SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

Breve descripción de la organización, composición y funciones del SGIC.

El SIGC del título establece los procedimientos que garantizan la recogida de información de los agentes implicados en el título, para su posterior análisis y toma de decisiones para la mejora de la calidad del mismo.

La persona responsable de la política de calidad del Centro es Covadonga Álvarez de Rivera Busto. Como tal, se encarga de gestionar, coordinar y realizar el seguimiento del SGIC.

Dentro de la gestión del sistema de garantía de calidad, cabe destacar la figura del Director Académico, el cual dirige los procesos de análisis, evaluación y mejora en este ámbito. Así mismo, es labor del Director Académico, informar sobre el estado, progreso y evolución del sistema de garantía de calidad a la Comisión de Calidad del Máster.

Esta Comisión está compuesta por:

- El Director Académico
- Persona responsable de la Política de calidad del Centro
- El Coordinador Académico
- Un Profesor del Máster
- Un Representante de los Alumnos
- Un Representante del Departamento de Extensión Universitaria y Relaciones Institucionales
- Un Representante del personal de Administración y Servicios, elegido por este colectivo
- Un Agente externo con experiencia en la evaluación o implantación de Sistemas de Calidad
- Un representante del Colegio de Abogados
- Un representante de los Abogados-Tutores

Nombre	**Apellidos**	**Cargo**
D. José Miguel	Serrano Ruíz-Calderón	Director Académico
Dª. Covadonga	Álvarez de Rivera Busto	Responsable Política de Calidad del Centro
D. Aurelio	García del Barrio Zafra	Coordinador Académico
D. Daniel	Berzosa López	Profesor del Máster
Dª. Grazziella E.	González Ramírez	Representante de los Alumnos
D. Juan Manuel	De Lara Alonso	Actual Representante del Departamento de Extensión Universitaria y Relaciones Institucionales

D. Luis	De Jove Mateos	Representante del personal de Administración y Servicios, elegido por este colectivo
Doña María	Enciso Alonso-Muñoner	Agente externo con experiencia en la evaluación o implantación de Sistemas de Calidad
D. Alejandro	Alonso Dregi	Representante del Colegio de Abogados
D. Jesús	Mardomingo	Representante de los Abogados-Tutores

Son funciones de la Comisión de Calidad:

- Seguimiento, gestión y coordinación del Sistema de Garantía Interna de Calidad del título.
- Definir los objetivos de calidad del título, las prácticas externas y programas de movilidad.
- Elaborar el Reglamento que regulará el funcionamiento de la propia Comisión de Calidad del Máster de Acceso a la Profesión de Abogado y proponerlo a la Comisión de Coordinación Académica para su aprobación
- Recoger información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa formativo de la titulación (objetivos, desarrollo de la enseñanza y aprendizaje, metodología, etc.)
- Gestionar el Sistema de Información de la titulación (Información, apoyo y orientación a los estudiantes, coordinación del profesorado, recursos de la titulación, programas de movilidad, prácticas externas, etc.)
- Recopilación de datos de los abogados-tutores sobre prácticas tuteladas de los alumnos.
- Evaluación de resultados en el examen nacional de acceso a la abogacía.
- Proponer y llevar a cabo nuevas metodologías docentes y otras mejoras. Así como difundir y hacer visibles las buenas prácticas en materia de calidad.
- Elaborar las directrices que permitan el desarrollo de Sistemas de Información sobre los objetivos, los recursos disponibles, la gestión y los resultados de la titulación dirigidos a los profesores, los estudiantes y el PAS.
- Establecer y fijar la política de calidad del título de acuerdo con la política de calidad del IEB y con la política de calidad de la UCM

El informe emitido por la Comisión de Calidad será elevado a la Comisión Académica para su aprobación.

En cuanto al funcionamiento y toma de decisiones de la Comisión de Calidad, el Reglamento de Funcionamiento de la Comisión recogerá las siguientes directrices:

- La Comisión de Calidad se reunirá dos veces por curso
- Las reuniones estarán presididas por el Director Académico o persona en la que delegue
- Ejercerá como Secretario de la Comisión uno de los Profesores de mayor categoría y antigüedad y del Centro
- El Director Académico convocará las sesiones ordinarias y extraordinarias de la Comisión y fijará el orden del día de las reuniones
- En cada reunión de la Comisión el Secretario redactará un acta que especificará los asistentes, el orden del día de la reunión, la fecha, la hora de comienzo y finalización, los puntos principales de las deliberaciones, y el contenido de los acuerdos alcanzados.
- El acta será aprobada en la siguiente reunión de la Comisión

Las decisiones de la Comisión de Calidad se adoptarán por mayoría de votos de los asistentes. En caso de empate, el Presidente dispondrá de voto de calidad. Se exigirá mayoría absoluta para la aprobación de:

- Propuestas de modificación del Reglamento de Funcionamiento de la Comisión
- Creación de nuevas estructuras o subestructuras específicas dentro de la Comisión
- Propuestas de mejora de las enseñanzas del Máster de Acceso a la Profesión de Abogado en IEB

Mejoras implantadas como consecuencia del despliegue del SGIC

- Se ha acordado designar al representante del profesorado como encargado de redactar el reglamento de funcionamiento interno de la Comisión de Calidad, en base al reglamento del Grado en Derecho que ya fue evaluado positivamente por las Agencias correspondientes en la verificación y seguimiento de este título. El Reglamento fue finalmente aprobado con el informe favorable de la Comisión de Coordinación Docente.
- Se ha aprobado encargar al Coordinador Docente la redacción de la Memoria de Calidad.
- Se ha aprobado sugerir a la Comisión de Coordinación Académica que los temarios se entreguen con la antelación suficiente para que los alumnos puedan llevar a cabo una distribución eficiente del tiempo de estudio y preparación de cada materia.
- Se ha acordado sugerir a la Comisión de Coordinación Académica que tome las medidas para que se modificase la planificación docente, en lo posible, para evitar la distancia entre sesiones de la misma materia.
- Como propuesta de mejora para el II Cuatrimestre se comisiona a la coordinadora del Master para que actúe ante los defectos de documentación detectados.

Comisión de Coordinación Académica del Máster

Relación con otros órganos:

La Comisión de Calidad interacciona con la Comisión de Coordinación Académica del Máster. Ambas tienen un frecuente intercambio de datos a la hora de realizar las memorias de seguimiento del título. La Comisión de Coordinación Académica es la encargada de tomar las decisiones que afectan a la vida ordinaria del título. La interacción se garantiza, en primer lugar, por la común presidencia de ambas comisiones. En segundo lugar, en cuanto que en las reuniones de la Comisión Académica se elevan propuestas y análisis a la Comisión de Calidad por medio de Informes. Estos informes los realiza el Presidente al inicio de la reunión. En tercer lugar, la Comisión de Calidad se dirige a la Comisión Académica para notificar sus recomendaciones y las recibidas de los organismos evaluadores, para su ejecución. Se puede consultar la constitución de cada una de estas comisiones en el enlace: http://www.ieb.es/estudios/masters/master-universitario-para-el-acceso-a-la-profesion-de-abogado/.

La función principal de la Comisión de Coordinación es el seguimiento del Plan de Estudios, la adopción de las decisiones necesarias para el funcionamiento ordinario del Máster, la resolución de los problemas que pudieran presentarse, y la elaboración de Informe de propuesta de mejora que debe remitirse a la Comisión de Garantía de Calidad, lo que prueba la interacción entre ambas comisiones y la delimitación sus funciones.

Composición nominal de la Comisión de Coordinación:

DIRECTOR ACADÉMICO: D. José Miguel Serrano

DIRECCIÓN DEL MASTER: D. Jesús Mardomingo Cozas

SUBDIRECCIÓN DEL MASTER: Dª. Laura Camarero Mulas

COORDINACIÓN DEL MASTER: Dª. Marta Travado Navarro

COORDINADORES DE ÁREA:

D. Leandro Martínez-Cardós

D. Ignacio Gordillo

D. Dionisio Escuredo

Dª. Marta Iglesias

D. Luis Cazorla

D. Laura Camarero

Dª. Patricia Lampreave

D. Daniel Berzosa

D. Ángel Olmedo

D. José María Alonso

Información sobre el sistema de quejas y reclamaciones

Siguiendo las recomendaciones generales recibidas, hemos procedido a establecer una dirección de correo electrónico publicada en la intranet de cada título (quejasysugerencias@ieb.es) a fin de que se pueda realizar una evaluación sobre las disfunciones que el personal implicado en el título percibe.

El procedimiento para la atención de reclamaciones y/o sugerencias es el que sigue:

1.- Serán emitidas por el interesado mediante escrito personalizado que incluya la identificación del lugar que ocupa en la comunidad universitaria. Dicho escrito, que será dirigido a la Comisión de Calidad, deberá incluir descripción detallada de la queja, así como domicilio a efectos de notificación. Una vez recibida la reclamación, la Comisión dispone de 10 días hábiles para solicitud de informes y admitirla a trámite o derivarla a otra instancia competente. Una vez admitida la reclamación, la Comisión dispone de 30 días hábiles para instruir el procedimiento. La resolución tendrá lugar en el plazo máximo de tres meses desde la recepción del escrito e incluirá notificación a todas las partes interesadas.

El escrito se presentará con libertad de forma.

2.- La Comisión de Calidad efectuará el registro de todas las reclamaciones y enviará el correspondiente acuse de recibo a los que hayan presentado el escrito. A estos efectos, la Comisión de Calidad dispondrá de un registro propio. Dicho registro tendrá carácter reservado al objeto de garantizar la confidencialidad de los asuntos.

3.- La Comisión no admitirá las reclamaciones y observaciones anónimas, las formuladas con insuficiente fundamento o inexistencia de pretensión y todas aquéllas cuya tramitación cause un perjuicio al derecho legítimo de terceras personas. En todo caso, comunicará por escrito a la persona interesada los motivos de la no admisión.

4.- La Comisión no entrará en el examen individual de aquellas reclamaciones sobre las que esté pendiente resolución judicial o expediente administrativo y suspenderá cualquier actuación si, en el transcurso de su tramitación, se iniciara un procedimiento administrativo o se interpusiera demanda o recurso ante los tribunales ordinarios. Ello no impedirá, no obstante, la investigación de los problemas generales planteados en las reclamaciones presentadas. Admitida la reclamación, la Comisión de Calidad promoverá la oportuna investigación y dará conocimiento a todas las personas que puedan verse afectadas por su contenido.

5.- En la fase de investigación del procedimiento se realizarán las actuaciones pertinentes para comprobar cuantos datos fueran necesarios, mediante el estudio de la documentación necesaria y realización de entrevistas personales; la Comisión de Calidad podrá recabar los informes externos que sean convenientes.

6.- Una vez concluidas sus actuaciones, notificará su resolución a los interesados y la comunicará al órgano afectado, con las sugerencias o recomendaciones que considere convenientes para la subsanación, en su caso, de las deficiencias observadas.

Las decisiones y resoluciones de la Comisión de Calidad derivadas de reclamaciones y sugerencias no son jurídicamente vinculantes y no modificarán por sí mismas acuerdos o resoluciones emanadas de los órganos del Centro.

Toda la información y análisis referente a las encuestas de satisfacción y tratamiento de reclamaciones y sugerencias se incorporará al Sistema de Información de la titulación, utilizando dicha información y análisis la Comisión de Calidad en sus informes y propuestas de revisión y de mejora del plan de estudios. Esta información se remitirá a la Comisión Académica que adoptará las medidas necesarias para su ejecución, con el objetivo de lograr una mejora continua en la satisfacción de la formación.

El análisis separará el objeto de las sugerencias y reclamaciones, al menos, en las siguientes categorías: plan de estudios, recursos humanos, recursos materiales y servicios.

Debido a la reticencia de los alumnos y personal en general a presentar sus quejas por escrito, se ha habilitado un sistema de observaciones anónimas, u orales ante los tutores, a fin de ir teniendo un feedback sobre el funcionamiento de los distintos aspectos que no requiera una presentación por escrito. Este sistema se ha demostrado muy eficaz para solucionar disfunciones en la atención de los servicios y también en la explicación de las calificaciones obtenidas por los alumnos.

Información sobre la inserción laboral

Al no existir aún alumnos egresados del título, no se ha podido poner en marcha para este Máster el plan de actuación institucional del Centro para la inserción laboral. No obstante, la experiencia emanada de los datos resultantes de la inserción laboral de los egresados en años anteriores en otras titulaciones, nos lleva a confiar en el óptimo resultado derivado de los esfuerzos desarrollados en este aspecto.

Los datos derivados de la inserción laboral de los alumnos del Máster que el Centro obtenga en su momento, serán debidamente aportados para su valoración.

Resultado de los procesos de verificación, inscripción en el RUCT y seguimiento.

El título ha sido evaluado e inscrito por los organismos competentes con resultados satisfactorios según se refleja en los informes que a continuación se adjuntan.

De momento no hay resultados de seguimiento. Tan pronto como se obtengan se publicarán debidamente.

Análisis de los resultados obtenidos relativos a la satisfacción de los colectivos implicados en la implantación del título (estudiantes, profesores, personal de administración y servicios y agentes externos).

La satisfacción que los diferentes grupos de interés (estudiantes, profesores, personal de apoyo y empleadores, y sociedad en general) manifiestan en relación con los siguientes aspectos de la titulación:

Los conocimientos adquiridos y las competencias desarrolladas por los estudiantes.

De las encuestas realizadas a los alumnos se concluye que este aspecto lo valoran con una nota media de 8.9, que es el nivel de exigencia que atribuyen al Máster. Si bien, creemos necesario poner de relieve en este punto, por la relación directa que existe entre el mismo y la adquisición de conocimientos, la nota media con que valoran los alumnos al claustro de profesores, un 9.

La satisfacción de los profesores manifestada sobre este punto, mediante las encuestas correspondientes, ha sido de 7.6 El PAS de no se ha manifestado en este punto.

Los tutores de los centros donde realizan prácticas los alumnos, han expresado su satisfacción por la buena formación de los alumnos, así como por las competencias manifestadas, siendo hasta el momento la calificación media de las prácticas alta.

La organización de la enseñanza (distribución, tiempos, carga, prácticas, etc.)

Como ya se ha mencionado al hacer referencia a la metodología docente, los alumnos han valorado este aspecto con un 7.3 por haber preferido otra distribución de las asignaturas, no impartidas en paralelo sino de forma consecutiva.

Sin embargo, ya se han expuesto también las razones por las que el Centro considera más adecuado a la finalidad de este título el hacerlo tal y como se ha llevado a cabo.

En cuanto a tiempos y carga de prácticas, no se han manifestado expresamente, si bien las situaciones que se hayan podido dar en cuanto a un posible desequilibrio, se han gestionado a través de la Coordinación del Máster.

Algunos profesores sí han puesto de manifiesto en las reuniones de Área que las sesiones de las que disponían para impartir sus materias han sido escasas, en algunos casos, y demasiadas en otros. Estos comentarios se han registrado debidamente por la Coordinación del Máster para hacer las rectificaciones oportunas de cara a la siguiente edición. En las encuestas realizadas la calificación media en este ítem ha sido de 7.

Los canales de comunicación empleados por el título y el contenido de la información que facilita

Toda la información básica relativa a título se encuentra publicada en la web a disposición de los agentes implicados. A través de ella, la comunidad IEB accede también a la intranet donde se encuentra el resto de la información vincula a este título.

Otro canal de comunicación del Máster es la Coordinadora del mismo que, usando medios como el correo electrónico, como vaso comunicador entre todos los agentes implicados en el título (Alumnos, Profesores, Orientación Profesional, Dirección del Máster, etc.)

El contenido y forma de la comunicación empleada ha sido valorada por los alumnos en las encuestas con un 10.

Las instalaciones e infraestructuras destinadas al proceso formativo.

Los Alumnos han valorado los medios e instalaciones con un 10 en las encuestas.

Los profesores también han manifestado su satisfacción con las instalaciones e infraestructuras a su disposición. Antes del traslado de aula manifestaron quejas sobre la conexión wifi y amplitud del aula que fueron subsanadas con el cambio. Los profesores han dispuesto de todos los medios que han solicitado para sus clases (proyector, pizarra, wifi, cámara de vídeo, etc.).

La atención que reciben los estudiantes (programas de acogida, orientación, apoyo al aprendizaje, etc.).

Los alumnos valoran en las encuestas la atención personal con un 10. Esta atención personal se refiere a la atención prestada a los alumnos por el personal de apoyo del IEB.

En cuanto a Orientación Profesional, no contamos aún con el dato que arrojarán las encuestas debido a que, por las fechas en que se realizaron, no habían comenzado aún su labor de orientación y búsqueda de prácticas con carácter personalizado. Hasta esa fecha, las acciones llevadas a cabo por el Departamento fueron la presentación general en clase y el Foro Jurídico, pero no habían comenzado aún las reuniones individuales y las gestiones personalizadas para cada alumno. Esto nos lleva a concluir que, aunque se han hecho Encuestas anónimas en las que los alumnos valoran todos los aspectos relativos al claustro de profesores y al Staff de IEB, y en las que pueden han podido hacer los comentarios que han considerado oportunos, habrá que incluir en una encuesta posterior una valoración de la función del Departamento de Orientación Profesional.