) puede afectar a la dedicación y resultados de los estudiantes.

Finalmente, los resultados de la encuesta de satisfacción de estudiantes de nuevo ingreso del Centro², muestran una valoración global de la encuesta de satisfacción de estudiantes de nuevo ingreso es (3,36 - 3,64)³ lo que puede

² Al realizarse en la Estructura de Teleformación las mismas actividades para los estudiantes de nuevo ingreso para todas las titulaciones se ha realizado una valoración global de todos los Grados y Másteres del Centro.

³ Teniendo en cuenta la corrección por poblaciones finitas (670 estudiantes en toda la Estructura de Teleformación ULPGC) el intervalo de confianza al 95% para la Orientación al Estudiante.

interpretarse como una valoración positiva dado que este valor es superior a la media 3 en una escala de satisfacción de 1 a 5.

- *Orientación al Estudiante*

A través del *Procedimiento clave de Orientación al estudiante* y *Procedimiento clave de Orientación profesional* se han desarrollado las acciones de orientación al estudiante. Teniendo en cuenta que estos dos cursos académicos se corresponden a los primeros años de implantación del título adaptado al EEES, las acciones que se han llevado a cabo corresponden a la orientación inicial de los nuevos estudiantes, en la que se destaca la participación de los diferentes grupos de interés del Centro. Más concretamente, el Director de La Estructura de Teleformación junto con el Rector de la Universidad y el Vicerrector de Ordenación Académica y Espacio Europeo de Educación Superior dan la bienvenida a los estudiantes de la Estructura de Teleformación explicándose las principales características de funcionamiento de la Estructura, los servicios de Administración y Secretaría y los principales medios de comunicación a través de la plataforma virtual *Moodle*.

Dentro del Campus Virtual los estudiantes pueden resolver sus problemas administrativos dirigiéndose al espacio de consultas con la dirección y administración de Teleformación. A través de estos *diálogos* los estudiantes pueden tramitar electrónicamente sus documentos evitándose el tener que acudir en persona a la Sede del Centro. Este servicio es de especial importancia para los estudiantes que viven fuera de la isla de Gran Canaria. También disponen del *foro de novedades*, de los *diálogos con la Dirección* y con la *atención al campus virtual*, así como una carpeta con *documentos de interés* para todos los estudiantes.

Además, disponen del foro de *Coordinación de Máster* y las *consultas privadas con la Coordinación* donde el Subdirector del *Máster* orienta al estudiante respecto a cualquier problema que tenga con el seguimiento de sus estudios.

Con respecto a la medición de la satisfacción sobre las acciones de orientación llevadas a cabo en el marco del Programa de Acogida hemos realizado un análisis conjunto de las titulaciones, ya que todas ellas reciben las mismas acciones de los mismos agentes, y la valoración global de las acciones de

orientación es $(3,23 - 3,72)^4$, lo que puede interpretarse como una valoración positiva dado que este valor es superior a la media 3 en una escala de satisfacción de 1 a 5.

▪ *Desarrollo y evaluación de la enseñanza*

A través del *Procedimiento clave para el desarrollo y evaluación de las enseñanzas* se ha comenzado a implantar el máster incidiendo en los procesos de coordinación del profesorado, velando, principalmente, por la correcta coordinación horizontal y vertical de las asignaturas.

La metodología de evaluación implica, en primer lugar, la realización de actividades de aprendizaje, los estudiantes, que entregan sus actividades de aprendizaje con tiempo, disponen, al menos, de dos correcciones. Por ello, la mayoría de los estudiantes que atienden las correcciones que les indica su profesor incrementan su aprendizaje y sus calificaciones.

En segundo lugar y en cuanto a las calificaciones de lo exámenes (de realización presencial), los resultados de cada una de las asignaturas son positivos, como resultado, tenemos una tasa de rendimiento en créditos del 79% y 86% respectivamente y, si se analiza esta tasa atendiendo a los estudiantes que se presentan a las pruebas presenciales el resultado asciende al 88% y 92%. La tasa de graduación del 2009-2010 es del 73%, muy por encima de la tasa propuesta en el proyecto del título (50%), la tasa de abandono es del 15%, el límite indicado en el proyecto del título, pero hay que tener en cuenta que esta tasa puede bajar puesto que no es la definitiva, en los próximos cursos académicos pueden volver a matricularse estudiantes de la primera promoción. Para el curso 2010-2011 sólo podemos obtener una tasa de graduación preventiva del 50% (que cumple con los objetivos propuestos) pero que puede aumentar ya que en el indicador definitivo se deben incluir los egresados del siguiente curso académico. La eficiencia de los estudiantes es alta en ambos cursos, por sobre el 95%.

Teniendo en cuenta las características de esta modalidad, así como las de los estudiantes que, aunque implicados en sus estudios, deben combinar esta actividad con otras actividades, estos datos indican unos buenos resultados finales y

⁴ Teniendo en cuenta la corrección para poblaciones finitas el intervalo de confianza al 95%.

el logro de los objetivos recogidos en el proyecto de título respecto a los resultados previstos (apartado 8 del proyecto de Título).

- *Personal Docente*

A través de las normativas de la ULPGC, el Reglamento de La Estructura de Teleformación ULPGC y el *Procedimiento de Apoyo para la Selección y Contratación de Personal Docente*, se garantiza la captación y selección de su personal docente, que, en el caso del Máster Universitario en Procesos Educativos el 100% del profesorado es doctor. Por otra parte, mediante el *Procedimiento para la formación del Personal Docente e Investigador (PDI)* se garantiza la renovación de sus conocimientos relativos a la actividad docente, investigadora y de gestión, partiendo de las necesidades detectadas a partir de la valoración de la actividad docente o las propuestas formativas que partan de los Centros, Institutos o Departamentos de la ULPGC (Plan de Formación Continua del PDI aprobado por el Consejo de Gobierno en sesión del 22 de Abril de 2010) . Además, en el inicio de cada curso, todos los profesores de la Estructura de Teleformación ULPGC reciben cursos de formación continua relacionados bien con las metodologías en enseñanza a distancia, bien con habilidades y competencias docentes aplicadas a la enseñanza a distancia o con el uso y posibilidades de la Plataforma *Moodle*. Finalmente, cabe mencionar la activa participación del profesorado en la implantación del Título, adaptando sus proyectos docentes y actividades de aprendizaje a los métodos de enseñanza centrados en el desarrollo de competencias e identificando acciones de mejora.

1.4. PROGRAMAS DE MOVILIDAD Y PRÁCTICAS EXTERNAS

A continuación y a través de los siguientes apartados, se muestra la información relativa a la movilidad de estudiantes y prácticas externas integradas en el Plan de Estudio *del Máster*.

- *Movilidad de Estudiantes*

El *Procedimiento clave para la gestión de la movilidad de los estudiantes enviados* y el *Procedimiento clave para la gestión de la movilidad de los estudiantes recibidos* garantiza la calidad de las estancias de los estudiantes y vela porque adquieran los conocimientos y las capacidades acorde con los objetivos del Título. Dado que el Máster se desarrolla durante en dos cursos académicos y la alta

especialización de sus estudios, la movilidad en estos estudios, a través de programas de movilidad tales como Erasmus o SICUE, carece de sentido. Sin embargo, se está trabajando para la realización de otro tipo de programas en los que se pueda integrar la figura del estudiante de máster y además de modalidad a distancia, como por ejemplo con estancias cortas de un mes.

- *Prácticas Externas*

A través del *Procedimiento clave para la gestión de las prácticas externas integradas en el plan de estudios* se organiza y planifica el desarrollo de las prácticas externas, comenzando por el establecimiento de convenios con empresas con empresas e instituciones, de cuya gestión se encarga la institución a través del Vicerrectorado de Internacionalización y Cooperación. La ULPGC dispone de convenios que fueron firmados con instituciones y empresas del sector que podrán ser usados para que los nuevos estudiantes del Máster realicen al final del curso sus prácticas. Para los estudiantes de este Máster que residan fuera de Gran Canaria, la Estructura de Teleformación dispone de acuerdos con centros educativos donde los estudiantes pueden realizar sus prácticas. Estos convenios facilitarán el desarrollo de las prácticas externas incluidas en el programa formativo del Máster para todos los estudiantes allí donde residan.

1.5. INSERCIÓN LABORAL DE LOS GRADUADOS Y DE LA SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA

A través del Procedimiento institucional de seguimiento de la inserción laboral se obtiene y se analiza la información sobre la inserción laboral de los titulados. Para la consideración de los resultados de inserción laboral es necesario que existan estudiantes egresados y, al estar realizando el informe de seguimiento del primer año de implantación, no corresponde valorar dicha inserción.

1.6. SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS

A través del *Procedimiento de apoyo para la medición de la satisfacción, expectativas y necesidades*, el Centro ha diseñado y dispuesto mecanismos para realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción de sus grupos de interés (estudiantes, personal docente e investigador, personal de administración y servicios y sociedad en general). Teniendo en cuenta que estos cursos académicos coinciden con los primeros años de la implantación del título, el Centro se ha centrado, fundamentalmente,

en acciones dirigidas a sus nuevos estudiantes (programas de captación, orientación inicial, programas de acogida, metodologías de enseñanza adaptada al EEES). Por ello, el Centro, en particular, y la ULPGC, en general, han priorizado las acciones y han realizado los siguientes estudios de opinión:

- *Encuesta de satisfacción de estudiantes de nuevo ingreso.* En el curso 2010/2001 se aplica la encuesta institucional de satisfacción de los estudiantes de nuevo ingreso como encuesta de on-line. Para medir el índice de satisfacción se utiliza la siguiente escala Likert: (1) Muy Insatisfecho, (2) Insatisfecho, (3) Medianamente Satisfecho, (4) Satisfecho y (5) Muy Satisfecho. En dicho cuestionario se ha preguntado sobre los procesos de captación, oferta de plazas y orientación al estudiante, además de los perfiles del programa formativo, los servicios prestados y los canales de información. La participación ha sido de un 10% aproximadamente para todo el Centro, este número nos ha permitido establecer estimaciones con buena precisión para todo el centro. Al ser las acciones idénticas para todas las titulaciones estos resultados globales pueden aplicarse a cada una de las titulaciones.
- *Encuesta de satisfacción del estudiante con la actividad docente.* En estos cursos se aplica un modelo de cuestionario en formato electrónico con el propósito de obtener los datos *on-line*. Para medir el índice de satisfacción se utiliza la siguiente escala Likert: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni acuerdo ni desacuerdo, (4) De acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo. En dicho cuestionario se pregunta, fundamentalmente, por la planificación de las enseñanzas, el desarrollo de las enseñanzas y la evaluación. En ambos cursos el porcentaje de participación fue inferior al 10% y, por tanto, insuficiente para que el nivel de significatividad estadística sea la adecuada en este tipo de cumplimentación on-line de encuestas.

1.7. ATENCIÓN A SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

A través del *Procedimiento de apoyo del Centro para la gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias* y el *Procedimiento institucional para la gestión de incidencias* se dispone de mecanismos para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones.

En estos cursos, el *Máster Universitario en Procesos Educativos*, a través de la opción conversaciones privadas (*Moodle*) con la Coordinación del Máster no recibió quejas ni sugerencias de sus grupos de interés. Tras el análisis de esta situación, se puede entender que la gestión del Título por parte del Centro es buena y cabe destacar que,

aunque la implantación de estos procesos y mecanismos diseñados para la mejora constante son una novedad en la gestión del Centro y, aún, se está asentando una cultura para su utilización entre dichos grupos de interés.

1.8. SUSPENSIÓN/EXTINCIÓN DEL TÍTULO

A través del Reglamento de Extinción de Títulos (27 de abril del 2009) y el *Procedimiento de apoyo para la Suspensión de las enseñanzas* se establecen los mecanismos que se deben seguir en el caso de la suspensión de este Máster. Atendiendo a las causas por las que se puede extinguir un título establecidas en la normativa, tanto a nivel estatal y regional como a nivel interno en la ULPGC, y una vez analizados los resultados de la implantación del Máster, no existen resultados y evidencias que justifiquen alguno de estos criterios, por lo tanto, no se justifica la implantación de este procedimiento.

1.9. INFORMACIÓN, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

A continuación y a través de los siguientes apartados, se muestran los datos relativos a la información pública y a los recursos materiales y servicios vinculados con el *Máster*.

- **Información Pública**

A través del *Procedimiento clave de Información Pública*, el Centro planifica las acciones de difusión a través de los distintos medios y canales de los que dispone (4 canales). Específicamente, para este Máster se ha puesto a disposición de la comunidad universitaria y de la sociedad en general información relevante según evidencia el *Catálogo Anual de Información Pública del Título de Máster Universitario en Procesos Educativos*.

En estos cursos, se ha detectado que los canales con mayor éxito para la difusión han sido la página Web, seguida de los correos electrónicos remitidos con información específica a los diferentes grupos de interés. Como se especifica en apartados anteriores, la información difundida ha correspondido, mayoritariamente, a la información de interés para el estudiante de nuevo ingreso y para el desarrollo de la nuevas enseñanzas. Por lo tanto, a través de la encuesta de satisfacción de los estudiantes de primer ingreso, se detecta que los estudiantes de primer ingreso se encuentran satisfechos respecto a la información difundida y los canales o medios utilizados (3,4 de media sobre 5).

▪ *Recursos Materiales y Servicios*

A través del *Procedimiento de apoyo para la gestión de los recursos materiales* y del *Procedimiento de apoyo para la gestión de los Servicios* se han gestionado los recursos del Centro para este Título y se ha invertido la mayor parte de su presupuesto para mejorar los servicios y los recursos materiales, con el propósito de alcanzar la mejor implantación de la titulación. Al ser a distancia este Máster, el Centro dispone de los recursos informáticos necesarios para su impartición. La dirección de estos recursos las realiza el Coordinador del Campus virtual ULPGC. Para las realización de las 4 (una por mes) sesiones presenciales realizadas en el Edificio de Formación de Profesorado de la ULPGC se dispone de aulas dotadas de nuevas tecnologías (ordenador, cañón, sistemas de audio y pizarra digital). Asimismo, para la realización de los exámenes se dispone de convenios con centros, en Madrid, Barcelona, León, Sevilla, Elche y en cada una de las siete Islas Canarias, con aulas con capacidad suficiente para la realización de las pruebas. Además, a lo largo del curso académico 2010/2011 se han incrementado las infraestructuras con un aula multimedia dotada con un proyector de pared, un ordenador, un sistema de videoconferencia y una pizarra digital, lo cual facilita, si fuese necesario, la comunicación con aquellos docentes que residan fuera de Gran Canaria o pudieran estar realizando estancias de investigación.

A través del *Procedimiento institucional para la gestión de los recursos materiales*, el *Procedimiento institucional para la gestión de los Servicios*, el *Procedimiento institucional para la selección, admisión y matriculación de estudiantes* y el *Procedimiento institucional para la gestión de expedientes y tramitación de títulos*, los recursos para los estudiantes del Máster se ven reforzados por los Servicios Institucionales, los cuales se han caracterizado por los cambios organizativos que requiere la adaptación al EEES. En este sentido, ha sido muy importante la difusión de las cartas de servicios y de diversas instrucciones, protocolos, así como el asesoramiento del personal de administración y servicios (PAS) a los estudiantes a la hora de realizar diversos trámites. Todas las funciones han sido realizadas con éxito, a pesar del aumento de la carga de trabajo que requieren los nuevos cambios y la ausencia de nuevo personal. Esto se ha procurado subsanar con la inclusión, en el programa de formación de dicho personal, de cursos específicos sobre las características y repercusiones del nuevo escenario de

Educación Superior (50 cursos y el 84,37% de las ayudas concedidas relacionadas con su puesto de trabajo). Tal y como muestran los indicadores y evidencias recogidas en las Memorias Académicas de 2009/2010 y 2010/2011, los diferentes servicios han desarrollado sus funciones adecuadamente. Entre estos resultados de la gestión y, en línea con las enseñanzas de Máster, cabe destacar los relacionados con una mayor difusión de la información y a la gestión electrónica, como por ejemplo:

- Todos los procesos de preinscripción, matrícula y gestión académica en la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria se realizan en línea (pág. 295 y pág. 128-129 en las respectivas memorias).
- Servicio de Informática y Comunicación ha mejorado la capacidad de la Web Institucional, del Campus Virtual de la ULPGC y el equipamiento informático de los Edificios de manera que se mejore los recursos tecnológicos para la enseñanza presencial (pág. 280-281 en 2009-2010).
- La Biblioteca ha impartido un total de 598 cursos de formación de usuarios, especialmente a los alumnos de nuevo ingreso, y ha mejorado la gestión de los servicios bibliotecarios ofrecidos a través del Campus Virtual (pág. 260 y pág. 257-262 respectivamente).
- Y, se destaca la creación de la Oficina Técnica de la e-Administración, la unidad que se encargará de gestionar la futura administración electrónica de la ULPGC (pág. 286-287 en 2010-2011).

2. PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL TÍTULO

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos tras la medición de los indicadores y el análisis de sus resultados y de los procedimientos, La Estructura de Teleformación ULPGC se plantea las siguientes propuestas para la mejora de la implantación del *Máster Universitario en Procesos Educativos* según las diferentes dimensiones establecidas.

En primer lugar, en lo que respecta a la Evaluación y Mejora de la Calidad de la Enseñanza y Profesorado, las propuestas son:

- Aumentar la implicación del profesorado en las actividades de coordinación del Máster.
- Fomentar la participación del profesorado en el Plan de Formación Continua del PDI.

En segundo lugar, en lo que se refiere a la movilidad, la propuesta es:

- Estudiar la posibilidad de realizar estancias en otros centros universitarios a través de programas de movilidad más adaptados a este tipo de estudios de segundo ciclo.

En tercer lugar, en lo que respecta a la satisfacción de los distintos colectivos implicados, se proponen dos acciones de mejora:

- Incentivar la participación de los estudiantes en las encuestas de satisfacción y, especialmente, en las encuestas relativas a la planificación de las enseñanzas, el desarrollo de las enseñanzas y la evaluación docente.
- Desplegar las encuestas de satisfacción al resto de grupos de interés.

En cuarto lugar, en relación a la Información, Recursos Materiales y Servicios se propone aumentar la implicación del personal y de los estudiantes en acciones que tengan que ver con la gestión del Centro y en la toma de decisiones.

3. ESTADO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

En el Manual del Sistema de Garantía de Calidad del Centro, concretamente en su capítulo 3, se propone una estructura para el desarrollo de este sistema. Atendiendo a esto, la responsabilidad del sistema recae en el Director como máximo representante del Centro, en el Coordinador de Calidad como responsable del control y supervisión del desarrollo de dicho sistema y, por último, en la Comisión de Garantía de Calidad como responsable de tomar decisiones respecto al diseño, ejecución y evaluación de los mecanismos que garanticen la calidad en el Centro. Dicha comisión está constituida, actualmente, por:

- D. Antonio Andrés Ocón Carreras, Director del Centro, que actúa como presidente.
- D. Juan José González Henríquez, Subdirector de Calidad, que actúa como secretario.
- D. José Manuel Izquierdo Ramírez, Secretario de la Estructura de Teleformación ULPGC.
- D^a Emigdia Repetto Jiménez, D^a Elsa Rodríguez Tadeo, D^a Ana Falcón Martínez de Marañón, D. Juan Jiménez García, D. Domingo Verano Tacoronte, D. Lucas Martín Pérez, D. José Luis Ballesteros Rodríguez y D. Ciro Gutiérrez Ascanio, en representación del personal docente e investigador.
- D. Begoña Beranguer Mateos, en representación del personal de administración y servicios.

- D. Enrique Castro López-Tarruella, en representación del Campus virtual ULPGC.

El Equipo Directivo y, en particular, su Director actúan como corresponde a la dirección de cualquier organización comprometida con el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora de un Sistema de Garantía de Calidad. Y, fomenta la participación y la adquisición de responsabilidades entre todos sus grupos de interés, con el propósito fundamental de garantizar la calidad del Máster.

3.2. EVIDENCIAS DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

La relación de evidencias derivadas de la implantación de los procedimientos del Centro está publicada en la web:

<http://www.centros.ulpgc.es/teleformacion/index.php/sistema-de-garantia-de-calidad>

Al desarrollarse toda la docencia en una plataforma de enseñanza virtual toda la actividad docente del curso académico 2010-2011 está registrada en formato digital por lo que se dispone de evidencias pormenorizadas del desarrollo de la enseñanza del *Máster*.

La relación de evidencias derivadas de la implantación de los procedimientos institucionales se puede ver en la web de calidad del Vicerrectorado de Comunicación, Calidad y Coordinación Institucional:

http://www.webs.ulpgc.es/calidad/templates/calulpgc/doc/Informe_Evidencias_Institucionales_diciembre_2011.pdf

3.3. GRADO DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

La documentación del Sistema de Garantía de Calidad de La Estructura de Teleformación ULPGC fue evaluada por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) en el año 2012, obteniendo un resultado positivo, conforme con las normas y directrices establecidas en la documentación del programa AUDIT. La implantación del sistema comenzó en el curso 2010/2011, incluyéndose en la página web del Centro un apartado exclusivo para la calidad con información sobre la documentación, responsables y evidencias de la implantación.

Los resultados de la implantación en el curso 2010/2011 son algo justos, ya que, existen algunos procesos que deberían haberse implantado y no se han llevado a cabo como corresponde (política del Centro, orientación a los estudiantes y revisión de los procedimientos). Por otro lado, con excepción de tres procedimientos que aún no se han

implantado porque no ha sido necesario, el resto de los procesos están en marcha y las evidencias indican que se han cumplido con la mayor parte de las fases de los procedimientos. Por ello, los responsables de calidad La Estructura de Teleformación ULPGC califican la implantación de los procedimientos con un valor de 1.5 en una escala del 1 al 4. No obstante, es conveniente introducir mejoras para simplificar y facilitar su gestión y corregir la falta de datos en la medición de la satisfacción de los diferentes colectivos. Por todo ello, es necesaria una actualización de todo el Sistema de Garantía de Calidad, atendiendo a las normativas universitarias y a las Directrices del Vicerrectorado con competencias en calidad.

3.4. REVISIONES DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

El Sistema de Garantía de Calidad tiene diversos mecanismos de revisión y seguimiento tanto internos como externos al Centro, con el objeto de verificar que, tanto su diseño como su implantación, han sido realizados de forma adecuada y coherente con los criterios de la ANECA, ACECAU y ULPGC. A continuación, en la siguiente tabla se especifican cuales son.

MÉTODO DE REVISIÓN		RESPONSABLE	EVIDENCIA	
Diseño	1	Evaluación diseño del Sistema de Garantía de Calidad (SGC) por la ANECA	ANECA	Informe de valoración positiva del diseño del SGC
	2	Evaluación de la Propuesta del Título por la ACECAU	ACECAU	Informes definitivos de evaluación del Título y de valoración de los criterios generales del Título
	3	Evaluación de la Propuesta de Título por la ANECA	ANECA	Informe definitivo de evaluación de la solicitud de verificación del Título
Implantación	4	Control del cumplimiento de los procedimientos del Centro	Coordinador de Calidad del Centro	Informes de revisión y mejora de los procedimientos
	5	Revisión de la Dirección del Centro	Decano/Director del Centro	Informes Anual del Centro
	6	Auditoría Institucional	Vicerrectorado con competencias en calidad	Informes de Auditorías Institucionales
	7	Seguimiento del Título por la ACECAU	ACECAU	Informes de evaluación de seguimiento del Título
	8	Certificación del SGC por la ANECA	ANECA	Informes de la evaluación de la implantación del SGC.

Hasta ahora, el Sistema de Garantía de Calidad del Centro ha pasado por los siguientes métodos de revisión:

- Evaluación del diseño del Sistema de Garantía de Calidad por la ANECA (1)
- Evaluación de la Propuesta del Título por la ACECAU (2)
- Evaluación de la Propuesta de Título por la ANECA (3)
- Control del cumplimiento de los procedimientos del Centro (4)
- Revisión de la Dirección del Centro (5)

En estos momentos, por un lado, con la elaboración de este informe, se da el primer paso para desarrollar el Seguimiento del Título a través del Protocolo definido por la ACECAU (7), que conllevará a la futura acreditación del título. Por otro, se está a la espera de que la ANECA disponga de un protocolo para la certificación del Sistema de Garantía de Calidad del Centro (8).

ANEXOS

1. RESULTADOS DE LOS INDICADORES PROPUESTOS POR LA ACECAU PARA EL SEGUIMIENTO DEL MÁSTER

Ámbito	Denominación indicadores	Curso Académico	
		2009/2010	2010/2011
CAPTACIÓN, OFERTA Y DEMANDA DE PLAZAS	Tasa de acceso (U-IN01REN-P-2)	44,07	13,64
	Nº de estudiantes de nuevo ingreso según la modalidad de acceso (Dato "nuevo ingreso" del U-IN01REN-P-3)	Titulados 26	24
	Tasa de matriculación (U-IN02REN-P-2)	52	48
	Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas (dato "plazas" del U-IN02REN-P-2)	50	50
	Ratio de plazas de la Titulación (U-IN09REN-P)	118	275
	Nota media estudiantes de Nuevo Ingreso (U-IN14REN-P-2)	1,67	5,87
	Tasa de estudiantes de nuevo ingreso (U-IN15REN-P-2)	ND	ND
	Nº de estudiantes de Nuevo Ingreso en primer curso (dato "estudiante 1 ingreso" del U-IN15REN-P-2)	26	24
	Variación porcentual de la matrícula de nuevo ingreso con relación al curso académico anterior (U-IN17REN-P-2)	ND	-7,69
	Nº estudiantes matriculados (U-IN16REN-P)	General	33
Tiempo completo		30	18
Tiempo parcial		3	19
MOVILIDAD DEL ESTUDIANTE	Nº de estudiantes enviados (U-IN03REN-P)	ND	ND
	Nº de estudiantes recibidos (U-IN04REN-P)	ND	ND
DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN DE ESTUDIANTES	Tasa de rendimiento (U-IN06REN-P-2)	79,4	86,28
	Número de créditos superados (dato "créditos superados" del U-IN06REN-P-2)	1260	1377
	Número de créditos matriculados en la titulación (dato "créditos matriculados" del U-IN06REN-P-2)	1587	1596
	Número de créditos presentados (U-IN18REN-P-2)	1428	1497
	Tasa de Graduación (U-IN07REN-P-2)	73,08	50
	Tasa de Abandono (U-IN08REN-P-2)	15,38	ND
	Tasa de Eficiencia (U-IN10REN-P-2)	95,25	95,24
	Número de egresados (dato "Nº de titulados" del U-IN10REN-P-2)	14 ⁵	9
Duración media de los estudios (U-IN11REN-P)	1	1,24	

ND: Hace referencia a la inexistencia de datos (no existen datos)

⁵ Estudiantes titulados en tiempo y forma, aunque el total de estudiantes titulados, en estos momentos, asciende a 19 y 12 en cada curso académico.

Ámbito/denominación		Año natural	
		2009	2010
INSERCIÓN LABORAL	Tasa general de inserción laboral (C-IN23REN-P)	ND	ND
	Contratos indefinidos (C-IN24REN-P)	ND	ND
	Acceso a la función pública (C-IN25REN-P)	ND	ND
	Adecuación de los contratos 1: Actividad económica de los contratos (U-IN26REN-P)	ND	ND
	Adecuación de los contratos 2: Ocupación de los contratos (U-IN27REN-P)	ND	ND
	Tasa de paro (U-IN28REN-P)	ND	ND

ND: Hace referencia a la inexistencia de datos (no existen datos)

2. INFORMACIÓN SOBRE EL CÁLCULO DE INDICADORES

	CÓDIGO	DENOMINACIÓN	FORMULACIÓN	DESAGREGACIÓN
INDICADORES PRINCIPALES DE RENDIMIENTO	U-IN01REN-P	Tasa de acceso	$[(\text{N}^\circ \text{ de matriculados de nuevo ingreso en la titulación}) / (\text{N}^\circ \text{ de preinscritos en la titulación}) * 100]$	ULPGC, Centro, Titulación y modalidad de acceso
	U-IN02REN-P	Tasa de matriculación	$[(\text{Número total de estudiantes de nuevo ingreso matriculados en el Título T en el año académico X} / \text{N}^\circ \text{ de plazas de nuevo ingreso ofertadas en el Título T en el año académico X}) * 100]$	ULPGC, Centro, Titulación
	U-IN03REN-P	Estudiantes Outgoing	Número de estudiantes de movilidad enviados	Centro, Titulación y Programas de movilidad
	U-IN04REN-P	Estudiantes Incoming	Número de estudiantes de movilidad recibidos	Centro, Titulación y Programas de movilidad
	U-IN06REN-P	Tasa de rendimiento en créditos	$[(\text{Sumatorio de N}^\circ \text{ de créditos ordinarios superados en el título T en una Universidad U en el curso académico X} / \text{Sumatorio de N}^\circ \text{ de créditos ordinarios matriculados en un título T en una Universidad U en el curso académico X}) * 100]$	ULPGC, Centro, Titulación, grupo de nota de acceso y curso
	U-IN07REN-P	Tasa de Graduación	$[(\text{N}^\circ \text{ de alumnos de una cohorte de entrada C en un título T en una Universidad U que consiguen finalizar dicho título en el tiempo previsto} + 1 / \text{N}^\circ \text{ de alumnos de nuevo ingreso de una cohorte de entrada C en un título T en una Universidad U}) * 100]$	Titulación y grupo de nota de acceso

INDICADORES PRINCIPALES DE RENDIMIENTO	CÓDIGO	DENOMINACIÓN	FORMULACIÓN	DESAGREGACIÓN
	U-IN08REN-P	Tasa de Abandono	$[(N^{\circ} \text{ de estudiantes de nuevo ingreso en el título T en la Universidad U el curso X y que no están matriculados en este título T en la Universidad en los cursos X+1 Y X+2} / N^{\circ} \text{ de estudiantes de nuevo ingreso en el título T en la Universidad U el curso X}] * 100$	ULPGC, Centro, Titulación y grupo de nota de acceso
	U-IN09REN-P	Ratio de plazas ofertadas	$N^{\circ} \text{ de Plazas demandadas} / N^{\circ} \text{ de Plazas ofertadas}$	Titulación
	U-IN10REN-P	Tasa de eficiencia	$[(\text{Sumatorio de } N^{\circ} \text{ de créditos que debieran haber sido matriculados en un título T en una Universidad U por la cohorte de graduación G} / S \text{ } N^{\circ} \text{ de créditos efectivamente matriculados en un título T por la cohorte de graduación G}) * 100$	Titulación y grupo de nota de acceso
	U-IN11REN-P	Duración media de los estudios	$\text{Sumatorio de [número de años que tardan en graduarse} * \text{número de estudiantes graduados]} / \text{número total de estudiantes graduados}$	Titulación
	U-IN14REN-P	Nota media de Estudiantes de Nuevo Ingreso	$\text{Sumatorio de la media de cada uno de los estudiantes de nuevo ingreso} / N^{\circ} \text{ total de estudiantes de nuevo ingreso}$	ULPGC, Centro, Titulación y Tipo de estudiante
	U-IN15REN-P	Estudiantes de nuevo ingreso	Estudiantes de nuevo ingreso en primera opción sobre el total de nuevo ingreso	ULPGC, Centro, Titulación y Tipo de estudiante
	U-IN16REN-P	Estudiantes matriculados	Sumatorio del número de estudiantes matriculados	Centro, Titulación y Tipo de estudiante

INDICADORES PRINCIPALES DE RENDIMIENTO	CÓDIGO	DENOMINACIÓN	FORMULACIÓN	DESAGREGACIÓN
	U-IN17REN-P	Variación porcentual de nuevo ingreso por titulación	$[(\text{Estudiantes matriculados de nuevo ingreso en el año actual} - \text{Estudiantes matriculados de nuevo ingreso en el año anterior} / \text{Estudiantes matriculados de nuevo ingreso del año anterior}) * 100]$	Titulación
	U-IN18REN-P	Créditos presentados	Nº de créditos presentados	Centro y Titulación
	U-IN23REN-P	Tasa general de inserción laboral	$[(\text{nº total de insertados} / \text{nº de egresados}) * 100]$	Centro y Titulación
	U-IN24REN-P	Contratos indefinidos	$[(\text{nº total de insertados por contrato indefinido} / \text{nº de insertados}) * 100]$	Centro y Titulación
	U-IN25REN-P	Acceso a la función pública	$[(\text{nº total de insertados en la función pública} / \text{nº de insertados}) * 100]$	Centro y Titulación
	U-IN26REN-P	Adecuación de los contratos 1: Actividad económica de los contratos	$[(\text{nº total de insertados en la actividad económica relacionada con la titulación} / \text{nº de insertados}) * 100]$	Centro y Titulación
	U-IN27REN-P	Adecuación de los contratos 2: Ocupación de los contratos	$[(\text{nº total de insertados en cargos relacionados con la titulación} / \text{nº de insertados}) * 100]$	Centro y Titulación
U-IN28REN-P	Tasa de paro	$[(\text{nº total de inscritos como demandantes de empleo} / \text{nº de egresados}) * 100]$	Centro y Titulación	