



**Autoinforme para el seguimiento del Título.**

**MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN Y  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**CENTRO: Facultad de Ciencias Sociales y de  
la Comunicación**

**CURSO: 2011/2012**

<b>Elaborado:</b>	<b>Aprobado:</b>
Comisión de Garantía de Calidad del Centro	Junta de Centro
<b>Fecha: 18-03-2013</b>	<b>Fecha: 18-03-2013</b>

**1) DESCRIPCIÓN DEL TÍTULO. INFORMACIÓN RELATIVA A LA PUESTA EN MARCHA DEL TÍTULO**

<b>Nombre de la Titulación:</b>	<b>Máster Universitario en Gestión y Administración Pública</b>
<b>Centros en las que se imparte:</b>	Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación
<b>Fecha de Publicación en BOE:</b>	7 de enero de 2012
<b>Tipo de Enseñanza:</b>	Presencial
<b>Web del título:</b>	<a href="http://www.uca.es/ccsociales/portal.do?TR=C&amp;IDR=109">http://www.uca.es/ccsociales/portal.do?TR=C&amp;IDR=109</a>
<b>Observaciones de la Información Pública:</b>	El informe de seguimiento del 2010-2011 no procede, debido a que este título se ha implantado en el curso 2011/12. Por tanto, este apartado carecía de información.

**Valoración sobre el proceso de Implantación del Título**

Durante el curso 11-12 se ha comenzado con el proceso de puesta en funcionamiento del Máster, de acuerdo con lo establecido en la Memoria verificada del mismo en cuanto a plazos y requisitos. La Comisión de Garantía de Calidad ha supervisado todo el proceso de implantación, analizando que las acciones desarrolladas para la puesta del título hayan dado los resultados esperados (las acciones así como las dificultades detectadas quedan reflejadas a lo largo de este informe), como de hecho así ha sucedido.

Se ha procedido al análisis de indicadores y a partir de ellos a la detección de puntos fuertes, débiles y acciones de mejoras (asociadas a puntos débiles). De todo ello podemos extraer las siguientes conclusiones:

- El sistema de Garantía del título ha funcionado correctamente, llevando a cabo la CGC las acciones necesarias para su buen funcionamiento, así como para la correcta marcha del Máster. No obstante se espera que con la implantación del nuevo gestor documental se superen las deficiencias detectadas.
- El proceso de planificación y desarrollo de las enseñanzas se ha producido con absoluta normalidad y en los plazos establecidos, facilitando a los estudiantes la información necesaria para el correcto desarrollo de la misma.
- La satisfacción global del alumno con el Máster, así como con la planificación y desarrollo de las enseñanzas, es alta.
- El personal docente participa activamente y en un alto porcentaje en los cursos de formación ofertados por la Universidad. No obstante, no ha participado en ningún proyecto de innovación durante el curso 2011/2012.
- Los indicadores del BAU reflejan un escaso número de quejas, reclamaciones e incidencias. Lo mismo sucede con las felicitaciones.
- Los principales indicadores del SGC ofrecen unos datos satisfactorios, destacando entre los estudiantes del Máster unas tasas de éxito y rendimiento elevadas durante el primer curso impartido. No obstante, la demanda de estudiantes en el Máster fue escasa durante el curso 2011/2012.
- Para la elaboración de este autoinforme se ha procedido a atender todas las sugerencias llevadas a cabo en el informe de seguimiento del curso 11-12.

Todo lo anterior permite llevar a cabo una valoración satisfactoria del proceso de implantación del Máster Universitario en Gestión Pública en la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación de la Universidad de Cádiz.

**Responsables de gestionar y coordinar el seguimiento del SGC del título:**

<b>Decano/Director del Centro:</b>	Dña. Paloma López Zurita
<b>Coordinador del Máster:</b>	D. Antonio Rafael Peña Sánchez
<b>Composición de la Comisión de Garantía de Calidad:</b>	
<b>Presidenta</b>	
Dña. Paloma López Zurita	
<b>Secretaria</b>	

Dña. Rosario Díaz Ortega

**Coordinadores de Titulación**

Dña. Rosario Toribio Muñoz (Grado en MIM)

D. Antonio Rafael Ramos Rodríguez (Grado en Turismo)

D. Jacinto Porro Gutiérrez (Grado en GAP)

D. Manuel Fernández Barcell (Grado en Publicidad)

D. José Antonio López Sánchez (Máster en Dirección Turística)

D. Antonio Rafael Peña Sánchez (Máster en Gestión y Administración Pública)

**Profesores de las Titulaciones**

D. Jesús Rodríguez Torrejón (Grado en MIM)

D. Manuel Ceballos Moreno (Grado en GAP)

Dña. Pilar González Rodríguez (Grado en Turismo)

D. Juan José Mier-Terán Franco (Grado en Publicidad)

Dña. Margarita Ruiz Rodríguez (Máster en Dirección Turística)

D. Gabriel Ruiz Garzón (Máster en GAP)

**Estudiantes**

D. José Modesto López Pérez (Grado en Turismo)

D. Manuel Jesús Arteaga Rico (Grado en Publicidad)

Dña. María Álvarez Vega (Grado en GAP)

D. Adrián Luins Ramírez (Grado en MIM)

Dña. Cristina Plaza Plaza (Máster en Dirección Turística)

Dña. Esmeralda Gil Díaz (Máster en GAP)

**PAS**

Dña. Marina García Rivero

**Agentes externos**

Dña. M<sup>a</sup> José Pacheco Guerrero (Presidenta de la Asociación de la Prensa de Jerez)

D. Juan Núñez Moreno, director de la Confederación de Empresarios de Cádiz (CEC) en Jerez.

En el anexo I se puede consultar el reglamento interno de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro.

**Especificar las reuniones realizadas:**

Reuniones de la comisión del curso 2011/2012:

30/09/2011

02/12/2011

12/01/2012

24/02/2012

29/02/2012

26/03/2012

04/06/2012

En las actas de dichas reuniones se puede consultar todos los temas abordados en la misma. Las actuaciones de la Comisión han contemplado lo contenido en la memoria así como la planificación, ejecución, evaluación y revisión del sistema interno de garantía de calidad, para la buena marcha del título.

**Valoración del funcionamiento y puesta en marcha del SGC en el título:**

Durante el curso 2011/12, primero del nuevo Posgrado en Gestión y Administración Pública, se ha implantado en su totalidad el SGIC del Título. Ello implica generar diferentes documentos a cumplimentar por distintas unidades. Dichos documentos pueden consultarse en [http://www.uca.es/wuca\\_sgic\\_titulacion](http://www.uca.es/wuca_sgic_titulacion)

Sin embargo la implantación del SGIC del Título ha sido dificultosa como consecuencia de:

- Falta de asesoramiento claro a los Coordinadores de Título.
- Ausencia de formatos y formularios para orientar los contenidos de los registros de los procesos.
- Inadecuación del calendario de generación de informes en algunos procesos.

La Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación propone:

- Simplificar algunos procesos, identificando aquellos propios del título y del centro, evitando duplicidades.
- Mejorar la programación temporal, de modo que la información generada refleje realmente los aspectos que se quieren medir y esté disponible en el momento que se necesita.
- Acompañar a cada registro del gestor documental del SGIC de un formulario que oriente el contenido de los documentos y unifique criterios.
- Implicar a todas las unidades administrativas en la gestión del SGIC del Centro.
- Habilitar el acceso de los coordinadores a más información (actas, informe final de las asignaturas de posgrados, etc.).

Como acción de mejora llevada a cabo cabe resaltar, en este sentido, la puesta en marcha, para el curso 12/13, de un gestor documental que atiende a algunas de las propuestas de mejora anteriores como es la simplificación de documentos y un formato de los mismos más estandarizado.

En general la valoración que se hace de este apartado es satisfactoria, si bien algunos aspectos son mejorables.

**2) EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA**

a. PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DE LAS ENSEÑANZAS

PRINCIPALES INDICADORES:	TÍTULO	
	Curso 2011-12	Curso 2010-11
Satisfacción de los alumnos con los objetivos del Máster	3,90	No procede
Satisfacción de los alumnos con la planificación y desarrollo de la docencia	3,87	No procede
Satisfacción de los alumnos con los resultados	4,38	No procede

**Análisis y Valoración:**

Por lo general, según las encuestas realizadas al alumnado del Máster Universitario en Gestión y Administración Pública durante el curso 2011/2012 por la Unidad de Calidad y Evaluación de la Universidad de Cádiz, la valoración obtenida en el Máster es muy satisfactoria, teniendo en cuenta que el curso 2011/2012 fue el primero en el que se impartió dicho título y que la valoración de dichos indicadores se realiza utilizando una escala de valores que oscila entre 1 y 5 (siendo 1 muy deficiente y 5 excelente). La satisfacción de los alumnos con respecto a los objetivos, la planificación y desarrollo de la docencia, así como, sobre todo, los resultados, indican claramente el nivel de calidad que en el curso 2011/2012 presentó el Máster referenciado.

RESULTADO POR ITEM DEL TÍTULO:	Curso 2010-11	Curso 2011-12
<b>MÓDULO COMÚN Y ESPECÍFICO</b>		
<b>Satisfacción con los aspectos académicos del Máster</b>	No procede	4,16
Satisfacción con la organización de los módulos	No procede	4,01
Satisfacción con la coordinación de las actividades académicas	No procede	4,16
Satisfacción con la actitud del profesorado	No procede	4,54
Satisfacción con el desarrollo de las sesiones académicas	No procede	3,97
Valoración global de los aspectos académicos	No procede	4,12
<b>Satisfacción con los recursos empleados</b>	No procede	4,40
<b>Valoración global de los módulos</b>	No procede	4,31
<b>VALORACIÓN GLOBAL</b>		
Satisfacción de los alumnos previo al comienzo del Máster	No procede	3,99
<b>CON RESPECTO AL OBJETIVO PERSEGUIDO AL CURSAR EL MÁSTER</b>		
Preparación para la inserción laboral	No procede	3,46
Interés por su formación en general	No procede	4,46
Complemento a su formación al Grado	No procede	4,00
Actualización de conocimientos	No procede	4,15
Exigencia o necesidad en su empresa	No procede	3,00
Mejora de su currículum vitae	No procede	4,54
<b>CON RESPECTO AL DESARROLLO DEL MÁSTER</b>		
El nivel del Máster, en general, se puede seguir con facilidad	No procede	4,38
La extensión de los módulos ha sido la adecuada	No procede	4,38
Los programas de los módulos que le han facilitado han sido una buena guía para el estudio y el aprendizaje	No procede	4,46
Los horarios de tutoría se han publicado y dado a conocer adecuadamente	No procede	2,62
<b>CON RESPECTO A LA VALORACIÓN GLOBAL DEL MÁSTER</b>		
Globalmente está satisfecho con el grado de formación obtenido	No procede	4,31
Recomendaría matricularse en este Máster	No procede	4,46

Para un estudio más pormenorizado, se ofrece un detalle de algunos de los ítems analizados.

Refiriéndonos en primer lugar a la valoración conjunta realizada por los alumnos sobre el Módulo Común y el Módulo Específico, se observa como el nivel de satisfacción sobre los aspectos académicos es bastante alto, con un valor de 4,16. Cabe destacar que en esta parte se ha valorado muy positivamente la actitud del profesorado del Máster (4,54), en el sentido en que la comunicación con el profesorado ha sido fluida, se ha interesado por el aprendizaje de los alumnos y ha contribuido a la asimilación de los contenidos del curso. También ha destacado en esta parte la coordinación de las actividades académicas (4,16) y la valoración global de los aspectos académicos (4,12), referido este último a la motivación y sentido crítico despertado en el alumno y a la valoración global de la formación recibida.

Si centramos la atención en la Valoración Global que los alumnos realizan del Máster, observamos como la satisfacción recibida antes de la matriculación y en el proceso de matrícula obtiene una valoración de 3,99. La información obtenida sobre el objetivo perseguido por el alumno a la hora de cursar este Máster es muy interesante, ya que nos indica que los ítems más valorados a la hora de matricularse en este Máster han sido, sobre todo, el interés por su formación general (4,46) y la mejora de su currículum vitae (4,54), es decir, valores personales que no tienen por qué guardar una estrecha relación con otros aspectos importantes como son los laborales. De hecho, estos últimos no han sido incentivos tan importantes a la hora de la matriculación de los alumnos, ya que los valores que alcanzan son 3,46 en la preparación en la inserción laboral, y 3,00 en la exigencia o necesidad de su empresa.

Con respecto al desarrollo del Máster se observa como prácticamente todos los ítems reflejan claramente la alta valoración realizada por los alumnos, indicando claramente que el nivel se ha podido seguir con facilidad (4,38), teniendo en cuenta que contábamos con alumnos de distintas titulaciones, algunas de ellas muy poco relacionadas con la gestión y administración pública, que la extensión de los módulos ha sido la adecuada (4,38), y que los programas de los módulos han sido una buena guía para el estudio y el aprendizaje (4,46). El único ítem peor valorado ha sido el de la publicación de los horarios de tutorías del profesorado (2,62). En este sentido, resulta necesario indicar que los profesores de la Universidad de Cádiz (UCA) que imparten en el Máster Universitario en Gestión y Administración Pública tienen sus horarios de tutorías publicados tanto en la puerta de su despacho como en la página web de la UCA. El error ha sido quizás la falta de información sobre este aspecto a los alumnos del Máster, que lo han cursado de lunes a jueves, en horario de 16:30 a 20:30 horas. No obstante, si es cierto que han contado con los materiales del curso colocados en el Campus Virtual de la UCA, y han podido contactar con cualquier profesor no sólo a través del correo electrónico del Campus Virtual, sino también a través del correo electrónico institucional del profesor. Del mismo modo, contaban con las extensiones telefónicas de los profesores UCA, que aparecen en la página web de la Universidad.

Con respecto a la valoración global del Máster, la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación se encuentra muy satisfecha con los resultados que reflejan las encuestas, tanto por la satisfacción global que expresan los alumnos sobre el grado de formación obtenida en el Máster (4,31), como por la predisposición de los alumnos a recomendar la matriculación a sus amigos en este Máster (4,46).

<b>Puntos Fuertes:</b>	<b>Puntos Débiles:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción global elevada de los estudiantes.</li> <li>- Calidad de las infraestructuras e instalaciones.</li> <li>- Existencia de un equipo docente con una alta implicación en el Máster.</li> <li>- Mayor conocimiento y experiencia en el proceso de implantación del EEES.</li> <li>- Total cumplimiento en la validación de los programas docentes.</li> <li>- Uso del Campus Virtual en todas las asignaturas del Máster.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de información sobre horario de tutorías del profesorado del Máster.</li> </ul>

**Propuestas concretas de mejora:**

Para resolver los puntos débiles que hemos encontrado, se plantea ofrecer información a los alumnos del Máster sobre la página concreta de la web de la UCA donde pueden encontrar los horarios de tutorías de los profesores, así como mostrarles cómo pueden realizar búsquedas a través del directorio del personal de la UCA, en el que pueden encontrar los datos de contacto del profesor (extensión telefónica y correo electrónico).

b. RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

PRINCIPALES INDICADORES:	TÍTULO			COMPARATIVAS UCA	
	Previsto en Memoria	Curso 2011-12	Curso 2010-11	UNIVERSIDAD	
				Curso 2011-12	Curso 2010-11
Tasa de graduación	92 %	92,9 %	No procede	84,0 %	No procede
Tasa de abandono	5 %	Datos no definitivos	No procede	Datos no definitivos	No procede
Tasa de eficiencia	100,0 %	99,3 %	No procede	93,1 %	No procede
Tasa de éxito	99,5 %	100,0 %	No procede	99,5 %	No procede
Tasa de rendimiento	96 %	99,3 %	No procede	94,1 %	No procede
Tasa de evaluación	No procede	99,3 %	No procede	94,5 %	No procede

**Análisis y Valoración:**

El análisis de los datos referidos a los resultados de aprendizaje permite resaltar varias observaciones.

En primer lugar, resulta necesario poner de relieve las altas tasas de éxito y de rendimiento existentes en la Universidad (99,5 y 94,1 %, respectivamente). No obstante, si nos centramos en estas mismas tasas, pero referidas al Máster Universitario en Gestión y Administración Pública, se observa cómo éstas (100,0 y 99,3 %, respectivamente) han superado a las de la Universidad de Cádiz en el curso 2011-12. Además, se observa como la tasa de éxito del Máster se encuentra muy cercana a las que se presentó en la Memoria del Máster, y la tasas de rendimiento ha superado en más de tres puntos a la que se había previsto en la Memoria de Verificación del título. No obstante, la tasa de rendimiento real del curso 2011-2012 fue del 100 %, ya que debido a la Instrucción UCA/I10VAL/2012 del Vicerrectorado de Alumnos de la Universidad de Cádiz, sobre número de convocatorias de examen para los alumnos matriculados en Titulaciones Oficiales de Máster, durante el curso 2011-2012 en la Universidad de Cádiz, en la que señala que los alumnos de Máster “podrán solicitar en la Secretaría de su Centro, una nueva convocatoria de examen para aquellas asignaturas no superadas”, añadiendo un segundo plazo del 1 al 15 enero de 2013, hizo que un alumno del Máster solicitara la lectura del Trabajo Fin de Máster en este segundo plazo, en el que superó dicha asignatura, entrando su calificación en el curso 2011-2012, aunque no se contemplaba en los registros de la Unidad de Calidad, que es quien nos proporcionó estos datos.

Por otro lado, cabe destacar que la tasa de graduación y la tasa de eficiencia del Máster (92,9 y 99,3 %, respectivamente) se encuentran muy por encima de las mismas tasas obtenidas en la Universidad (84,0 y 93,1 %, respectivamente). Además, durante el curso 2011/2012, estas tasas se han encontrado muy cerca de las previstas en la Memoria del Máster.

La tasa de evaluación del Máster (99,3 %) también se encuentra por encima de la media de la Universidad de Cádiz (94,5 %).

Con respecto a las tasas de abandono, al no existir datos definitivos en el curso 2011/2012, no se pueden realizar observaciones.

**Puntos Fuertes:**

- La tasa de éxito del Máster es ligeramente superior a la de la Universidad, y a la prevista en la Memoria.

**Puntos Débiles:**

- No se encuentran puntos débiles destacados.

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- La tasa de rendimiento del Máster es significativamente superior a la de la Universidad, y a la prevista en la Memoria.</li><li>- Las tasas de graduación y eficiencia del Máster muy superiores a las de la Universidad, y se encuentran en la línea de la prevista en la Memoria.</li><li>- La tasa de evaluación del Máster se encuentra muy por encima de la media de la Universidad.</li></ul> |  |
|---|--|

**Propuestas concretas de mejora:**

**3) GARANTIZAR LA CALIDAD DEL PERSONAL DOCENTE**

PRINCIPALES INDICADORES:	TÍTULO	
	Curso 2011-12	Curso 2010-11
Grado de satisfacción global de los estudiantes con la docencia (en su caso)*.		No procede
Participación del profesorado en acciones formativas.	40,0 %	No procede
Participación del profesorado en Proyectos de innovación y mejora docente.	0,0 %	No procede
Número de Proyectos / Actuaciones Innovación.		No procede

**Análisis y Valoración:**

Del análisis del cuadro anterior se deduce que la participación del profesorado del Máster en Gestión y Administración Pública en acciones formativas es del 40 %, lo que implica que una parte importante del profesorado está involucrado en el aprendizaje a través de las acciones formativas ofertadas por la Universidad de Cádiz.

No obstante lo anterior, se observa que la participación del profesorado del Máster en Proyectos de innovación y mejora docente ha sido nula, lo que sin duda podría poner en riesgo la incorporación al Máster de nuevas metodologías de innovación y mejora docente. Resulta interesante resaltar que en la Junta de Facultad en la que se ha aprobado dicho Autoinforme se comentó que dentro del Profesorado de los Másteres de la Facultad existen profesores que han participado en Proyectos de Innovación y Mejora Docente, aunque dicha información no ha sido la remitida por la Unidad de Calidad de la Universidad de Cádiz al Centro.

**Puntos Fuertes:**

- Interés del profesorado por participar en acciones formativas.

**Puntos Débiles:**

- Número de profesores participantes en proyectos de innovación docente

**Propuestas concretas de mejora:**

- Mejorar la participación del profesorado en proyectos de innovación docente fomentando la divulgación de sus convocatorias e incentivándolos a su participación.

**4) GESTIÓN Y CONTROL DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS**

PRINCIPALES INDICADORES:	TÍTULO	
	Curso 2011-12	Curso 2010-11
Nº de instituciones/empresas con convenio de Prácticas	235	No procede

**Análisis y Valoración:**

La información facilitada por la Dirección General Universidad y Empresa de la Universidad de Cádiz a la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación destaca que tienen firmado convenios con diferentes instituciones, tanto del ámbito público como privado, donde los alumnos del Máster podrán realizar sus prácticas. Según la información referenciada anteriormente, la Universidad de Cádiz tiene convenios con 235 organizaciones públicas y privadas, entre las que se encuentran una treintena de instituciones públicas, numerosas Fundaciones y Asociaciones públicas y privadas, y más de 150 empresas privadas.

Durante el curso 2011/2012, de los 14 alumnos matriculados en el Máster, 10 optaron por la orientación investigadora, y tan sólo 4 optaron por la orientación profesional. Con el fin de facilitarles las prácticas a estos 4 alumnos, se les dio la opción de que eligieran dónde deseaban realizar las prácticas, y finalmente se firmaron convenios con los Ayuntamientos que ellos eligieron: Ayuntamiento de Jerez de la Frontera (1 alumno), Ayuntamiento de Vejer de la Frontera (1 alumno), Ayuntamiento de Sanlúcar de Barrameda (2 alumnos). No obstante, la Universidad tenía convenios con muchos más ayuntamientos e instituciones públicas.

**Puntos Fuertes:**

- Gran número de instituciones públicas colaboradoras.

**Puntos Débiles:**

- No se han detectado

**Propuestas concretas de mejora:**

**5) GESTIÓN DE LA MOVILIDAD DE LOS ESTUDIANTES**

PRINCIPALES INDICADORES:	TÍTULO	
	Curso 2011-12	Curso 2010-11
Nº de convenios con otras Universidades:	0	No procede
Movilidad de alumnos salientes:	0,0 %	No procede
Movilidad de alumnos entrantes:	0,0 %	No procede

**Análisis y Valoración:**

Con respecto a este aspecto cabe señalar que durante el curso 2011/2012 no ha existido movilidad en el Máster Universitario en Gestión y Administración Pública.

Debido a la situación tan incipiente del programa de movilidad adaptada a las nuevas titulaciones de grados y másteres, no se puede hacer un análisis exhaustivo de los resultados.

La Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación valora satisfactoriamente la labor de los coordinadores de movilidad del Centro, así como el funcionamiento de la gestión de movilidad el Centro.

**Puntos Fuertes:**

- Competente equipo de profesorado responsable de la movilidad interna y externa del Centro.

**Puntos Débiles:**

- Dado que aún no está completamente establecida la movilidad, no es posible detectar ninguno. Sin bien se hace evidente que debido a esto es muy reducido el número de acuerdo de movilidad con otras Universidades

**Propuestas concretas de mejora:**

Hasta que el programa de movilidad no esté a pleno funcionamiento y sin detectar aún puntos débiles no es posible establecer propuestas concretas de mejora. Si bien se va a acometer una acción para incrementar los acuerdos de movilidad por parte de los coordinadores de movilidad de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación.

**6) ANÁLISIS DE LA INSERCIÓN LABORAL Y SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA**

PRINCIPALES INDICADORES:	TÍTULO		COMPARATIVAS UCA	
			UNIVERSIDAD	
	Curso 2011-12	Curso 2010-11	Curso 2011-12	Curso 2010-11
Índice de inserción profesional	No procede	No procede	No procede	No procede
Tasa efectiva de inserción laboral	No procede	No procede	No procede	No procede
Grado de satisfacción con la formación recibida	No procede	No procede	No procede	No procede

**Análisis y Valoración:**

No se aplica en el curso 2011-2012.

El análisis de la inserción laboral para el Máster se realizará a los tres años de finalizar dicho título.

**Puntos Fuertes:**

**Puntos Débiles:**

**Propuestas concretas de mejora:**

**7) EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**

PRINCIPALES INDICADORES:	COMPARATIVAS CENTRO/UCA			
	CENTRO / CAMPUS		UCA	
	Curso 2011-12	Curso 2010-11	Curso 2011-12	Curso 2010-11
Grado de satisfacción global del alumnado con el título.	4,4	No procede	3,3	No procede
Grado de satisfacción global del PDI con el título (por Centro).	3,5	No procede	3,3	No procede
Grado de satisfacción global del PAS con la Universidad (por Campus).	3,8	No procede	3,5	No procede

**Análisis y Valoración:**

**Propuestas concretas de mejora:**

En primer lugar, cabe señalar la elevada satisfacción de los estudiantes con todos los ítems valorados, destacando entre ellos la satisfacción con el título (4,4), muy superior a la media de los estudiantes de la Universidad de Cádiz (3,3), la satisfacción de los estudiantes con el Centro (4,8), que también se encuentra muy por encima de la que presentan la media de los estudiantes de la Universidad (3,6), y la satisfacción con la organización de horarios y calendarios (4,6), superior en más de un punto con la de los estudiantes de la Universidad (como se observa en la tabla siguiente). Además, resulta necesario destacar también el grado de satisfacción que muestra el alumnado del Máster Universitario en Gestión y Administración Pública con los órganos de gobierno del Centro.

TÍTULO	Ítems. Satisfacción con:	Curso 2011-2012	
		Máster GAP	UCA
Curso 2011-2012	Centro	4,8	3,6
	Órganos gobierno del Centro	4,6	3,7
	Título	4,4	3,3
	Organización de horarios y calendario	4,6	3,4
	Universidad de Cádiz	4,4	3,1

En segundo lugar, es preciso señalar que el grado de satisfacción del PDI de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación durante el curso 2011/2012 fue dos décimas superior al del PDI de la Universidad de Cádiz, como así se demuestra en los datos aportados en los dos cuadros que se detallan a continuación. Se observa que estas dos décimas en la que el grado de satisfacción del PDI de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación supera a las del PDI de la Universidad de Cádiz se encuentran distribuidas equitativamente entre la gestión, la docencia y la investigación. El análisis detallado de este apartado demuestra un mayor nivel de satisfacción con la docencia que con la gestión e Investigación.

PDI TÍTULO /Centro	Ítems	Curso 2011-12
Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación	Gestión	3,5
	Docencia	3,8
	Investigación	3,3

PDI TÍTULO /Centro	Ítems	Curso 2011-12
Universidad de Cádiz	Gestión	3,3
	Docencia	3,6
	Investigación	3,1

La valoración del PAS del Campus de Jerez ha sido superior (con un valor de 3,8) a la que presenta el PAS de la Universidad, siendo ésta de 3,5.

Por otra parte, aún no hay información sobre la satisfacción de los agentes externos implicados en el título, al no haberse implantado las prácticas en empresa ni estudiantes egresados.

La valoración que se hace de este apartado es satisfactoria en general si bien en algunos aspectos puede ser mejorable.

<b>Puntos Fuertes:</b>	<b>Puntos Débiles:</b>
- Destaca un alto nivel de implicación e interés del equipo docente y de gobierno del Centro en este asunto.	- Escasez de datos para poder llevar a cabo un estudio sobre la evolución de este apartado. Un año sólo no permite detectar con claridad puntos fuertes o débiles.

<b>Propuestas concretas de mejora:</b>
- Incrementar la información de estos indicadores para llevar a cabo una comparativa por cursos. En este sentido, la Unidad de Calidad, a partir de este informe y ante las exigencias del mismo, suministrará esta información de manera anual y más completa conforme ésta se vaya encontrando disponible. Ello puede permitir establecer un plan de mejora más completo.

**8) GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

PRINCIPALES INDICADORES:	COMPARATIVAS CENTRO/UCA			
	CENTRO		UNIVERSIDAD	
	Curso 2011-12	Curso 2010-11	Curso 2011-12	Curso 2010-11
Número de quejas o reclamaciones recibidas respecto al número de usuarios	0,2 %	No procede	1,3 %	No procede
Número de incidencias docentes recibidas respecto al número de usuarios	1,1 %	No procede	2,3 %	No procede
Número de sugerencias recibidas respecto al número de usuarios	0,0 %	No procede	0,2 %	No procede
Número de felicitaciones recibidas respecto al número de usuarios	0,0 %	No procede	0,2 %	No procede
Promedio de Satisfacción del Usuario con las respuestas/soluciones recibidas a través del BAU	4,2	No procede	1,7	No procede

**Análisis y Valoración:**

El "Buzón de Atención al Usuario de la UCA", nace como consecuencia del despliegue del Plan Estratégico de la Universidad de Cádiz. Concretamente da respuesta a los objetivos del Plan: "Prestar los mejores servicios a la Comunidad Universitaria y a Usuarios Externos" y "crear un buzón único y virtual de quejas y peticiones de nuevos servicios y recursos".

El objetivo principal del "Buzón de Atención al Usuario de la UCA" y su utilidad es la mejora de todos los servicios prestados por la Universidad de Cádiz (docencia, investigación y gestión), estimulando la comunicación entre los usuarios y los responsables de las Unidades y Servicios, mediante un sistema ágil, de fácil manejo y con un alto nivel de discreción que, además, permitirá conocer la percepción que de la UCA tienen sus usuarios, aparte de propiciar el objetivo de reducir el tiempo de respuesta a las comunicaciones planteadas.

A través del Buzón de Atención al Usuario de la UCA podrán canalizarse las quejas y reclamaciones, incidencias docentes, sugerencias y felicitaciones.

Tal y como se recoge en el protocolo establecido para la información pública, el Buzón de Atención al Usuario está disponible con toda la información pública relativa al Máster.

De los resultados obtenidos se puede comprobar que las quejas, reclamaciones, incidencias y sugerencias son escasas, estando por debajo de las recibidas por la Universidad.

El promedio de satisfacción de los usuarios con las respuestas o soluciones recibidas es muy alto, especialmente si se compara con los resultados obtenidos para la Universidad. Se alcanzan los mayores valores en los ítems de satisfacción con el servicio y con la eficacia de la resolución.

Como sucede con los indicadores de apartados anteriores, no es posible facilitar los resultados a nivel de Máster ni hacer comparaciones externas, pues dicha información no es facilitada al Centro por los gestores del BAU.

Las revisiones de los BAUS se producen en el momento en el que son transferidas al Centro, así como cuando es enviado el resumen por curso de los mismos, en este último caso se presenta a la Comisión de Garantía de Calidad. Esas quejas son estudiadas y abordadas con las personas o unidades implicadas.

Por su parte los documentos PA02-01 y PA02-02 recogen los datos generales del BAU y del Defensor Universitario. Dichos documentos contienen de manera detallada los resultados aquí expuestos y se pueden consultar en el gestor

documental.

La valoración de este apartado es satisfactoria.

**Puntos Fuertes:**

- Alto grado de satisfacción y escaso número de quejas, reclamaciones o incidencias recibidas.

**Puntos Débiles:**

- Inexistencia de información concreta en este apartado para el Máster, estando solo disponible a nivel de Centro y Universidad.

**Propuestas concretas de mejora:**

- Se propone mejorar la información que existe al respecto suministrando información a nivel de Máster una vez finalizado el curso.

**9) PRINCIPALES INDICADORES DEL SGC**

PRINCIPALES INDICADORES:	TÍTULO		Valoración de los resultados
	Curso 2011-12	Curso 2010-11	
<b>OTROS INDICADORES:</b>			
Estudiantes Matriculados de nuevo Ingreso.	14	No procede	Satisfactoria
Egresados.	13	No procede	Satisfactoria

**Análisis y Valoración:**

Con respecto a las tasas de éxito y rendimiento (las dos únicas disponibles por ser el primer año de implantación del Máster) se han cumplido los resultados establecidos en la Memoria.

El número de nuevos ingresos durante el curso 2011/2012 fue de 14 alumnos, cuando la oferta de plazas era de 40. No obstante, resulta necesario destacar que actualmente no ha finalizado ninguna promoción aún del Grado en Gestión y Administración Pública, que serán los alumnos que se espera que sigan su formación a través del Máster.

De los 14 alumnos matriculados, 13 finalizaron sus estudios durante el curso 2011/2012. No obstante, tal y como se ha señalado en el apartado 2, punto b, de este Autoinforme de Seguimiento, los alumnos que finalizaron el Máster durante el curso 2011-2012 fueron los 14 matriculados, aunque uno lo hizo después de diciembre de 2012, acogiéndose a la Instrucción UCA/I10VAL/2012 del Vicerrectorado de Alumnos de la Universidad de Cádiz referida en el citado apartado.

**Puntos Fuertes:**

- Número de alumnos egresados durante el curso 2011/2012 con respecto al número de alumnos matriculados en el mismo curso.

**Puntos Débiles:**

- Número de alumnos matriculados con respecto a las plazas ofertadas.

**Propuestas concretas de mejora:**

- Realizar una mayor difusión del Máster para la captación de alumnos.  
 - El escaso tiempo que lleva en marcha el Máster no ha permitido obtener muchos resultados que permitan definir acciones de mejora.

**10) ACCIONES DE MEJORA LLEVADAS A CABO A PARTIR DEL ANÁLISIS VALORATIVO DEL TÍTULO**

**a) Recomendaciones de los Informes de verificación y de seguimiento**

**Recomendaciones del Informe de Verificación:**

Nº de Recomendaciones recibidas:	1
Existencia de acciones para dar respuesta a las recomendaciones:	Se aclaró el término en la Memoria del Título.

**Enumerar las propuestas y analizarlas:**

No procede

**Acciones llevadas a cabo para dar respuesta a estas recomendaciones:**

Modificación realizada en la Memoria del Título.

**Recomendaciones de los Informes de Seguimiento de la Agencia Andaluza del Conocimiento:**

Nº de Recomendaciones recibidas:	0
Existencia de acciones para dar respuesta a las recomendaciones:	No procede

**Enumerar las propuestas y analizarlas:**

**INFORME FINAL DE EVALUACIÓN DE LA SOLICITUD PARA LA VERIFICACIÓN DEL MÁSTER UNIVERSITARIO EN GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA AGENCIA ANDALUZA DEL CONOCIMIENTO (CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN Y CIENCIA DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA (28/07/2011))**

La Comisión de Emisión de Informes emite un informe de evaluación FAVORABLE, con las siguientes recomendaciones que la Universidad de Cádiz debería tener en cuenta en la implantación del título:

Criterio 4: Acceso y admisión de estudiantes.

Recomendación:

1. En el caso de la orientación investigadora del Máster, se señala que el Máster está diseñado para permitir la realización del Doctorado y que la Tesis Doctoral se desarrollará en el ámbito de una de las líneas de investigación seleccionadas por el consorcio de Universidades. Se recomienda indicar a qué consorcio o conjunto de universidades se está refiriendo el texto: el término como tal no necesitaba aclaración.

Dicha recomendación se encuentra en trámites.

**INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA AGENCIA ANDALUZA DEL CONOCIMIENTO (CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA. CONVOCATORIA CURSO 2011/2012)**

No existen recomendaciones, si bien se enumeran y analizan las siguientes áreas de mejora:

**INFORMACIÓN PÚBLICA**

Se hace notar que la siguiente información de la Memoria no está publicada en la web:

- Normas de permanencia.
- Salidas académicas en relación con otros estudios.
- Salidas profesionales.

- Información sobre apoyo y orientación para los estudiantes una vez matriculados.
  - Datos de oferta y demanda de plazas y datos de alumnado matriculado.
  - Información sobre horarios, aulas y exámenes.
  - Coordinación docente horizontal y vertical.
  - Información específica sobre el personal docente e investigador vinculado a cada asignatura.
- Observaciones: Aparece el epígrafe pero al acceder hay error en la página y no se puede entrar.
- Recursos materiales disponibles asignados.
  - Cronograma de implantación.
  - Criterios y procedimiento específico para el caso de una posible extinción del título.

Lo anterior debe tratarse de un error ya que la información de los apartados indicados anteriormente se encuentra disponible en la web de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación (<http://www.uca.es/ccsociales/portal.do?TR=C&IDR=109>).

**Acciones llevadas a cabo para dar respuesta a estas recomendaciones:**

Las acciones quedan recogidas en el apartado anterior

**b) Modificaciones de la Memoria de Verificación****Modificaciones enviadas al Consejo de Universidades**

<b>Nº de modificaciones comunicadas al Consejo de Universidades:</b> Según Procedimiento para la Solicitud de Modificaciones en los Títulos Verificados de Grado y Máster. V.02.14/05/12.	0
--	---

**Especificar brevemente dichas modificaciones:**

No procede

**Modificaciones NO enviadas al Consejo de Universidades**

<b>Nº de modificaciones No comunicadas al Consejo de Universidades:</b>	0
---	---

**Especificar dichas modificaciones:**

No procede

**Justificación breve de las mismas:**

No procede

**11) AUDITORÍA INTERNA DEL SGC (en su caso)****No conformidades del Informe de auditoría interna:**

<b>Nº de no conformidades recibidas:</b>	0
--	---

**Enumerar brevemente las No conformidades detectadas:**

No procede

**Acciones llevadas a cabo para dar respuesta a estas No conformidades:**

No procede

**Puntos Fuertes:****Oportunidades de mejora o recomendaciones:****Propuestas concretas de mejora:**

**12) PLAN DE MEJORA**

Propuesta concreta de mejora	Prioridad	Acciones a desarrollar	Responsable de la acción	Fecha de inicio y fin
Incrementar los acuerdos de movilidad con otras universidades	1	Establecer contactos con otras universidades para la firma de acuerdos	Coordinadores de movilidad del Centro y Equipo Decanal	Durante el curso 12-13
Profundizar en el estudio de los resultados obtenidos por los estudiantes	2	Solicitar una mayor información al respecto y proceder a su estudio	CGC a partir de la información facilitada por la Unidad de Calidad	Durante el curso 12-13
Mejorar la información sobre los indicadores de satisfacción y su análisis	3	Se propone que se suministre más información sobre indicadores de satisfacción, para su mejor análisis.	Unidad de Calidad CGC con la información suministrada por la Unidad de Calidad	Durante el curso 12-13
Incrementar la participación del profesorado en proyectos de innovación docente	4	Mayor divulgación de dichas convocatorias entre el profesorado del grado e incentivación	CGC/Equipo Decanal	En el periodo de convocatoria de dichos proyectos
Simplificación del gestor documental	5	Nuevo gestor documental	Unidad de Calidad y CGC	El nuevo gestor documental entra en marcha para el curso 12-13
Mejorar la información sobre indicadores del BAU al detalle de Título	6	Se propone que se suministre más información y por títulos sobre indicadores de BAU, para su mejor análisis.	BAU	Durante el curso 12-13

**ANEXO 1****REGLAMENTO DE LA COMISIÓN DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA COMUNICACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE CÁDIZ****Art. 1.- DEFINICIÓN**

La Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación es el órgano permanente de la Facultad al que se le asigna como función principal el seguimiento y control del Sistema de Calidad y de Docencia de los Títulos de Grado y Master que se imparten en este centro.

**Art.2: COMPOSICIÓN**

La Comisión de Garantía de la Calidad estará integrada por los siguientes miembros:

- a. Decano o persona en quien delegue, que actuará como Presidente.
- b. Secretario del Centro que actuará como Secretario de la Comisión.
- c. Coordinadores de los Títulos de Grado y Másteres que se imparten en el centro.
- d. Un representante de cada una de las titulaciones oficiales (de grado y/o máster). Dicho representante deberá ser profesor con vinculación permanente a la Universidad si representa a una titulación de grado y profesor doctor con vinculación permanente a la Universidad si representa a una titulación de máster.
- e. Un alumno representante de cada uno de los Títulos de Grado y de Másteres .
- f. Un representante del Personal de Administración y Servicios.
- g. Agentes externos

El presidente de la comisión podrá invitar a las sesiones de la Comisión, con voz pero sin voto, a personas ajenas a la misma, cuando lo requiera la naturaleza de los asuntos a tratar.

**Art. 3. NOMBRAMIENTO, MANDATO Y CESE**

1. EL Mandato de los miembros por razón de su cargo académico o puesto de representación estará supeditado a la duración de dicho cargo o representación.
2. El acto de propuesta de los demás miembros, no incluidos en el apartado anterior, se realizará en la Junta de Centro por un período de dos años a excepción de los alumnos, cuyo mandato será de un solo año.
3. Los miembros de la Comisión de Garantía del Centro están obligados a asegurar la confidencialidad de la información generada.
4. Los miembros de la Comisión cesarán por alguno de los motivos siguientes:
  - a) Por terminación legal del mandato.

b) Por renuncia

c) Por haber perdido la condición por la que fueron nombrados miembros de la Comisión.

#### **Art. 4: PERIODICIDAD Y QUÓRUM NECESARIO**

1. La Comisión de Garantía de la Calidad será convocada como mínimo una vez al trimestre y en los demás supuestos en los que la Presidencia considere necesario.
2. Para la válida constitución de las Sesiones será necesaria la asistencia del Presidente/a o persona en quien delegue y del/la Secretario/a y de al menos un tercio de sus miembros.
3. No podrá ser objeto de deliberación o acuerdo aquellas materias que no figuren en el orden del día de la sesión, salvo que sea declarada la urgencia del asunto por el voto favorable de la mayoría.

#### **Art. 5: CONVOCATORIA DE SESIONES**

La Comisión de Garantía de la Calidad será convocada por escrito o correo electrónico personal a cada uno de los integrantes de la misma en la que se especificará el correspondiente Orden del día, con remisión de la pertinente documentación o indicación del lugar en el que pueden consultarla.

#### **Art. 6 ACTAS**

De cada sesión el Secretario de la Comisión de Garantía de la Calidad levantará acta con indicación de los asistentes, circunstancias de lugar y tiempo, apartados del Orden del día, que será objeto de aprobación en la siguiente convocatoria de la Comisión de Garantía de Garantía. Asimismo el/la Secretario/a de la Comisión de Garantía de la Calidad será el responsable de la custodia de las mismas.

#### **ART. 7 FUNCIONES DE LA COMISIÓN DE GARANTÍA DE LA CALIDAD**

1. Propiciar la mejora continua de los Planes de Estudio.
2. Contribuir a superar el proceso de VERIFICACIÓN (ANECA) de los títulos y apoyar procesos de evaluación ex-post (SEGUIMIENTO y ACREDITACIÓN).
3. Elaborar y proponer para su aprobación los documentos, responsabilidad del Centro, integrantes del Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos.
4. Implicar a todas las partes interesadas (profesorado, PAS, estudiantes, autoridades académicas, agentes externos) en los procedimientos de recogida de información pertinentes asegurando la máxima participación.
5. Velar para que la eficacia, eficiencia y transparencia sean los principios de gestión del Centro.
6. Análisis de las quejas, incidencias, reclamaciones y sugerencias recogidas.

7. Análisis de los resultados del procedimiento de evaluación y mejora con relación a los distintos grupos de interés, así como el establecimiento de las correspondientes acciones de mejora, seguimiento e implantación de las mismas.

8. Adaptaciones, convalidaciones y reconocimiento de créditos de alumnos de Grado y de Master.

9. Cualesquiera otras funciones que le sean atribuidas.

#### **Art. 8 MODIFICACIONES Y REFORMA**

Cualquier modificación o reforma del presente reglamento ha de ser aprobada por la Junta de Centro.

Aprobado por la Comisión de Garantía de Calidad el día 12/01/12

Ratificado por la Junta de Facultad el día 13/01/12