



DENOMINACIÓN DEL TÍTULO:

MOP EN COOPERACIÓN INTERNACIONAL Y POLÍTICAS DE DESARROLLO

RESPONSABLE DEL TÍTULO:

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
DECANO: LUQUE DOMÍNGUEZ, EUGENIO JOSÉ**

FECHA DE REALIZACIÓN DEL AUTOINFORME:

24/02/2014

Índice

1. Información relativa a la puesta en marcha y resultados del título y a su Sistema de Garantía de la Calidad (SGC)
 - a) Aspectos a valorar sobre la implantación del título
 - b) Aspectos a valorar sobre el Sistema de Garantía de la Calidad
2. Información referida a los indicadores CURSA, incluyendo un análisis de los resultados del título
 - a) Indicadores CURSA
 - b) Indicadores del SGC
 - c) Observaciones globales sobre los resultados de los indicadores
3. Acciones de mejora llevadas a cabo a partir del análisis valorativo del título
 - a) Tratamiento que se ha dado tanto a las recomendaciones del informe de verificación como a las posibles recomendaciones realizadas en informes de modificaciones (así como a las que pudieran contener los sucesivos informes de seguimiento)
 - b) Justificación de las modificaciones no comunicadas al Consejo de Universidades introducidas en el plan de estudios
 - c) Modificaciones que han sido solicitadas al Consejo de Universidades

(Extensión aproximada de entre 10 y 15 páginas)

**Enviado en marzo 2014 a la Dirección de Evaluación y Acreditación
de la Agencia Andaluza del Conocimiento**



1. Información relativa a la puesta en marcha y resultados del título y a su Sistema de Garantía de la Calidad (SGC). Resumen de los resultados de la aplicación del Sistema de Garantía de la Calidad: planificación, ejecución, evaluación y revisión según los procedimientos establecidos en el RD 1393/2007 en su nueva redacción dada en el RD 861/2010. Puntos fuertes y débiles detectados y las medidas de mejora adoptadas.

a) Aspectos a valorar sobre la implantación del título.

En el curso 2012/13, se cumple el cuarto año tras la implantación del título de Máster Oficial de Posgrado en Cooperación Internacional y Políticas de Desarrollo por la Universidad de Málaga. El proyecto inicial establecido en la Memoria de Verificación se ha cumplido en su mayor parte. No obstante, la escasa flexibilidad de la estructura de las partidas presupuestarias no ha permitido afrontar en determinados casos algunas necesidades, lo que dificulta el normal desarrollo de la programación, ya que el Máster cuenta con numeroso profesorado invitado.

Principales aspectos sobre la implantación del título Máster Oficial de Posgrado en Cooperación Internacional y Políticas de Desarrollo.

El Formulario de Solicitud para la verificación de Títulos Oficiales de Máster Universitario (en adelante Formulario de Solicitud) contenía 10 criterios a través de los que se describía y se justificaba el título (criterios 1 y 2), se establecían los objetivos (criterio 3), se definían las formas de acceso y admisión (criterio 4), se planificaban las enseñanzas (criterio 5), se mostraba la disponibilidad de recursos humanos y materiales (criterios 6 y 7), se exponían los resultados previstos (criterio 8), se explicitaba el Sistema de Garantía de la Calidad (criterio 9) y se fijaba un calendario de implantación (criterio 10). Siguiendo la línea de los Autoinformes anteriores se analizarán estos criterios:

La Planificación de las Enseñanzas (Criterio 5).

a. Las asignaturas y sus contenidos

Los programas de las asignaturas se ajustaron en su *contenido* (materia a impartir, actividades formativas, competencias, sistema de evaluación) a lo explicitado en las correspondientes fichas del *Formulario de Solicitud* de este título, a la Normativa interna de la Universidad de Málaga y, a las directrices marcadas desde Decanato encaminadas a mejorar la coordinación.

Y en su *forma* el ajuste se ha centrado en dar respuesta a la estructura informática (PROA) del Vicerrectorado de Ordenación Académica.

Todo ello en aras de una mejora en la adquisición de competencias por parte de los estudiantes.

b. El establecimiento de horarios.

Las sesiones presenciales se concentran en lunes y martes, para permitir al alumnado disponer de tiempo para preparar los trabajos de cada asignatura, y desarrollar el Trabajo Fin de Máster y las prácticas, de modo que pueda superar todas las asignaturas en la primera



convocatoria ordinaria.

c. La coordinación.

Si la Guía Docente se ha convertido en un elemento clave en la coordinación de los grados y al mismo tiempo una herramienta de difusión de cada asignatura, no lo ha sido menos en el caso de los másteres, donde aunque sólo se trate de un grupo de docencia, sí deben respetarse reglas como:

- Equilibrio en el sistema de evaluación y los contenidos.
- Evitar descoordinación y duplicidades en los contenidos de las asignaturas.
- Realización de actividades interdisciplinares.
- Aportar información relativa a los trabajos semestrales y Trabajos Fin de Máster.

En estas tareas, el Equipo Coordinador del Máster ha desempeñado un importante papel.

También se ha potenciado la figura del Coordinador/a de asignatura en aras de mejorar la gestión de la materia, sistema de evaluación e información aportada al alumnado, sobre todo, cuando una misma asignatura es compartida por varios profesores o desarrolla actividades interdisciplinares.

d. El uso del campus virtual

Podemos identificar como un punto fuerte en la implantación del título el uso del campus virtual como herramienta básica de la actividad docente, tanto para el establecimiento de contenidos, difusión de las guías docentes y realización de tutorías electrónicas (herramienta que está superando en uso a la tutoría tradicional, pues para el alumnado resulta un elemento más acorde con su forma de comunicarse), como para la creación de foros de discusión, realización de pruebas *on-line* o como mecanismo de difusión de información concerniente a tareas, plazos, requisitos, creación de grupos de trabajo, etc.

Asimismo, se han creado en el campus virtual una asignatura de coordinación para informar al profesorado de todas las cuestiones que vayan surgiendo durante el curso académico.

e. Difusión de información.

El primer paso para el éxito de la implantación de este título está en establecer un sistema de información que permita a todas las partes interesadas saber qué papel juega y cuáles son los papeles del resto de implicados, e informar al resto de *stakeholders* o grupos de interés. Así como, cuál es el avance en el proceso de funcionamiento.

Para ello se cuenta con los siguientes mecanismos:

A disposición de cualquier grupo de interés:

- Publicación del Plan de Estudios del título en la web del Centro Internacional de Posgrado y Escuela de Doctorado de la Universidad de Málaga.
- Publicación del SGC en la web de la Facultad.
- Publicación de la programación académica del curso 2012/2013 en la aplicación informática (PROA) disponible en la web de la Universidad de Málaga.



A disposición del alumnado:

- Publicación de las guías docentes en el campus virtual.

f. Implicación del profesorado.

En la Memoria de Resultados del Sistema de Garantía de la Calidad del curso 2012/2013, la Comisión señaló, como punto fuerte, la elevada implicación, también preparación, del profesorado, participando en cursos de formación didáctica y en cuantas comisiones y reuniones fueron necesarias. En este Informe, recogemos nuevamente esa actitud, el profesorado se ha visto obligado a trabajar con nuevas formas organizativas y a adquirir y/o renovar metodologías docentes.

Para ello una nueva figura, como es la de Coordinador/a de asignatura, ha cobrado importancia, esta persona es la que ha desarrollado, de forma voluntaria, la labor de coordinación y orientación.

El siguiente paso ha sido el de la coordinación inter-materias, para ello los Coordinadores de asignaturas han mantenido reuniones convocadas por la coordinación del Máster para discutir los métodos aplicados, las posibles modificaciones y las nuevas propuestas de metodología, evaluación, coordinación, etc.

En relación a la formación, el porcentaje de profesores que ha participado en acciones formativas, organizadas por el Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado, fue del 21,18 en el curso 2012/2013; del 28,81 el curso anterior (2011/2012), y del 35,11 el primer año de implantación (2010/2011), esta reducción muestra que la formación va teniendo fruto y que las necesidades de adaptación al nuevo sistema de docencia se están reduciendo.

Objetivos y competencias (Criterio 3).

El criterio 3 del Formulario de Solicitud está referido a los objetivos del título y a las competencias que habrán de tener los futuros graduados. En el caso de los titulados en el Máster Oficial de Posgrado en Cooperación Internacional y Políticas de Desarrollo por la Universidad de Málaga, los objetivos se centran en formar profesionales capacitados para trabajar en el ámbito de la administración pública, las empresas, organizaciones no lucrativas, instituciones financieras, etc., llevando a cabo tareas de estudio, investigación, preparación, diseño, intervención, licitación, gestión, etc., de proyectos, programas y políticas en los campos más usuales de la cooperación internacional y el desarrollo, incluida la promoción de áreas deprimidas y zonas en desarrollo, desarrollo local, etc. Asimismo, el criterio 3.1.2 explicita las competencias generales y específicas que los estudiantes deben adquirir durante sus estudios y que son exigibles para otorgar el título. En este ámbito de actuación, se ha solicitado a los Coordinadores de asignaturas que reflejen en el campus virtual toda la información relativa a los objetivos y competencias de cada materia.

Como quiera que existen competencias genéricas y transversales ajenas, en muchos casos, al discurrir de la docencia reglada, la Facultad y los Departamentos ofertaron un amplio repertorio de jornadas, cursos, seminarios y talleres, que aseguran, sin duda alguna, la consecución de tales competencias y habilidades, pues sus contenidos atienden a un mayor conocimiento de las empresas y, también, a distintos aspectos relacionados con las



habilidades personales e instrumentales a desarrollar por los estudiantes. Por su parte, la Coordinación de Máster ha llevado a cabo numerosas actividades de formación complementaria, y ha prestado apoyo a la difusión de actividades realizadas por entidades externas dedicadas a la cooperación y el desarrollo, consideradas de interés para el alumnado. Podemos destacar:

- *Conferencia-Coloquio sobre “Los desafíos actuales y derechos de los pueblos indígenas de Brasil”* a cargo de Mario Nicacio Wapichana, representante del Consejo Indígena de Roraima. El Consejo Indígena de Roraima (CIR) es una de las principales organizaciones indígenas de Brasil. Creada en 1987 bajo el primer nombre de Consejo Indígena del Territorio Federal de Roraima, es miembro fundador de la Ordenação de Organizações Indígenas da Amazonia Brasileira-COIAB, principal espacio de articulación del movimiento indígena amazónico brasileño y uno de los principales interlocutores del estado brasileño. El CIR ha sido galardonado con el Premio Bartolomé de las Casas 2010, que convocan la Secretaría de Estado de Cooperación Internacional y la Casa de América. 23 de octubre de 2012.
- *Seminario sobre América y el Mundo Árabe*. El seminario se ha celebrado en dos sesiones los días 29 de enero y 4 de febrero de 2013 en las que se han tratado los puntos siguientes: a) América: Contexto geográfico e histórico, análisis sociocultural y político, y b) Mundo árabe: Ámbito geográfico, conceptos básicos sociolingüísticos y religiosos, lenguas y dialectos.
- *Seminario sobre Empresas y ONGs en la Cooperación*. El seminario se ha celebrado en tres sesiones los días 13 y 14 de mayo de 2013 en las que se han tratado los siguientes puntos: a) Empresas de economía social, microempresas y microcréditos, y b) Las ONGs en la cooperación: Análisis de las ONG.
- *Seminario sobre Fundamentos Axiológicos del Desarrollo*. El seminario se ha celebrado los días 21 y 22 de enero de 2013. En las sesiones correspondientes se han tratado los puntos siguientes: a) Antropología de la cultura y la religión, y b) Ética aplicada al desarrollo y la cooperación
- *Seminario sobre Cooperación Internacional*. Se han celebrado tres sesiones los días 29 y 30 de abril y 6 de mayo de 2013 en las que se han tratado los puntos siguientes: a) El sistema internacional de Cooperación al Desarrollo, b) La Cooperación Internacional al Desarrollo desde el Gobierno de España, c) La Cooperación Internacional al Desarrollo de las Comunidades Autónomas, y d) La Cooperación Internacional al Desarrollo de las entidades locales.

Acceso y admisión de estudiantes (Criterio 4).

En este criterio, las vías y requisitos de acceso al título están fijadas por la actual Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo al pertenecer la Universidad de Málaga al Distrito Único Andaluz. La propia Universidad malacitana informa a los interesados en la titulación sobre el procedimiento de acceso y matriculación en su página web (<http://www.uma.es/acceso/cms/menu/preinscripcion/master/>):



Los criterios de acceso especificados en el Formulario de Solicitud son:

1. Criterio general de acceso. Podrán acceder quienes acrediten estar en posesión de un título universitario oficial español u otro expedido por una Institución de educación superior del Espacio Europeo de Educación Superior que facultan en el país expedidor del título para el acceso a enseñanzas de master. No obstante, tendrán preferencia para el acceso los Graduados/Licenciados/Diplomados en Ciencias Económicas o Ciencias Empresariales.

Los titulados conforme a sistemas educativos extranjeros –ajenos al EEES- podrán acceder a este Máster sin necesidad de la homologación de sus títulos, previa acreditación de que tienen un nivel de formación equivalente a los correspondientes títulos españoles de Grado y que facultan en el país expedidor del título para el acceso a estudios de Posgrado.

2. Criterios de valoración para el acceso:

<i>Descripción del criterio</i>	<i>Peso</i>
Expediente académico	30%
Experiencia como profesional, o voluntario en el ámbito de la cooperación, el desarrollo y la solidaridad internacional	20%
Formación económica (teniendo preferencia, en todo caso, los titulados en Ciencias Económicas o en Ciencias Empresariales)	50%

Personal académico (Criterio 6).

En el Formulario de Solicitud, las cifras de personal académico disponible corresponden al profesorado doctor que participaría en el título, siendo el 95,2% profesorado con vinculación permanente.

Este título cuenta con un amplio y variado equipo de profesorado, con docentes y profesionales, al margen de la Universidad de Málaga, de diversas universidades e instituciones españolas y europeas, como la Comisión Europea, Instituto de Estudios Sociales de La Haya, Instituto de Derechos Humanos de Estrasburgo, Universidad de Alicante, UNED Bruselas, etc. Amén de ello, sigue colaborando en el Máster la Cátedra Jean Monnet de Economía Europea de la Universidad de Málaga.

En cuanto a la captación y selección de profesorado, la CGC recuerda que estos procedimientos dependen y son competencia de la Universidad de Málaga, que ha definido y ha desarrollado los procedimientos de evaluación y mejora del profesorado, insertos en el SGC y en las páginas webs del Centro y de la Universidad de Málaga.

En relación a la formación, tal como ya se ha indicado, el porcentaje de profesorado que ha



participado en acciones formativas, organizadas por el Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado, se ha ido reduciendo, alcanzando este curso el 21,18%, esta reducción indica que la formación va dando resultado y que las necesidades de adaptación al nuevo sistema de docencia se están reduciendo.

Recursos materiales y servicios (Criterio 7).

En el Formulario de Solicitud, la Facultad justificó la adecuación de los medios materiales disponibles para las tres titulaciones de grado y para los estudios de posgrado, instalaciones y medios que apenas se han visto modificados en los años de implantación de los títulos. El aumento de alumnado y la nueva organización docente han mostrado la falta de espacios para el desarrollo de la docencia, lo que ha obligado a habilitar otros espacios en edificios colindantes sin la debida adecuación. La resolución de este problema escapa a la propia Facultad, siendo responsabilidad de la Universidad de Málaga.

Con todo, varias acciones de mejora han ido dirigidas a preparar y adecuar las instalaciones del Centro para el desarrollo de las tareas docentes y administrativas, así como de estudio y servicio por parte de los estudiantes desde la implantación de los grados. Durante este curso, podemos mencionar:

- Mejora en el sistema de sonido de las aulas.
- Aumento del número de puestos para trabajo o estudio.

Calendario de Implantación (Criterio 10).

El posgrado de Cooperación Internacional y Políticas de Desarrollo se ha implantado según el calendario establecido y aprobado en el Formulario de Solicitud.

Principales resultados obtenidos.

Los objetivos y acciones de mejora marcados para el curso 2012/2013 han sido alcanzados, como se explica en la Memoria de Resultados correspondiente a este curso. Los objetivos con impacto en la implantación de este título eran:

- Avance en la coordinación de cursos y grupos, siguiendo la estela de las guías docentes.
- Implantación de las nuevas tecnologías en la totalidad de las asignaturas de los nuevos títulos.
- Programación de talleres y seminarios de apoyo al alumnado.
- Apoyo e incentivos al Plan de Formación del PDI, organizado y dirigido por la Universidad de Málaga.
- Mejora de los canales de información dirigida a los distintos grupos de interés, especialmente a los estudiantes.

Y en cuanto a las acciones de mejora, hay que destacar:

- Publicación de las guías docentes y coordinación de los cronogramas.
- Difundir las condiciones para que una asignatura en el campus virtual sea considerada



TIC.

En cuanto al análisis de los indicadores, se valora en los apartados siguientes.

Periodicidad de las revisiones.

En el Sistema de Garantía de la Calidad del Centro (SGC) se ha establecido que anualmente se revisará el Sistema y se analizarán los resultados alcanzados. Esta revisión se refleja en la Memoria de Resultados del SGC, la cual se redacta siguiendo el formato diseñado en la herramienta informática que gestiona este Sistema.

Con la revisión anual del Sistema se revisan los procedimientos que conforman el Manual de Procedimientos y, en su caso, se actualizan y mejoran. Además, se analiza el cumplimiento de objetivos, el desarrollo de las acciones de mejora y se definen los nuevos objetivos y acciones de mejora para el siguiente curso académico. Las acciones de mejora, definidas por curso académico, conforman el Plan de Mejora. Tanto objetivos como acciones de mejora se trasladan a sus fichas correspondientes, en las que se establece responsable, prioridad, plazo de ejecución, proceso o procesos con los que se relacionan, etc.

Se han realizado Memorias de Resultados de los cursos 2009/2010, 2010/2011, 2011/2012 y 2012/2013.

b) Aspectos a valorar sobre el Sistema de Garantía de la Calidad.

b.1. Responsables del Sistema de Garantía de la Calidad.

El órgano responsable de gestionar, coordinar y realizar el seguimiento del Sistema de Garantía de la Calidad del Centro, aplicable a este título, es la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro. Esta Comisión tiene la siguiente composición (según se establece en su propio Reglamento):

- a. Decano, que actuará como Presidente.
- b. Coordinador de la Calidad, que actuará como Secretario. Este Coordinador será preferiblemente, aunque no obligatoriamente, miembro del Equipo de Dirección del Centro.
- c. Un representante de cada una de las titulaciones oficiales (de grado y/o máster), que actuará como Vocal. 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.
- d. Un representante de alumnos, que actuará como Vocal.
- e. Un representante del Personal de Administración y Servicios, que actuará como Vocal.
- f. Un miembro del Servicio de Calidad, Planificación Estratégica y Responsabilidad Social, que actuará como vocal-asesor, con voz pero sin voto.

Durante el curso 2012/13 (de 1 de octubre de 2012 a 30 de septiembre de 2013) la



composición de la CGC fue la siguiente:

Presidente: Eugenio J. Luque Domínguez, Decano de la Facultad

Secretario/Coordinador: J. Francisco Zambrana Pineda

En representación de las Enseñanzas de la Facultad:

Administración y Dirección de Empresas: Ángel Torrico González.

Economía: María Dolores Benítez Márquez.

Finanzas y Contabilidad: María José González Quintana.

Ciencias Actariales y Financieras: Eduardo Trigo Martínez.

Máster en Dirección y Administración de Empresas: Isabel M^a Abad Guerrero.

Máster en Cooperación Internacional y Políticas de Desarrollo: Pablo Podadera Rivera.

Máster en Finanzas, Banca y Seguros: Ana José Cisneros Ruiz.

Máster en Sociología Aplicada: Luis M. Ayuso Sánchez.

En representación del Personal de Administración y Servicios: Rafael Úbeda Triano.

En representación del alumnado: Jéssica Chaves Valdivia.

En representación de la Unidad Técnica del Vicerrectorado de Estudiantes y Calidad, como vocal asesor: Eva Vallejo García.

La composición actual de la CGC está disponible en: <http://www.uma.es/facultad-de-ciencias-economicas-y-empresariales/cms/base/ver/base/basecontent/50438/calidad/>.

Las funciones de esta Comisión, fijadas en su Reglamento, son las siguientes:

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 el Manual de Calidad y los procesos del Sistema de Garantía de la Calidad, responsabilidad del Centro.
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. Plantear las acciones de calidad de las Titulaciones dependientes del Centro de forma progresiva.
6. Velar para que la eficacia, eficiencia y transparencia sean los principios de gestión del Centro.
7. Elaboración anual de un Plan de Mejora.



8. Análisis de las quejas, incidencias, reclamaciones y sugerencias recogidas.
9. 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.
10. Elaboración de un Informe Anual sobre cada uno de los extremos que conforman a los diversos procedimientos del Sistema de Garantía de la calidad del Centro.
11. Cualesquiera otras funciones que le sean atribuidas.

Durante el curso 2012/2013, la CGC fue convocada en cuatro ocasiones (15 y 22/10/12, 21/01/13, 05/03/13 y 13/06/13), en las cuales se trabajó especialmente la redacción y aprobación de Objetivos de Calidad y de las Acciones de Mejora, el reparto de tareas y aprobación posterior de los informes realizados: Memoria de Resultados del SGC y Autoinforme de Seguimiento de los títulos del Centro; quedando el análisis y redacción de los mismos como trabajo previo a desarrollar por los miembros de la Comisión antes de las reuniones. Las convocatorias y actas respectivas se encuentran disponibles en la herramienta *ISOtools*.

b.2. Se analizará en este apartado si se han realizado acciones encaminadas a la planificación, ejecución, evaluación y revisión de los procedimientos del Sistema de Garantía de la Calidad previstos en la memoria presentada a verificación.

Acciones para la planificación, ejecución y evaluación de los procedimientos.

El Sistema de Garantía de la Calidad del Centro, aplicable al título, se diseñó siguiendo las directrices del Programa AUDIT de la ANECA, recibió evaluación positiva del diseño por parte de dicha Agencia y se compone de los siguientes procedimientos:

- PE01. Elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad.
- PE02. Diseño de la oferta formativa de la Universidad.
- PE03. Definición de la política de personal académico.
- PE04. Definición de la política de personal de administración y servicios.
- PE05. Medición, análisis y mejora continua.
- PE06. Responsabilidad social.
- PC01. Diseño de la oferta formativa de los Centros.
- PC02. Garantía de calidad de los programas formativos.
- PC03. Selección, admisión y matriculación de estudiantes.
- PC04. Definición de perfiles y captación de estudiantes.
- PC05. Orientación a los estudiantes.
- PC06. Planificación y desarrollo de la enseñanza.



- PC07. Evaluación del aprendizaje.
- PC08. Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados.
- PC09. Gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos.
- PC10. Gestión y revisión de la orientación e inserción profesional.
- PC11. Gestión de las prácticas externas.
- PC12. Análisis y medición de los resultados de la formación.
- PC13. Extinción del título.
- PC14. Información pública.
- PA01. Gestión y control de los documentos y los registros.
- PA02. Gestión de expedientes y tramitación de títulos.
- PA03. Captación y selección del personal académico.
- PA04. Captación y selección del personal de administración y servicios.
- PA05. Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal académico.
- PA06. Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del personal de administración y servicios.
- PA07. Formación del personal académico.
- PA08. Formación del personal de administración y servicios.
- PA09. Gestión de recursos materiales.
- PA10. Gestión de los servicios.
- PA11. Gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones.
- PA12. Satisfacción de necesidades y expectativas de los grupos de interés.

a. Procedimiento de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza.

Los procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza se recogen en los documentos PE01; PE02; PE05; PC01; PC02; PC03; PC04; PC06 y, PC07; todos ellos pertenecientes al Sistema de Garantía de la Calidad.

Tras la aprobación del SGC, la Universidad de Málaga y la propia Facultad han llevado a cabo el despliegue de los distintos procedimientos, en este caso, de los procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza. A partir de entonces, el SGC informa, anualmente, de los resultados de las principales tasas (graduación, abandono, rendimiento, éxito), al tiempo que recoge la valoración de los estudiantes sobre cuestiones varias del proceso formativo. En este ámbito, la Facultad ha velado por la calidad docente de la titulación, ya sea a través de la planificación de las enseñanzas, ya a través de actividades dirigidas a ofrecer servicios a los estudiantes. En el primer caso, el Equipo Decanal y la Coordinación del Máster han realizado un gran esfuerzo en la coordinación de asignaturas,



que ha exigido la concreción de objetivos, competencias, contenidos y formas de evaluación, al tiempo que ha cuidado la necesaria coordinación de los programas. En el segundo, se ha dado apoyo y publicidad a los servicios de orientación profesional y a la realización de prácticas, organizados por la Universidad de Málaga, a través de convocatorias insertas en la página web del Centro. Asimismo, se ha ofrecido un amplio programa de *jornadas, conferencias, seminarios y talleres*, dirigidos a complementar la docencia reglada de la titulación.

b. Procedimiento de evaluación y mejora del profesorado.

Los procedimientos afectados son PE03, PA05 y PA07, siendo los indicadores: Captación y selección del personal académico (IN43), Relación porcentual entre el nº total de PDI funcionario sobre total del PDI (IN44), Nivel de satisfacción del alumnado con respecto a la actividad docente (IN49), Porcentaje de profesores que participan en actividades de formación (IN54) y Grado de satisfacción del PDI con la formación recibida (IN55).

Estos procesos dependen, casi en exclusiva, de la Universidad de Málaga, encontrándose definidos en el Manual de Procesos del SGC.

c. Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas.

Según se indica en el *Formulario de Solicitud* las prácticas externas consistirán en la realización de tareas concretas relativas al desarrollo y la cooperación, poniendo en juego la formación adquirida a lo largo del periodo docente en las demás materias del Master, enfatizando en particular la integración entre la teoría y la práctica, al tiempo que se incentiva la reflexión teórica sobre el trabajo realizado, y el contraste de las teorías aprendidas en función de las tareas llevadas a cabo.

El procedimiento elaborado con el fin de garantizar la calidad de las prácticas externas de la titulación es el PC11, siendo los indicadores: la oferta de prácticas externas (IN37) y el Nivel de satisfacción con las prácticas externas ((IN38).

d. Procedimiento para garantizar la calidad de los programas de movilidad.

Los procedimientos elaborados con el fin de garantizar la calidad de los programas de movilidad se recogen en los procesos PC08 y PC09.

Dentro del proceso de revisión anual del Sistema de Garantía de la Calidad se incluye la revisión del desarrollo del programa de movilidad y el análisis de las posibles incidencias. A su vez, la Oficina de Movilidad es responsable de revisar el funcionamiento del programa de movilidad en colaboración con los Coordinadores de Centro con el fin de establecer mejoras y modificaciones pertinentes. Como resultado del seguimiento, la Oficina de Movilidad emite diversos informes.

e. Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida por parte de los egresados.

Los procedimientos vinculados son el PC10 y el PC12, siendo los indicadores: tasas de graduación (IN03), de abandono (IN04), de eficiencia (IN05), Duración media de los estudios



(IN08), Número de usuarios asesorados por el servicio de orientación (IN34), Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de orientación profesional (IN35), Inserción en el tejido socioeconómico de los egresados (IN36).

f. Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados.

Los procedimientos elaborados para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados en la titulación, son el PA10 y el PA12, siendo el indicador: Nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios (IN61).

La satisfacción de los principales colectivos implicados: alumnado, profesorado y egresados se mide a través de unos Cuestionarios de Satisfacción realizados por el Servicio de Calidad.

g. Procedimiento para el análisis de la atención a las sugerencias y reclamaciones.

El procedimiento elaborado para el análisis de la atención a las sugerencias y reclamaciones se recoge en el documento PA11, siendo el indicador: Porcentaje de acciones implantadas, relacionadas con las quejas recibidas (IN63).

Como se establecía en el Formulario de Solicitud el primer paso de este procedimiento era definir los canales de atención de las quejas, reclamaciones y sugerencias, encargándose el Equipo Directivo de recibir y canalizar las quejas, reclamaciones y sugerencias teniendo en cuenta el servicio implicado en dicho proceso, y revisando también el funcionamiento y resolución de quejas y sugerencias. A este respecto hay que decir que el sistema para la gestión informatizada y centralizada del servicio de quejas, sugerencias y felicitaciones (<http://dj.uma.es/quejasysugerencias/>) sigue sin tener el uso esperado, pues el alumnado continúa buscando al Equipo Directivo para la resolución de sus problemas, siendo muy superior el porcentaje de quejas, sugerencias y felicitaciones presentadas por este canal más informal que por la vía formal.

Revisiones del sistema.

El Sistema establece en su proceso estratégico PE05 la revisión anual del mismo, en ella se revisan y evalúan los distintos procedimientos así como sus resultados. Si es necesario se actualizan creando nuevas ediciones. Con la revisión anual se analiza el cumplimiento de objetivos y el desarrollo de las acciones de mejora y, además, se definen los nuevos objetivos y acciones de mejora para el siguiente curso académico.

En el año 2011 se trasladó toda la información del Sistema de Garantía de la Calidad del Centro a una herramienta informática, denominada *ISOTools*, lo que permitió agilizar la gestión de este Sistema.

El Sistema de Garantía de la Calidad del Centro, inicialmente disponía de 65 indicadores (algunos generales de Centro y otros diferenciados por titulación). En mayo de 2011 el Vicerrectorado competente, junto con las Comisiones de Garantía de la Calidad de los Centros (representadas a través de los Coordinadores de Calidad), acordaron reducir el número de indicadores a 36. Entre ellos se recogen las cuatro tasas propuestas por la Comisión Universitaria para la Regulación del Seguimiento y Acreditación (CURSA).



En las revisiones anuales del Sistema, la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro elabora una Memoria Anual de Resultados. En esta Memoria se analizan los resultados de los indicadores y se valoran los logros alcanzados por los títulos.

Criterios específicos en el caso de extinción del título.

Los criterios específicos en el caso de extinción del título se recogen en el proceso clave "PC13. Extinción del título" del Sistema de Garantía de la Calidad del Centro. Este proceso es general de la Universidad de Málaga, aplicable a todos los títulos. El órgano responsable del mismo es el Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado.

En las revisiones anuales del Sistema se ha ido actualizando este proceso. Se han elaborado tres ediciones: la primera aprobada en Consejo de Gobierno de 30 de abril de 2008, la segunda de 29 de julio de 2009 y la tercera de 19 de junio de 2013.

2. Información referida a los indicadores, incluyendo un análisis de los resultados del título.

a) Indicadores CURSA.

Los indicadores propuestos por la Comisión CURSA se recogen entre los indicadores del SGC.

MOP COOPERACIÓN	2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013
IN03. Tasa de graduación	SD	SD	SD	SD
IN04. Tasa de abandono	SD	SD	SD	SD
IN05. Tasa de eficiencia	SD	SD	SD	SD
IN27. Tasa de rendimiento	89,21	80,60	70,47	80,04

NOTA: El indicador de eficiencia no se estaba calculando correctamente, por tanto los comentarios realizados en anteriores autoinformes no son válidos hasta que se tengan datos adecuados.

El sistema de recogida de datos actualmente no está dando información sobre las tasas de graduación y abandono de los posgrados, por tanto, no se pueden aportar.

b) Indicadores del SGC.

Se expone la información de aquellos indicadores, agrupados por tipo, de los cuales hay información desagregada por títulos, indicándose los valores de los mismos en función de las respuestas del alumnado del MOP en Cooperación Internacional y Políticas de Desarrollo por la Universidad de Málaga desde su implantación. Los indicadores hacen referencia a la demanda del título, al grado de cumplimiento de la planificación y a la tasa de éxito y al nivel de satisfacción de los grupos de interés, principalmente alumnado, con diversos aspectos del proceso formativo:



- *La demanda de la titulación.* La demanda de estos estudios en primera opción es muy elevada, sin embargo el grado de cobertura no está llegando al 100%, el actual sistema de matriculación a través del Distrito Único, y con unos plazos entre los meses de Octubre y Noviembre, está provocando que plazas que no llegan a cubrirse no puedan ser ocupadas por personas en lista de espera, pues su incorporación al posgrado es demasiado tardía, y hay asignaturas que ya han finalizado

Básicamente, nos encontramos con un desajuste importante entre los plazos de matriculación y el calendario del máster, éste último no puede retrasarse más pues se trata de títulos a impartir en un curso académico, donde se integran docencia, trabajo fin de máster y prácticas.

MOP COOPERACIÓN	2009/10	2010/11	2011/12	2012/13
<i>Numerus Clausus</i>	25	25	25	25
Grado de cobertura de la titulación (IN20)	SD	100,00	100,00	93,33
Demanda en 1ª opción (IN22_1)	256,00	208,00	180,00	190,00
Demanda en 2ª opción (IN22_2)	112,00	84,00	164,00	140,00
Demanda en 3ª opción (IN22_3)	168,00	28,00	228,00	270,00

- *La tasa de éxito* (créditos superados sobre presentados) ha alcanzado durante este curso el 86,86%, manteniéndose en torno al 90% en los últimos cursos.

MOP COOPERACIÓN	2009/10	2010/11	2011/12	2012/13
Tasa de éxito (IN28)	94,59	89,35	81,45	86,86
Oferta de prácticas externas (IN37)	SD	SD	SD	SD
Inserción laboral de los egresados (IN36)	SD	SD	SD	SD

- *Indicadores sobre el grado o nivel de satisfacción de los estudiantes con diversos aspectos del proceso formativo.* La valoración de la actividad docente, el cumplimiento de la planificación y del sistema de evaluación han sido muy bien valorados en ediciones anteriores, desgraciadamente, este año no hay información al respecto.

La prestación de servicios complementarios y el proceso de entrada tienen una valoración positiva, siendo los recursos disponibles en el Centro los peor valorados.



MOP COOPERACIÓN	2009/10	2010/11	2011/12	2012/13
Actividad docente (IN49)	SD	4,00	3,96	SD
Grado de cumplimiento de la planificación (IN26)	SD	5,00	3,95	SD
Sistemas de evaluación (IN29)	SD	4,75	3,87	SD
Servicios (IN61)	SD	SD	3,30	3,96
Selección, admisión y matriculación (IN19)	SD	4,25	3,62	3,50
Actividades de orientación (IN24)	SD	SD	SD	3,25
Recursos materiales (IN58)	SD	1,00	3,60	2,50

c) Observaciones globales sobre los resultados de los indicadores.

c.1. Aspectos a valorar sobre los indicadores CURSA.

Tasa de rendimiento

La tasa de rendimiento de este título ha sido superior al 80% desde su inicio, salvo en un curso.

	Titulaciones Centro			
	COOPERACIÓN	MBA	FINANZAS	SOCIOLOGÍA
2009/2010	89,21	93,11	--	--
2010/2011	80,60	82,30	78,95	70,50
2011/2012	70,47	90,10	74,09	64,49
2012/2013	80,04	86,61	82,00	72,01

Tasa de abandono

La tasa de abandono prevista en la Memoria del Verifica es del 10%, aunque no existen datos en el sistema para corroborar esta tasa puede concluirse que se está cumpliendo, en función del número de graduados/as.

Tasa de graduación

Los datos correspondientes a los másteres no están disponibles, por lo que no podemos concretar su avance, pero dada la alta tasa de créditos superados en su cuadro de asignaturas, podemos afirmar que se cumple la tasa de graduación, fijada en la Memoria del Verifica de este posgrado en un 90%.



Tasa de eficiencia

No se dispone de información para esta tasa, en la Memoria del Verifica se estableció en el 100%.

c.2. Aspectos a valorar sobre otros indicadores.

a. Procedimiento de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza.

El análisis de este procedimiento se mide a través de los indicadores:

- 02 y 16 relacionados con los objetivos de calidad y las acciones de mejora que para el curso 2012/2013 se han cumplido.
- Los indicadores CURSA ya comentados.
- El indicador 08 (duración media de los estudios), no hay medición para los másteres, pero ya se ha comentado que el nivel de graduación es muy elevado, por tanto, se puede concluir que salvo excepciones, este alumnado culmina el máster en el curso académico en que se matricula.
- Los indicadores 20 y 22 relativos a la demanda de la titulación, especificados en el apartado 2b con unos resultados muy elevados, prueba de que es un título con una gran demanda.
- Los indicadores 19 y 29; no existen datos para el curso 2012/13 del indicador 29, en cuanto al proceso de selección, admisión y matriculación la valoración ha sido positiva en los tres cursos que se ha medido.

MOP COOPERACIÓN	2009/10	2010/11	2011/12	2012/13
Selección, admisión y matriculación (IN19)	SD	4.25	3.62	3.50

Si analizamos las respuestas dadas por el alumnado del Máster en el Cuestionario de Satisfacción del SGC se observa cómo ambos procesos tienen buenas valoraciones, superiores a 3 y próximas a la media de la Universidad.

Proceso de selección y admisión

	2010/2011	2011/2012	2012/2013
MOP en Cooperación	4.50	3.40	3.33
Facultad (másteres)	3.43	3.36	3.18
UMA (másteres)	SD	3.60	3.64



Proceso de matriculación

	2010/2011	2011/2012	2012/2013
MOP en Cooperación	4.00	3.83	3.67
Facultad (másteres)	3.63	3.91	2.92
UMA (másteres)	SD	3.59	3.43

- La tasa de éxito, indicador 28.

Tasa de éxito.

	Titulaciones Centro			
	COOPERACIÓN	MBA	FINANZAS	SOCIOLOGÍA
2009/2010	94,59	98,83	--	--
2010/2011	89,65	88,41	89,66	87,38
2011/2012	81,45	93,18	89,41	82,00
2012/2013	88,10	89,37	87,48	91,09

La tasa de éxito refleja unos niveles muy elevados, próximos a la media del Área de Ciencias Sociales y Jurídicas que en el curso 2012/2013 está en un 93,42%.

b. Procedimiento de evaluación y mejora del profesorado.

Nivel de satisfacción del alumnado con respecto a la actividad docente (indicador 49).

MOP COOPERACIÓN	2009/10	2010/11	2011/12	2012/13
Actividad docente (IN49)	SD	4,00	3,96	SD
UMA (posgrados)	SD	SD	SD	3,97

La valoración de este curso académico ha sido muy elevada, incluso superior a la media de la Universidad.

c. Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas.

Este procedimiento se mide con los indicadores 37 y 38, del primero no existe información y del segundo la medición se realiza en los dos últimos cursos, a través del Cuestionario de Satisfacción del SGC en fechas en las que aún no se han finalizado las prácticas, y en algunos casos, ni siquiera iniciado, esto lleva a unos resultados muy dispares en el conjunto de los másteres. En este caso, en concreto, no hay datos disponibles.

Sí destacar que a lo largo del curso 2012/2013 las prácticas se han desarrollado en colaboración con diversas organizaciones, tales como Bancosol, Cámara de Comercio



Industria y Servicios de la Wilaya de Tetuán, Consulado General del Ecuador, Cooperación Honduras, Cruz Roja, Gobierno Provincial del Azuay (Ecuador), Iniciativa Internacional Joven, Intered, Justalegría, Manos Unidas y Medicus Mundi.

El Máster ha participado, para la realización por parte del alumnado de las prácticas en el extranjero, en el proyecto “Promoción de la Cooperación para el Desarrollo en la UMA mediante acciones de sensibilización, formación y fortalecimiento de universidades latinoamericanas”, cofinanciado por la UMA y la Junta de Andalucía. Dichas prácticas han tenido lugar en Ecuador, Guatemala y Marruecos.

En aras de garantizar la mejora de las prácticas durante el curso 2012/13 la Coordinación del Máster ha ampliado el número de convenios con empresas y entidades públicas y privadas nacionales e internacionales, y desarrollado nuevas formas de realización de dichas prácticas. No obstante, la oferta se está reduciendo en los últimos años, años de intensa crisis en la economía y sociedad españolas. Durante el curso se ha comenzado a realizar una puesta en común entre el alumnado que ha realizado las prácticas en una de las entidades participantes para valorar la experiencia por ambas partes, proceso al que se le dará continuidad con el objetivo de poder introducir planes de mejora en las mismas. Está previsto, además, que en el curso próximo se lleve a cabo un proceso de evaluación exhaustiva de las prácticas y entidades de acogida por parte del alumnado, para subsanar posibles debilidades.

d. Procedimiento para garantizar la calidad de los programas de movilidad

No existe información de los indicadores vinculados.

e. Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida por parte de los egresados

Los indicadores de referencia son:

- Indicadores CURSA: tasas de graduación (IN03), de abandono (IN04), de eficiencia (IN05), que ya se ha comentado no se dispone de información en el sistema.
- Duración media de los estudios (IN08), indicador sin datos para los másteres.
- Número de usuarios asesorados por el servicio de orientación (IN34), este indicador no tiene desglose por titulación, en consecuencia, no se puede saber de los 1.627 usuarios de la Facultad atendidos este curso cuáles corresponden a este posgrado.
- Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios de orientación profesional (IN35), sin datos.
- Inserción en el tejido socioeconómico de los egresados (IN36), sin información para los másteres.

Si consideramos los datos de la encuesta que se realiza a los egresados, podemos observar cómo la valoración del título ha evolucionado, aunque se manejan pocos datos y hay que decir que la información recogida responde tan sólo al 12,50% del total de egresados en el curso



2011/12, habrá que esperar a tener una mayor tendencia para obtener conclusiones representativas.

Adecuación de la formación recibida al mercado laboral

	2010/2011	2011/2012
MOP en Cooperación	2.90	2.00
Facultad (másteres)	2.90	2.62
UMA (másteres)	2.90	2.90

f. *Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados*

Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios (indicador 61)

Este indicador presenta una valoración positiva y en ascenso, habrá que esperar a futuras mediciones para hablar de una óptima implantación.

MOP COOPERACIÓN	2009/10	2010/11	2011/12	2012/13
Servicios (IN61)	SD	SD	3,30	3,96

Como se ha indicado, además de este indicador existen otros cuestionarios de los distintos colectivos, que procedemos a analizar, en el caso de los egresados, se dispone sólo de dos datos, uno de ellos por encima de tres y el otro no, habrá que esperar a tener más información:

Satisfacción general (egresados)

	2010/2011	2011/2012
MOP en Cooperación	3.43	2.67
Facultad (másteres)	3.43	3.15
UMA (másteres)	3.13	3.32

Por lo que respecta al alumnado, nos encontramos con unos resultados muy superiores y estables, por encima todos los cursos de la media del Centro y de la Universidad, por lo que se puede afirmar que este colectivo sí está satisfecho con la titulación que está desarrollando:



Satisfacción general (alumnado)

	2010/2011	2011/2012	2012/2013
MOP en Cooperación	4.50	3.50	3.50
Facultad (másteres)	3.50	3.32	2.92
UMA (másteres)	SD	3.08	3.04

En cuanto al profesorado, algunas de las preguntas contestadas por aquellos que tienen docencia en esta titulación y relacionadas con su grado de satisfacción son:

Satisfacción general (profesorado)

	2012/2013
Grado de satisfacción con las materias impartidas	4.00
Dedicación de los estudiantes	3.88
Ratio alumnado/profesorado	4.44

Lo que muestra un alto grado de satisfacción en temas clave como son el trabajo que se desarrolla, la respuesta del receptor de ese trabajo y, algo muy importante para la docencia, el grado de atención al alumnado que está inversamente relacionado con el tamaño del mismo.

g. Procedimiento para el análisis de la atención a las sugerencias y reclamaciones

Este indicador se mide para el Centro y no por titulaciones, habiéndose dado respuesta a todas las solicitudes realizadas.

FACULTAD	2010/11	2011/12	2012/13
Acciones implantadas según quejas recibidas (IN63)	SD	SD	100%

3. Acciones de Mejora llevadas a cabo a partir del análisis valorativo del título.

a) Tratamiento que se ha dado tanto a las recomendaciones del informe de verificación como a las posibles recomendaciones realizadas en informes de modificaciones (así como a las que pudieran contener los sucesivos informes de seguimiento).

No se ha recibido informe de seguimiento desde que se realizó el anterior Autoinforme de Seguimiento.

En el anterior autoinforme como respuesta a las recomendaciones se recogía:

a. Desde el punto de vista de la difusión del master:

La Universidad de Málaga está llevando a cabo las medidas oportunas para actualizar y mejorar la página web del Máster alojada en el sitio UMA con el objeto de cumplir con los aspectos mejorables recogidos en el Informe de Seguimiento realizado por la Comisión de



la Agencia Andaluza del Conocimiento.

Asimismo, el Master cuenta con una página web propia (<http://master.cooperacion.uma.es>), donde se recoge información acerca de becas, contenidos, calendario, etc.

b. Desde el punto de vista académico:

Nos remitimos a lo especificado en los anteriores apartados 1 y 2.

b) Justificación de las modificaciones no comunicadas al Consejo de Universidades introducidas en el plan de estudios.

No hay modificaciones que comunicar.

c) Modificaciones que han sido solicitadas al Consejo de Universidades.

No hay modificaciones que comunicar.