

Informe de autoevaluación

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL TÍTULO

DENOMINACIÓN COMPLETA

Máster Universitario en Urbanismo y Estudios Territoriales

UNIVERSIDAD

Universidad Internacional Menéndez Pelayo - UIMP

OTRAS UNIVERSIDADES

No aplica

MENCIONES/ ESPECIALIDADES

No aplica

MODALIDADES DE IMPARTICIÓN DEL TÍTULO

- SEMIPRESENCIAL

NÚMERO DE CRÉDITOS

60 créditos

CENTRO (S) DONDE SE IMPARTE

Centro de Posgrado de la Universidad Internacional Menéndez Pelayo. Las clases se desarrollan en el Instituto Nacional de Administración Pública - INAP

INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN: - Proceso que ha conducido a la elaboración y aprobación del Informe de Autoevaluación, detallando los grupos de interés que han participado en su redacción así como el procedimiento empleado. - Valoración del cumplimiento del proyecto establecido en la memoria verificada y sus posteriores modificaciones aprobadas en el caso de que las hubiera. En este apartado se deberá indicar: - Si se ha implantado el título en todos los centros y/o modalidades reflejadas en la memoria verificada. - Si el calendario de implantación se corresponde con el fijado en la memoria verificada. - (En su caso) Motivos por lo que no se ha logrado cumplir todo lo incluido en la memoria verificada y/o en sus posteriores modificaciones. - Valoración de las principales dificultades encontradas durante la puesta en marcha y desarrollo del título. - Medidas correctoras que se han adoptado en los casos anteriores. Revisión y eficacia de las mismas.

Proceso que ha conducido a la elaboración y aprobación de este informe de autoevaluación, detallando los grupos de interés que han participado en su redacción así como el procedimiento empleado.

El proceso de reflexión y análisis que se ha realizado para la elaboración y aprobación del presente informe para la renovación de la acreditación del Máster Universitario en Urbanismo y Estudios Territoriales se ha centrado en el espacio temporal que va desde su verificación (8 de julio de 2015) hasta el curso académico actual (2017/18). Este título se imparte bajo la modalidad semipresencial y se cursa a tiempo parcial, lo que lleva a que cada edición contempla dos cursos académicos. La particularidad de este máster universitario es que sus dos primeras ediciones han sido bianuales, a partir del curso 2018/19 la oferta del título será anual. Las ediciones del máster son las siguientes:

- I Edición del Máster (2015/17).
- II Edición del Máster (2017/19).

En el año 2017, el máster universitario pasó por el proceso de seguimiento, que ha servido como punto de referencia para este proceso de renovación de la acreditación. El informe de seguimiento de ANECA se recibió el 2 de octubre de 2017, y las recomendaciones en él incluidas se han tenido en cuenta durante el presente curso académico.

El Plan Estratégico del INAP (2012/15) definía claramente, entre sus objetivos, la intención de convertir al INAP en el centro de excelencia de formación de directivos públicos, además de vincular la formación y la selección a las necesidades reales de la Administración pública, a las competencias profesionales de los empleados públicos y a su carrera profesional. Lograr este objetivo ha supuesto recorrer un camino intenso y complejo que, entre otros extremos, ha conducido al incremento de la oferta de másteres universitarios y ha supuesto pasar de no ofertar ningún título oficial en 2012 a ofertar seis en el curso actual de 2017/18, lo que ha supuesto incorporar un gran valor añadido a la formación que el INAP ofrece a sus estudiantes.

Impartir másteres universitarios en el INAP, en estrecha colaboración con la UIMP y bajo su supervisión y guía, ha supuesto asumir

una autoexigencia por parte de esta institución pública, por cuanto implica someter la viabilidad de un proyecto formativo a la evaluación de una entidad externa, que no es un requisito necesario ni exigible al INAP. Sin embargo, esto se ha asumido como un reto estratégico dentro de la propia institución a todos los niveles, lo que ha permitido un cambio trascendental en la formación que se ofrece y en los procesos organizativos y de funcionamiento del INAP.

Centrándonos ya en el presente informe de autoevaluación, indicar que la elaboración, revisión y aprobación de este informe de autoevaluación ha contado con la colaboración de varios grupos de trabajo con distinto grado de responsabilidad y que se describen a continuación:

- El equipo encargado de su redacción ha estado formado por personal técnico del Vicerrectorado de Postgrado e Investigación de la Universidad Internacional Menéndez Pelayo (UIMP) y de la Subdirección de Formación Local del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP). Las funciones asumidas por este equipo han sido la consolidación de los diferentes borradores del informe y la recopilación, ordenación y clasificación de las evidencias que lo sustentan.
- La Comisión de Calidad del INAP ha revisado el borrador del informe y ha aportado mejoras al mismo que han sido incluidas por el equipo redactor.
- Miembros del Consejo Académico del INAP han revisado y validado el presente informe.
- El Vicerrectorado de Postgrado e Investigación de la UIMP ha realizado la aprobación definitiva antes de su remisión a la agencia de evaluación.

El informe de autoevaluación, en su versión final, se pondrá a disposición de todos los grupos de interés en la página web del INAP en el espacio dedicado a la política de calidad del INAP (<https://web.inap.es/politica-de-calidad-del-inap>), la cuenta de correo "calidadposgrado@inap.es" es a la que deberán dirigirse los comentarios que los colectivos implicados (estudiantes, profesores, etc.) deseen realizar al mismo.

Una vez finalizado el proceso de reflexión llevado a cabo durante la elaboración de este autoinforme y la experiencia acumulada, el INAP ha identificado las siguientes propuestas que forman parte del plan de mejora del título:

- Respecto al profesorado: La Comisión de Calidad ha detectado que, a pesar de la información inicial que recibe el profesorado sobre el aula virtual, se hace necesaria la organización de diferentes sesiones de trabajo con las que transmitir al profesorado, fundamentalmente al no universitario, la necesidad del uso de la plataforma y mostrarles cómo obtener un mayor rendimiento de su uso en tanto que herramienta de formación y comunicación con el estudiante. Esta propuesta de mejora ha sido abordada durante el curso 2016/17 a través de asistencia a los diferentes profesores y se prevé realizar una formación presencial durante el curso 2018/19. En cuanto a los docentes universitarios este problema no existe, dada la amplia utilización de la plataforma moodle en las distintas Universidades que conforman el sistema universitario público español.
- Respecto a los indicadores de satisfacción: Si bien los resultados son positivos, de cara a futuras ediciones, se buscará aumentar la participación en la cumplimentación de las encuestas de satisfacción por parte de todos los grupos de interés y así como mejorar la calidad de la información con la que trabaja la Comisión de Calidad.
- Respecto a la inserción laboral: Si bien para este título no se debe hablar de inserción laboral como tal, sino de progresión profesional y del impacto que la formación recibida ha tenido en su puesto de trabajo (reconocimiento, mejor desarrollo de sus funciones, etc.), se realizará, para el próximo curso y de forma sistemática, un estudio sobre esta cuestión sobre el conjunto de los egresados después de dos años tras haber finalizado sus estudios.
- Respecto al Sistema Interno de Garantía de Calidad: La experiencia acumulada en los años de implantación del Sistema Interno de Garantía de Calidad junto con la incorporación de nuevos másteres universitarios a la oferta formativa del INAP durante estos últimos años hace necesaria la revisión de la eficacia de este.

Valoración del cumplimiento del proyecto establecido en la memoria de verificación y sus posteriores modificaciones aprobadas en el caso de que las hubiera.

El proceso de reflexión llevado a cabo para la elaboración de este informe de autoevaluación ha permitido constatar que el nivel de cumplimiento del proyecto educativo definido en la memoria verificada debe considerarse significativamente alto. De una parte, y desde la perspectiva del proceso de aprendizaje de los estudiantes, se han cumplido los propósitos fijados en la memoria en cuanto a objetivos, contenidos, competencias y resultados de aprendizaje establecidos en las correspondientes fichas, mostrándose un adecuado nivel de coordinación entre las diferentes materias. De otra parte, el perfil profesionalizante del máster se ha materializado en una adecuada metodología docente para lograr una efectiva y equilibrada adquisición del necesario bagaje teórico y conceptual que demanda la práctica del urbanismo. Al seleccionarse a los alumnos fundamentalmente entre funcionarios públicos que ya contaban con conocimientos previos sobre este ámbito, (ya que en gran parte han desempeñado o desempeñan cargos o funciones de relevancia en la Administración Pública con una relación directa con las materias objeto del máster), la dimensión profesionalizante del título ha logrado potenciar significativamente las cualificaciones de los alumnos.

En definitiva, la información de la que se dispone por los responsables del Máster permite considerar que las metodologías docentes, las actividades formativas y los sistemas de evaluación empleados han permitido una adecuada adquisición de los resultados de aprendizaje previstos en la memoria de verificación del título y, por tanto, de las competencias establecidas. Además, la Comisión de Coordinación, integrada por la dirección y coordinación académica, el coordinador institucional y los coordinadores de cada uno de los módulos en que se estructura, ha permitido identificar diversos problemas e incidencias en el proceso de enseñanza-aprendizaje, adoptando las correspondientes soluciones así como la propuesta de futuras acciones de mejora, tal y como queda acreditado en las Actas de sus reuniones (E8).

El número de alumnos (plazas de nuevo ingreso del primer 20 plazas y 40 a partir del segundo año) y los procesos de selección se han ajustado a las previsiones prefijadas. La cualificación del cuadro docente resulta incuestionable, tanto desde la perspectiva académica, como investigadora y profesional. Finalmente el grado de satisfacción de los alumnos es relativamente alto siendo para la edición 2015/17 de un 3,81 sobre 5, tal y como refleja la Tabla 4.

No obstante, el proyecto definido en la memoria verificada contempla una serie de aspectos, señalados por la comisión de coordinación, sobre los que se lleva trabajando desde la primera edición, que han sido objeto de reflexión y sobre los que ya se han adoptado algunas decisiones implantadas en la segunda edición. Medidas que fueron expuestas en el autoinforme ligado al proceso de evaluación del seguimiento del título y consideradas óptimas por los evaluadores de ANECA. Se trata de la concreción de la carga lectiva de carácter presencial y de las instituciones donde pueden realizarse las prácticas. Más concretamente:

En relación a la carga de trabajo prevista para el alumno (1 crédito = 30 horas). Ello supuso algún desajuste en los dos primeros meses de impartición del Título pero que gradualmente se ha ido corrigiendo. Tuvo especial relevancia dado el perfil de los alumnos del máster: su condición (mayoritaria) de funcionarios públicos, con una alta carga laboral en su puesto administrativo, requería un perfecto ajuste de la carga de trabajo académico, con el fin de permitir a los alumnos compaginar su participación en el máster con el mantenimiento del desempeño de las tareas propias de sus puestos de trabajo. La labor de los coordinadores de las diferentes materias y el adecuado diálogo con los alumnos ha permitido ir ajustando esta disfunción considerándose aún necesaria una modificación en este aspecto de la memoria de verificación.

En efecto, en el diseño inicial del máster se hizo la identificación del crédito a 30 horas de carga lectiva del alumno, en vez de las 25 horas que, con carácter usual y prácticamente unánime han adoptado todas las instituciones universitarias españolas en su proceso de adaptación al denominado "proceso Bolonia", las titulaciones de la UIMP y en concreto el resto de másteres universitarios del impartidos por INAP-UIMP. Las dificultades de encaje de esa carga lectiva, por lo que respecta a la docencia presencial, articulada en los términos fijados por la memoria verificada mediante la asistencia presencial durante una semana al mes en las instalaciones del INAP en Madrid, tuvieron su razón de ser en un doble orden de consideraciones. En primer lugar, en un diseño inicial donde se

solapan el final e inicio de las diversas asignaturas del primer curso. En segundo lugar, en la fijación de un calendario académico que comenzaba en octubre y finalizaba en mayo. Todo ello ha conducido a una ligera desviación entre las horas presenciales correspondientes a cada asignatura fijadas por la memoria y las efectivamente llevadas a cabo. Aún cuando tal desviación no ha impedido alcanzar los objetivos docentes (conocimientos y competencias), una vez detectado el problema por parte de la comisión de coordinación y la dirección del máster se han acordado las siguientes medidas, objeto de implantación efectiva en la segunda edición del máster (2017-2019): 1ª, adoptar la cuantificación estándar del crédito en 25 horas de carga lectiva del alumno y 2ª evitar el solapamiento entre el final y comienzo de las distintas asignaturas con ello se pretende adecuar la carga lectiva de las diferentes asignaturas.

En relación a las prácticas externas: tal y como se encuentran en la memoria, su gestión ha resultado compleja y, en cierto sentido, inconsistente con la finalidad profesionalizante perseguida. La limitación a las entidades locales como destino donde realizar tales prácticas externas, de una parte, elimina una multiplicidad de destinos sumamente interesantes y enriquecedores en el ámbito de las Administraciones autonómicas y estatales, que también ostentan competencias directamente urbanísticas o con una clara incidencia territorial. La posibilidad de realizar las prácticas en estos niveles territoriales superiores no sólo permite al alumno adquirir conocimientos sobre el modo en que estos niveles territoriales ejercen su función de control sobre las entidades locales, sino que, sobre todo, fomenta la adquisición de competencias en materia de resolución de los conflictos entre los distintos niveles a través de las técnicas de cooperación y coordinación. De otra parte, cuando el alumno ejerce profesiones privadas, su integración en prácticas en una Administración pública ha despertado los lógicos y evidentes recelos relativos al acceso a documentos y procedimientos administrativos no concluidos, por la posible incidencia en la protección de datos de ciudadanos privados. Al margen de adoptar protocolos que garanticen el respeto a la protección de datos, desde la dirección del máster se ha comenzado a trabajar en un redimensionamiento de las prácticas, dando lugar a un proceso de reflexión interna que debería concluir en una futura modificación del título, bien planteando la posible convalidación de tales prácticas en función de la experiencia profesional previa del alumno, o bien orientando la realización de las prácticas externas a cualquier administración con competencias relevantes sobre las materias objeto del Título, con independencia de su nivel territorial, opción que se ha considerado para la segunda edición sobre la base del informe de seguimiento de ANECA sobre la revisión realizada con el programa Monitor en 2017. Este es un proceso todavía abierto y sobre cuyos niveles de eficacia no se dispone aún de datos contrastables que permitan optar por una u otra de las opciones o asumir la viabilidad de ambas.

A ello debe añadirse un tercer aspecto que está siendo aclarado y explicitado en la segunda edición: la concreta ponderación de los sistemas de evaluación: Como tercer aspecto donde se ha detectado una falta de aplicación plena de la memoria debe citarse la explicitación al alumnado de la ponderación en la evaluación de las distintas actividades on line realizadas. Si bien la memoria identifica con precisión los distintos tipos de actividades de evaluación a realizar en cada asignatura y su correspondiente ponderación en la nota final de la misma, se ha comprobado que la plasmación concreta de estas actividades en la plataforma moodle en la primera edición no quedaba formalmente explicitada para el alumno, sin perjuicio de que haya sido tomada en cuenta implícitamente por los docentes a la hora de calificar cada asignatura. Consecuentemente, en la segunda edición se han realizado las oportunas operaciones técnicas en el calificador de moodle con el objetivo de que exista una total y absoluta identidad entre los tipos de evaluación y su ponderación y ello sea directamente visualizable por el alumno. No obstante, debe dejarse constancia de la dificultad práctica para deslindar los distintos tipos de actividades reflejados en la Memoria, dada su vinculación práctica con la metodología ABP.

Se suma la creación de un único Consejo Académico para todos los másteres oficiales del INAP, en lugar de un Consejo Académico para cada uno de los másteres universitarios que se imparten en el INAP. El motivo es el aumento en la oferta de másteres que, en colaboración con la UIMP, imparte el INAP: mientras que en el año 2012 no se ofertaba ningún título oficial, en el año 2018 se están impartiendo un total de seis titulaciones de máster universitario. Por ello, y con la finalidad de mejorar la gestión y coordinación de todos los másteres, el 12 de mayo de 2016 se decidió unificar todos los Consejos Académicos del INAP, modificando el sistema de dirección previsto en la memoria verificada.

Su composición actual es la siguiente:

1. Miembros natos:

o Manuel Arenilla Sáez, director del INAP y director del Consejo Académico.

o José Manuel Argilés Marín, subdirector de Aprendizaje del INAP y subdirector del Consejo Académico.

o José Manuel Rodríguez Carballo, Subdirector de Formación Local del INAP.

2. Miembros designados:

o José Antonio Olmeda Gómez, Catedrático de Ciencia Política y de la Administración de la Universidad Nacional de Educación a Distancia.

o María José Canel Crespo, Catedrática de Comunicación Pública de la Universidad Complutense de Madrid.

o Ángel Menéndez Rexach, Catedrático de Derecho Administrativo de la Universidad Autónoma de Madrid.

3. Secretaria del Consejo:

o Itziar Abad Andújar, Subdirectora adjunta de Aprendizaje del INAP.

Este cambio implica una mejora en la eficiencia de la toma de decisiones, pues permite abordar de forma integral la gestión de la formación de posgrado del INAP y realizar un seguimiento homogéneo de los mecanismos de coordinación docente. Además, posibilita analizar globalmente las propuestas de mejora que surgen del funcionamiento del Sistema Interno de Garantía de Calidad y valorar los resultados obtenidos en conjunto.

Valoración de las principales dificultades encontradas durante la puesta en marcha y desarrollo del título.

La principal dificultad encontrada durante la implantación del título ha sido la introducción en la gestión del INAP de los procesos propios ligados a la implantación de un máster universitario. Ello ha requerido un cambio de paradigma en el quehacer diario del INAP, en cuanto a la formación que ofrece, y la incorporación de nuevos aspectos de organización académica.

Así pues, por poner algunos ejemplos:

- trasladar la experiencia del INAP en acciones formativas con una larga trayectoria y prestigio a los estándares y con los requisitos de un título oficial,
- adecuar el trabajo de coordinadores y profesores a los elementos requeridos, como por ejemplo, las guías docentes, ajuste de actividades formativas, utilización de los diversos sistemas de evaluación,...
- el establecimiento de mecanismos de coordinación docente más adecuados y que ha requerido un importante esfuerzo de coordinación entre el personal del INAP y los profesores y coordinadores docentes,
- la implantación del Sistema Interno de Garantía de Calidad del INAP y la recogida de datos y el análisis de estos por la Comisión de Calidad,

Todo ello ha supuesto un cambio trascendental en el INAP y en sus procesos de gestión lo que, a nuestro juicio, es la principal dificultad encontrada durante la puesta en marcha y desarrollo del título.

A esto debemos añadir que, a lo largo del año 2017 y principios de 2018, se han producido varios cambios en la subdirección de formación local y, como consecuencia, diferentes personas han asumido el cargo de responsable institucional y la coordinación de este Máster. Sin embargo, la coordinación académica y el personal de apoyo administrativo ha permanecido igual y eso ha permitido facilitar el relevo en la coordinación institucional desde el INAP. Por ello puede considerarse que esta dificultad no ha afectado de manera significativa ni a la calidad docente en la impartición de las asignaturas del máster ni a la interlocución y apoyo prestadas a los estudiantes.

Medidas correctoras que se adoptaron en los casos anteriores y la eficacia de las mismas.

Las principales acciones de mejora que se han adoptado a lo largo de la implantación del título han sido las siguientes:

1. La creación de un único Consejo Académico para el INAP (mayo de 2016) para mejorar la eficiencia de la toma de decisiones y así abordar de forma global la gestión de la formación de postgrado del INAP, realizar un seguimiento homogéneo y unificado de los mecanismos de coordinación docente, analizar globalmente las propuestas de mejora que surjan del funcionamiento del Sistema Interno de Garantía de Calidad, valorar los resultados (de rendimiento y de satisfacción) obtenidos en conjunto, etc.

2. El aumento de la publicación de información relevante relacionada con el funcionamiento del Sistema Interno de Garantía de Calidad, en colaboración con la UIMP con el fin de velar por la coherencia e integridad de la información. La página web de la UIMP ya incluye información sobre los indicadores de rendimiento académico, se incluye también información sobre los indicadores de satisfacción de los diferentes grupos de interés.

• Respecto a la organización y desarrollo: Se han adoptado las siguientes medidas en la segunda edición del máster que serán objeto de modificación tras el proceso de renovación de la acreditación:

- Secuenciación de asignaturas en el calendario de sesiones presenciales para ajustar mejor la carga de trabajo. Frente a la 1ª edición del Máster, cuyo calendario solapaba el final y comienzo de diversas asignaturas, lo que ocasionó dificultades de coordinación en la carga de trabajo para los alumnos, en la 2ª edición del Máster se ha procedido a modificar la secuenciación de las asignaturas para evitar tal solapamiento, diseñando el calendario de forma que la semana de terminación de una asignatura no coincida la semana de inicio de otra asignatura (E26). Esta medida no requeriría modificación del plan de estudios porque respeta la secuenciación de la memoria verificada

- Aumento del tiempo lectivo presencial de las asignaturas con el fin de ajustar la docencia presencial efectivamente impartida con la establecida en la Memoria de verificación. La ampliación del calendario lectivo y del horario semanal ha permitido un aumento de la docencia presencial variable en las diferentes asignaturas, sobre todo en aquellas donde la desviación era algo mayor.

- Respecto a la coordinación docente: Una Comisión de Coordinación formada por el director y el coordinador académico del máster, los coordinadores de cada materia y el coordinador institucional del INAP viene reuniéndose regularmente desde primeros de 2016 para garantizar una mejor coordinación docente. Uno de los principales objetivos perseguido por la Comisión ha consistido en trabajar con los profesores para conseguir un programa formativo cohesionado e interrelacionado y evitar duplicidades o reiteraciones innecesarias de contenidos, así como acordar de forma colaborativa y coordinada soluciones a cuestiones que se van planteando por alumnos y por los propios profesores. La metodología de trabajo ha consistido en la identificación de puntos de solapamiento entre las diferentes asignaturas y la determinación de si ello respondía a una aproximación desde distintas perspectivas analíticas o, por el contrario, suponía una reiteración innecesaria. Detectado este segundo resultado, la Comisión ha actuado sobre el programa de la asignatura suprimiendo ese punto y, de conformidad con los docentes encargados de la asignatura, rediseñando el programa de la misma. Pero también ha actuado en la dirección inversa. Ante la evidencia de la carencia de algún punto del programa, ha propuesto su ampliación o incorporación. Debe destacarse que en ambos casos, se ha prestado especial atención a las propuestas o demandas planteadas por los alumnos, ya que ante su previa especialización e interacción en sus actividades profesionales, su conocimiento de los requerimientos de la práctica y sus necesidades formativas deben servir de criterio rector en este punto.

DIMENSIÓN 1. LA GESTIÓN DEL TÍTULO

Criterio 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO. Estándar: El programa formativo está actualizado y se ha implantado de acuerdo a las condiciones establecidas en la memoria verificada y/o sus posteriores modificaciones. 1.1 La implantación del plan de estudios y la organización del programa son coherentes con el perfil de competencias y objetivos del título recogidos en la memoria de verificación y/o sus posteriores modificaciones.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

Desde su implantación, tanto el plan de estudios como la organización del programa del Máster Universitario en Urbanismos y Estudios Territoriales han sido coherentes con el perfil de competencias, los objetivos y los resultados de aprendizaje recogidos en la memoria verificada (E1).

El diseño del Plan de Estudios se ha mostrado adecuado, en líneas generales, en su desarrollo en la primera edición del máster, dado que la secuenciación diseñada en la memoria se articula a partir del desarrollo, en primer lugar, de aquellas asignaturas de contenido fundamentalmente teórico, alternando las asignaturas de carácter técnico y las de carácter jurídico. Sólo posteriormente se procede a cursar las asignaturas de carácter esencialmente práctico. Las asignaturas se imparten siguiendo la secuenciación que se considera óptima para facilitar el proceso de aprendizaje. No obstante, se ha detectado alguna disfuncionalidad en la secuenciación, dado que en el diseño temporal fijado en la primera edición en determinados momentos se solaparon dos asignaturas (siempre una de carácter técnico y otra de carácter jurídico). La disfunción se produjo, no tanto por este diseño en sí mismo considerado, sino fundamentalmente por las características propias de los alumnos. Todos ellos son empleados públicos o profesionales privados, con una carrera prolongada. La dificultad añadida deriva de la falta de hábito de estudio de los alumnos, que se ha visto agravada en aquellos momentos puntuales donde han tenido que conjugar el estudio de dos asignaturas diferentes. Por ello, en el diseño de la secuencia temporal de la segunda edición del Máster se ha evitado esta situación con una modificación de la secuencia temporal de asignaturas que ha permitido equilibrar mejor la carga de trabajo (E26).

Además, los indicadores de rendimiento académico del título corroboran que la secuenciación implementada facilita el proceso de aprendizaje de los estudiantes (T1).

Las actividades formativas definidas facilitan la adquisición de las competencias del máster, así como la consecución de los objetivos y los resultados establecidos, (siguen lo establecido las guías docentes a las que se puede tener acceso a través del enlace incluido en la tabla 1). Se añade, además, que el tamaño del grupo de alumnos facilita alcanzar un desarrollo óptimo y enriquecedor en el proceso de aprendizaje.

En las distintas asignaturas (a excepción de la asignatura "Instrumentos de desarrollo urbano" que tiene un carácter de taller práctico), a pesar de su carácter teórico, la aproximación metodológica adoptada ha consistido en diferentes manifestaciones del aprendizaje basado en problemas (ABP) –resolución de pequeños casos prácticos en su versión de elaboración de informes, diseño de proyectos... etc.- Aquí la labor de coordinación ha correspondido en primer lugar al coordinador del módulo, y con carácter general a la Comisión de Coordinación. La coordinación se ha conseguido, de una parte, asumiendo con carácter general la dirección de las actividades prácticas en cada objeto de conocimiento por el mismo profesor que ha realizado su exposición teórica. Y, de otra parte, diseñando actividades variadas que permitan la aproximación desde una perspectiva jurídica y técnica para ofrecer una formación integral al alumno. Aun cuando la definición inicial de la medida de trabajo contemplada en la memoria ha sido muy exigente (se ha identificado cada crédito con una carga de trabajo de 30 h., frente al consenso general en el ámbito universitario de una carga de trabajo de 25 h.), y la actividad profesional de los alumnos es amplia (la mayoría de ellos funcionarios en distintas administraciones con una alta carga de trabajo y responsabilidad), de manera general, se ha intentado ajustar la carga de trabajo a las exigencias de la Memoria, lo que ha motivado que se haya valorado positivamente la carga de trabajo del conjunto de asignaturas del Máster por parte de los estudiantes como un elemento adecuado para la consecución de las competencias definidas.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

- E1 Documentación oficial del título (memoria verificada, informes de evaluación, etc.).
- E2 Página web del título (UIMP e INAP).
- E3 Folleto del estudio
- E26 Secuenciación Temporal del Plan de Estudios (1ª y 2ª edición).
- Tabla 1 - "Asignaturas del plan de estudios y su profesorado".

1.2 El perfil de egreso definido (y su despliegue en el plan de estudios en competencias y resultados de aprendizaje) mantiene su relevancia y está actualizado según los requisitos de su ámbito académico, científico y profesional.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

El perfil de egreso definido en la memoria verificada del máster se mantiene actualizado y cumple con los requisitos académicos y profesionales que se identificaron en su momento.

Dado el corto periodo de implantación del título y la existencia de una única cohorte de egresados correspondientes a la primera edición 2015/17, aún no se ha realizado una nueva consulta externa, a la realizada en el momento de la verificación, por considerar que es preciso un tiempo mínimo para que los posibles agentes consultados puedan extraer conclusiones sobre las características de los egresados de este máster.

La particularidad de esta formación especializada, en la que el contacto con los empleadores es constante, determina que las vías de obtención de información sobre la adecuación del perfil de egreso del estudiante sean numerosas y confirmen que este mantiene su relevancia y está actualizado según los requisitos del ámbito académico, científico y profesional de este máster.

Existe en el INAP una propuesta de mejora relativa a la realización de una consulta a diferentes grupos de interés sobre la relevancia y el perfil de egreso de los estudiantes de los másteres universitarios UIMP-INAP que derivó del proceso de renovación de la acreditación del Máster Universitario en Liderazgo y Dirección Pública. Esta estaba definida en los siguientes términos: Remisión de un cuestionario a diferentes responsables de recursos humanos de diferentes Administraciones para conocer su opinión sobre la adecuación del perfil de egreso de los egresados de los másteres universitarios del INAP. La misma aún no ha sido puesta en marcha siendo su principal motivo el profundo cambio organizativo acontecido a lo largo del año 2017 que ha afectado a la organización del trabajo del instituto y a la oferta formativa.

Los equipos han sido modificados en su totalidad, lo que ha originado en determinados momentos dificultades para lograr una gestión más eficiente y una comunicación más fluida entre el INAP, los estudiantes y los profesores de las distintas asignaturas. En todo caso, en ningún momento ha faltado un interlocutor responsable de la gestión del máster universitario. Ello ha llevado al diseño de un nuevo proceso interno de trabajo y gestión, así como la adjudicación de nuevas funciones al personal integrado en la Subdirección que participaba de la coordinación y gestión de este Máster. Estos cambios también han afectado al trabajo de la Comisión de Calidad del INAP y al funcionamiento del Consejo Académico Único del INAP.

Ahora que se ha logrado la correcta organización de los procesos de trabajo es el momento en el cual el INAP se plantea la puesta en marcha de las propuestas de mejora definidas como la que aquí se ha indicado.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

- E1 Documentación oficial del título (memoria verificada, informes de evaluación, etc.).
- E4 Resultados de satisfacción

1.3 El título cuenta con mecanismos de coordinación docente que permiten tanto una adecuada asignación de carga de trabajo del estudiante como una adecuada planificación temporal, asegurando la adquisición de los resultados de aprendizaje.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

El máster cuenta con diversos mecanismos de coordinación académica que vela por el correcto desarrollo del plan de estudios y por la coordinación entre las diferentes materias y asignaturas y el profesorado. Todo ello, con la finalidad de que exista coordinación académica entre el contenido de las diferentes asignaturas y el profesorado a cargo de cada una de ellas, así como para dar coherencia a la planificación temporal del aprendizaje y conseguir una adecuada carga de trabajo para el alumnado (E26). La memoria verificada habla de:

- Consejo Académico
- Coordinadores de materia

En la práctica y con motivo de reforzar y mejorar la coordinación académica los coordinadores de materia se reúnen en la Comisión de Coordinación integrada por la dirección académica, el coordinador académico, los coordinadores de cada uno de los módulos en que se estructura el plan de estudios y el coordinador institucional del INAP, vela por el correcto desarrollo del plan de estudios y permite una comunicación fluida entre los coordinadores de las diferentes asignaturas y el equipo del INAP (E8).

Se debe destacar la coordinación académica, asumida por el profesor Chinchilla Peinado que aporta la visión del conjunto del máster. Esta mantiene una coordinación fluida con los coordinadores de asignaturas, con el equipo del INAP y con los propios estudiantes. El coordinador elabora un informe de valoración de la implantación del título (E19) que constituye una pieza fundamental, junto con los resultados de satisfacción, etc. en el momento de analizar por parte de la Comisión de Calidad y por el Consejo Académico Único el devenir del título.

Los alumnos han contado con un coordinador interno del INAP encargado de poner en marcha los acuerdos adoptados por el Consejo Académico, aplicar los procedimientos previstos en el Sistema Interno de Garantía de Calidad y coordinar la elaboración de las guías docentes en contacto con los responsables de cada asignatura.

En la primera edición del máster universitario (curso 2015/17), el coordinador interno del INAP fue doña Carmen Toscano, subdirectora adjunta de la Subdirección de Programas Formativos en Administración Local (INAP), actualmente Subdirección de Formación Local. Actualmente, desde mayo de 2018, el coordinador interno es Lorena Baldizan, consejera técnica de la Subdirección

de Formación Local.

Los coordinadores responsables de cada asignatura han desarrollado la labor de ajuste y organización de la docencia de los diferentes profesores que han participado en ella bajo su responsabilidad, garantizando que no hubiera solapamientos y que las actividades de evaluación fueran las adecuadas para garantizar la adquisición de los resultados de aprendizaje y de las competencias del título. Tanto el coordinador responsable de cada asignatura como el resto de profesores que participan en su docencia han contado en todo momento con el apoyo del coordinador interno para planificar el calendario de actividades formativas y garantizar que la carga de trabajo que se está trasladando a los estudiantes a lo largo del curso sea homogénea, tratando de evitar tanto picos como valles de actividades. Como antes se indicaba el coordinador interno ha sido la referencia de los alumnos en todo momento para aclarar cualquier duda relacionada con el máster.

Para garantizar que la carga de trabajo del alumno fuese homogénea a lo largo de todo el curso, se ha optado por una secuenciación en la programación de las asignaturas y de las actividades on line. En las asignaturas técnicas y en los talleres se ha optado por configurar las actividades como proyectos, mientras que en las asignaturas jurídicas se ha optado por actividades diferenciadas de forma que solo dos se realizan de forma simultánea. De esta manera, en la mayoría de los casos, cuando llega el plazo límite para entregar los trabajos ligados a la evaluación de una asignatura, los alumnos están empezando a trabajar con la asignatura siguiente. Como se ha indicado en la introducción de este informe se ha trabajado intensamente en el INAP para evitar los solapamientos de contenidos de asignaturas siendo de mucha ayuda las reuniones con los coordinadores a lo largo del curso académico. Adicionalmente, la Comisión de Calidad realiza el seguimiento de su implantación, analiza los datos proporcionados por la Unidad Técnica de Calidad y propone acciones de mejora para su consideración, análisis y aprobación por parte del Consejo Académico (E10).

Respecto de la coordinación docente, en todo momento, se ha velado por aplicar los procedimientos previstos en el Sistema Interno de Garantía de Calidad respecto de esta cuestión y las sugerencias y recomendaciones que ha remitido la Comisión de Calidad. En lo relativo a la coordinación de las prácticas externas. El diseño de las prácticas externas implica anualmente una laboriosa actividad de coordinación para aunar los intereses del alumno, la disponibilidad de la organización pública y la información del tutor. Durante el desarrollo de las prácticas se realiza un seguimiento por parte de la coordinación del INAP y el coordinador de la asignatura para solventar las posibles incidencias.

Desde el punto de vista documental, los tutores externos entregan antes del inicio de las mismas un plan de trabajo y, cuando finalizan, un informe. El plan de trabajo recoge las actividades que realizarán los alumnos para cumplir con los objetivos de las prácticas y necesariamente las actividades indicadas en la memoria verificada. Al finalizar la estancia los tutores externos entregan un informe de evaluación sobre el desarrollo de esta asignatura (modelo del anexo II de la guía docente de la asignatura, E18).

El Consejo Académico Único que hace un esfuerzo de coordinación, homogeneidad y coherencia de toda la oferta formativa de másteres universitarios del INAP y donde se analizan los diferentes títulos desde un punto de vista holístico que permite visualizar posibles acciones de mejora transversales que redunden en la mejora de toda la oferta formativa del INAP (E9).

Se considera que estos mecanismos están permitiendo lograr los objetivos docentes. Más específicamente, están permitiendo: identificar y prevenir solapamientos de contenidos de materias, captar a tiempo problemas ocasionados por el aula virtual, secuenciar mejor la carga de trabajo del alumno, etc.

Todos estos esfuerzos y mecanismos de coordinación se ven reflejados en el mantenimiento de una adecuada carga de trabajo para el alumno a lo largo de todo el curso y en el establecimiento de una secuenciación temporal de asignaturas que mantiene una lógica docente, evitando impartir asignaturas de forma simultánea.

Los resultados de satisfacción con respecto a la coordinación docente por parte de los estudiantes es de 2,86 respecto de la coordinación entre profesores y de 3,42 respecto de su satisfacción con la forma en que se han impartido el Máster, los profesores valoran la coordinación con un 4,40 sobre 5 (E4). Los cuestionarios de satisfacción que envía el INAP a sus alumnos al finalizar cada asignatura muestran también una valoración muy positiva por parte de estos.

La valoración de la satisfacción de los estudiantes con las prácticas externas comenzará a analizarse desde la UIMP a partir del curso 2018/19.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

- E1 Documentación oficial del título (memoria verificada, informes de evaluación, etc.).
- E2 Página web del título (UIMP e INAP).
- E3 Folleto del estudio.
- E4 Resultados de satisfacción.
- E8 Actas de la Comisión de Coordinación.
- E9 Actas de Consejo Académico Único.
- E10 Actas de la Comisión de Calidad del INAP.
- E19 Informe del Coordinador Académico.
- E26 Secuenciación Temporal del Plan de Estudios (1ª y 2ª edición).

1.4 Los criterios de admisión aplicados permiten que los estudiantes tengan el perfil de ingreso adecuado para iniciar estos estudios y en su aplicación se respeta el número de plazas ofertadas en la memoria verificada.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

Los criterios de admisión y el perfil de ingreso se encuentran publicados tanto en la página web de la UIMP como en la página web del INAP (E2). De acuerdo con la memoria verificada, los requisitos específicos y criterios de valoración de méritos para este máster se establecen a partir del perfil de ingreso de los estudiantes, sobre el que se han construido tanto las competencias generales y específicas como el plan de estudios.

La admisión en el máster exigirá un perfil lo más cercano posible a un graduado en Derecho, Arquitectura, Ciencias Políticas, Sociología, Geografía, Ingenieros de Caminos, Ingenieros de la Edificación, Geodesia e Ingenieros Industriales, por entender que estas titulaciones pueden incluir cuestiones en el ámbito del urbanismo.

Se exige que su trayectoria profesional demuestre una formación previa en el ámbito del urbanismo que es imprescindible para cursar el programa. Por ello, se incluye un criterio de admisión excluyente por el cual solo serán admitidos al máster aquellos candidatos que demuestren una experiencia profesional mínima de 2 años en el ámbito del urbanismo, lo que implica que se descarten a los recién titulados sin una experiencia profesional previa en este ámbito. Por esta razón no es necesario incluir complementos formativos (cruzados entre los ámbitos del Derecho y los de las titulaciones técnicas) en este máster puesto que sus estudiantes de nuevo ingreso incorporan la formación mínima necesaria.

Además de un perfil académico cercano a las titulaciones indicadas, las características profesionales de los estudiantes que deseen acceder a este máster se identifican preferentemente con el personal vinculado a las Administraciones Locales, otras Administraciones Públicas, si bien se abre a profesionales libres en ejercicio, graduados cuyas actividades profesionales estén relacionadas con la aplicación de cada una de las disciplinas especializadas que convergen en la ordenación del territorio y el urbanismo, así como en la gestión de la ciudad, o estén interesados en las mismas (todo ello referido a nuestro país).

Los criterios de admisión se centrarán en la valoración de los siguientes aspectos en los porcentajes que a continuación se indican:

1. Un 25% a la trayectoria profesional y curricular del candidato. Siendo ponderada en función de los méritos profesionales y curriculares del candidato. Se otorgará la máxima puntuación (20 puntos) al candidato con mayor trayectoria profesional y curricular.
2. Un 25% al nivel de responsabilidad dentro de la organización en la que desarrolle su labor profesional el candidato. La puntuación máxima (25 puntos) se concederá al candidato que posea el mayor nivel de responsabilidad, irá descendiendo la puntuación según disminuya el grado de responsabilidad de los candidatos. Ejemplo: 25 puntos al Gerente, 20 puntos al Jefe de servicio, 10 los Jefes de Sección y 0 al resto personal de la unidad con titulación.
3. Un 20% al grado de conexión entre el puesto de trabajo que desempeña el candidato y el perfil formativo del Máster. Se otorgará la máxima puntuación (15 puntos) al candidato cuyo puesto de trabajo esté totalmente relacionado con el ámbito del máster, irá descendiendo la puntuación a medida que disminuya el grado de conexión entre el puesto de trabajo y el perfil formativo. Se otorgará 0 puntos al candidato cuyo puesto de trabajo no tengan ninguna conexión con el perfil formativo del máster. Ejemplo: 20 puntos al responsable de la Gerencia de un organismo de una corporación, 15 puntos al responsable de disciplina o planeamiento urbanístico de una corporación y 0 puntos al que trabaja en una gerencia de urbanismo sin una responsabilidad concreta.
4. Un 15% a la procedencia profesional en el ámbito jurídico. Se otorgará la máxima puntuación (15 puntos) al candidato cuyo ejercicio profesional esté intrínsecamente ligado a la vertiente jurídica del urbanismo, irá descendiendo la puntuación a medida que esa conexión vaya disminuyendo.
5. Un 10% a la procedencia profesional en el ámbito de la arquitectura. Se otorgará la máxima puntuación (15 puntos) al candidato cuya ejercicio profesional esté intrínsecamente ligado a la vertiente arquitectónica del urbanismo, irá descendiendo la puntuación a medida que esa conexión vaya disminuyendo.
6. Un 5% a la procedencia profesional de otros ámbitos que relacionados con el urbanismo no tengan relación ni con el ámbito jurídico ni el arquitectónico.

En ningún caso se ha superado el número de estudiantes de nuevo ingreso previsto en la memoria verificada (25 para el primer año, y 40 para la segunda edición), siendo el número de estudiantes de nuevo ingreso para la primera edición de 22 alumnos, y de 23 alumnos para la segunda edición.

Es el Consejo Académico el que realiza el análisis de las solicitudes recibidas y aplica los criterios de admisión (E12). Establece además una puntuación mínima que han de obtener las candidaturas recibidas para poder ser admitidas y participar en el máster. A partir de esta información, elabora una lista provisional de personas admitidas que es remitida a la UIMP para su validación final (E13). A pesar de contar con solicitudes suficientes, el Consejo Académico del INAP ha considerado oportuno mantener el nivel de exigencia en los niveles de admisión, aun dejando plazas vacantes, con objeto de garantizar que los alumnos tengan un nivel competencial de partida suficiente y homogéneo.

Los datos sobre el proceso de matrícula se incluyen a continuación.

Primera edición (2015/17):

? Plazas convocadas: 25.

? Solicitudes totales: 63.

? Admitidos: 25.

? Alumnos que formalizaron la matrícula: 22.

? Alumnos graduados: 22.

Segunda edición (2017/19):

? Plazas convocadas: 40.

? Solicitudes totales: 43.

? Admitidos: 33.

? Alumnos que formalizaron matrícula: 23.

? Alumnos admitidos que no formalizaron matrícula: 10.

Los indicadores de rendimiento académico del título (T4) corroboran que los criterios de admisión son adecuados y su estricta aplicación produce los efectos deseados.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

- E1 Documentación oficial del título (memoria verificada, informes de evaluación, etc.).
- E2 Página web del título (UIMP e INAP).
- E4 Resultados de satisfacción.
- E9 Actas de Consejo Académico.
- E12 Criterios de admisión y resultados de su aplicación.
- E13 Relación definitiva de admitidos por curso académico.
- T4 Tabla 4 "Evolución de indicadores y datos globales del título".

1.5 La aplicación de las diferentes normativas académicas (permanencia, reconocimiento, etc.) se realiza de manera adecuada y permite mejorar los valores de los indicadores de rendimiento académico.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

La normativa académica del título se encuentra publicada en la página web de la UIMP. La normativa de permanencia se puede encontrar en el siguiente enlace:

<http://www.uimp.es/actividades-academicas/postgrado-e-investigacion/estudios/masteres-universitarios/normativa-de-permanencia.html>

La normativa de reconocimiento y transferencia de créditos se encuentra en el siguiente enlace:

<http://www.uimp.es/actividades-academicas/postgrado-e-investigacion/estudios/masteres-universitarios/normativa-de-reconocimiento-y-transferencia-de-creditos.html>

En relación con la permanencia, indicar que los estudiantes disponen de dos convocatorias por asignatura en cada curso académico y deben completar todos los créditos del programa en un máximo de tres años.

En todo caso, los estudiantes que agoten el número máximo de cuatro convocatorias por asignatura o excedan el máximo de años previsto para completar el programa, pueden solicitar una convocatoria adicional (de gracia, extraordinaria), mediante instancia dirigida al Rector y al Director del INAP, quienes resolverán previo informe del Vicerrectorado de Investigación y Postgrado. Por el momento no se ha tenido que aplicar aún normativa de permanencia ni de reconocimiento.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

- E1 Documentación oficial del título (memoria verificada, informes de evaluación, etc.).
- E2 Página web del título (UIMP e INAP).
- E6 Normativas Académicas (normativa de permanencia y normativa de transferencia y reconocimiento de créditos).

Criterio 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA. Estándar: La institución dispone de mecanismos para comunicar de manera adecuada a todos los grupos de interés las características del programa y de los procesos que garantizan su calidad 2.1 Los responsables del título publican información adecuada y actualizada sobre sus características, su desarrollo y sus resultados, incluyendo la relativa a los procesos de seguimiento y acreditación.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

La información sobre el título es adecuada y actualizada encontrándose publicada en la página web de la UIMP como en la del INAP (E2), siendo la misma coherente entre sí.

En la página web de la UIMP se puede encontrar información sobre la denominación del título, el plan de estudios y su profesorado. Figura la estructura del título, las asignaturas y su distribución de créditos, las guías docentes, la modalidad de impartición, las competencias a adquirir por los estudiantes, las actividades formativas, los sistemas de evaluación, las normativas de la universidad, etc.

También se encuentra publicado el perfil de ingreso y egreso, los requisitos de acceso y, en su caso, los criterios de admisión.

En el apartado de "Documentación oficial" de la página web se encuentran publicados la memoria verificada del Título, el informe de verificación, la resolución de verificación de la Secretaría General de Universidades, el enlace al Título en el Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT), así como la resolución del Rector de la UIMP por la que se publica el plan docente y el informe de seguimiento.

La información relativa a los procesos que garantizan la calidad de este título puede encontrarse en la página web de la UIMP. Están publicados el Sistema Interno de Garantía de Calidad, los indicadores de rendimiento académico, los indicadores de rendimiento por asignatura y los indicadores de satisfacción.

La información se actualiza anualmente para que el alumno interesado cuente siempre con la máxima información y debidamente actualizada. Además, existe un buzón de consulta a donde pueden remitir todas aquellas dudas o cuestiones que puedan surgir.

En la página web de la UIMP existe toda la información que el potencial estudiante, y el resto de colectivos interesados, necesita para tomar las decisiones oportunas.

La información de la página web de la UIMP se encuentran tanto en castellano como en inglés.

Por su parte, la página web del INAP recoge información sobre las características del Máster y se dirige a la secretaría de estudiantes de la UIMP en caso de necesitar más información. También se encuentran publicadas las competencias, la estructura y su plan de estudios, el funcionamiento del Máster y las formas y plazos para el acceso y la admisión. Además, recoge el listado de los coordinadores de las asignaturas. También detalla información sobre el perfil de los alumnos que pueden acceder a estos estudios. Igualmente, la Comisión de Calidad de los másteres oficiales del INAP publica diversos documentos relacionados con su actividad que se encuentran publicados en la página web dedicada a la política de calidad del instituto, <https://www.inap.es/politica-de-calidad-del-inap>

Añadir, además, que este máster se convoca en el Boletín Oficial del Estado, donde se da cuenta de la información general del título, con la finalidad de dar difusión del mismo (E20).

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

- E1 Documentación oficial del título (memoria verificada, informes de evaluación, etc.).
- E2 Página web del título (UIMP e INAP).
- E4 Resultados de satisfacción.
- E20 Difusión Máster Universitario en BOE.

2.2 Los estudiantes matriculados en el título, tienen acceso en el momento oportuno a la información relevante del plan de estudios y de los resultados de aprendizaje previstos.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

Los estudiantes, una vez matriculados, reciben toda la información relevante y necesaria sobre el plan de estudios, los resultados de aprendizaje previstos, la organización docente, el calendario, las guías docentes, etc. En concreto, cuando se matriculan reciben desde el INAP un correo con el usuario y contraseña que les da acceso al Aula Virtual y donde pueden encontrar la información relativa al programa.

A través del aula virtual los alumnos tienen acceso tanto a la información general del máster como a la información concreta de cada asignatura. En ella se publica la guía docente actualizada de cada asignatura y el programa de las sesiones presenciales. También realizan en el aula virtual las actividades on line previstas y pueden consultar las calificaciones de cada asignatura. A través de esta aula virtual reciben información detallada sobre cualquier aspecto relacionado con el plan de estudios y el desarrollo del máster (horarios, ponencias, pruebas de evaluación, profesorado, etc.). Igualmente, en esta aula se establece un canal de comunicación y atención directa con el responsable del máster en el INAP, por medio de mensajería y foros, garantizando la interlocución directa. Se

les informa, puntualmente, sobre cualquier cuestión relacionada sobre el plan de estudios y los resultados de aprendizaje previstos. El aula virtual está desarrollada en la plataforma Moodle: <https://campus.inap.es/login/>

Para resolver los posibles problemas o incidencias técnicas relacionadas con la plataforma Moodle, los alumnos cuentan con un centro de atención a usuarios (CAU):

- Teléfono 91 179 79 43 a cualquier hora de lunes a sábado, salvo durante el mes de agosto, Navidad y Año nuevo

- Correo electrónico: cau@inap.es

Para la comunicación y atención de los alumnos hay disponible también un buzón electrónico corporativo, Masterurbanismo@inap.es. El Gerente del INAP (y presidente de su Comisión de Calidad) remite a todos los estudiantes un correo electrónico donde les informa detalladamente de todos los servicios que el INAP pone a su disposición para facilitar el progreso de su aprendizaje.

El primer día de clase presencial hay un acto formal de presentación por la Dirección Académica y la coordinación institucional INAP-UIMP, de bienvenida y donde se hace una pequeña introducción al máster, se presentan a los miembros del equipo de trabajo del programa formativo y se concretan diversos aspectos docentes y académicos.

Siguiendo con lo indicado en la memoria verificada, cada alumno dispone también de un tutor que le orienta en la elaboración de su Trabajo Fin de Máster (TFM).

El INAP pone a disposición de los estudiantes un sistema de apoyo personalizado y continuado a lo largo del máster a través de la figura del coordinador interno.

Igualmente, el equipo del INAP y el secretario académico del Master mantienen reuniones, formales e informales, con los alumnos cuando acuden a las clases presenciales al INAP o bien se acercan al aula, siempre con la intención de mantener actualizada cualquier tipo de información relacionada con el desarrollo del plan de estudios.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

- E1 Documentación oficial del título (memoria verificada, informes de evaluación, etc.).
- E2 Página web del título (UIMP e INAP).
- E4 Resultados de satisfacción.
- E14 Manual del alumno del portal de formación

Criterio 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (SGIC). Estándar: En este criterio se analiza si la institución dispone de un sistema de garantía interno de la calidad formalmente establecido e implementado que asegura, de forma eficaz, la mejora continua del título. 3.1 El SGIC implementado y revisado periódicamente garantiza la recogida y análisis continuo de información y de los resultados relevantes para la gestión eficaz del título, en especial los resultados de aprendizaje y la satisfacción de los grupos de interés.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

El funcionamiento del Sistema Interno de Garantía de Calidad – SIGC descansa sobre el trabajo de la Unidad Técnica de Calidad que facilita toda la información necesaria a la Comisión de Calidad que analiza el Máster, como mínimo, una vez al año. En esta reunión se recoge información sobre el desarrollo del título, los resultados obtenidos, el grado de satisfacción de los grupos de interés, etc. Todo ello, con el fin de detectar oportunidades de mejora. Además, anualmente se realiza la revisión de la política y objetivos de calidad del INAP. La valoración que efectúa la Comisión de Calidad permite realizar propuestas de mejora que se remiten al Consejo Académico del INAP para su toma en consideración, cuando proceda.

En la Comisión de Calidad se encuentran representados todos los grupos de interés del título y se tratan todos los asuntos relativos a la organización y al funcionamiento del máster, con el objetivo de detectar todos aquellos aspectos que podrían mejorarse.

La Comisión de Calidad está formada por:

- Un representante, por cada máster del INAP, de los profesores que en él imparten docencia, elegido por el claustro de profesores del máster de entre aquellos profesores que se presenten como candidatos para formar parte de la Comisión de Calidad.
- Un representante de los estudiantes, por cada máster y cada modalidad de impartición, elegido por aquellos de entre estos alumnos que se presenten como candidatos para formar parte de la Comisión.
- Hasta un máximo de tres representantes del ámbito profesional de los másteres universitarios que imparte el INAP, nombrados por el Director del INAP de entre las propuestas que realice el Consejo Académico Único.
- Un representante de la unidad responsable en el INAP de la impartición de cada máster y que, cuando sea posible, no esté directamente implicado en su gestión académica.
- Un representante nombrado por la Gerencia del INAP, que actuará como secretario de la comisión.
- El Gerente del INAP, que actuará como presidente de la Comisión de Calidad.

La composición actual de la Comisión de Calidad del INAP puede encontrarse en la página web <http://www.inap.es/politica-de-calidad-del-inap>. Otros aspectos relacionados con la política de calidad están publicados tanto en esta página del INAP, como en la página web de la UIMP.

El Sistema Interno de Garantía de Calidad actualmente se encuentra implantado, si bien su implantación ha sido gradual. La experiencia acumulada en los años de implantación del Sistema Interno de Garantía de Calidad, junto con la incorporación de nuevos másteres universitarios a la oferta formativa del INAP durante estos últimos años, hace necesaria la revisión de este aspecto que será abordado para el próximo curso académico. Por otro lado, existen aún algunas cuestiones que deben ser mejoradas, tales como la publicación en la página web del INAP de las acciones y conclusiones derivadas de su funcionamiento. Estas acciones resultan del proceso de recogida de información, análisis y búsqueda de mejora de la calidad.

Para emprender tales acciones, la Comisión de Calidad dispone de una serie de herramientas integradas en siete procedimientos que garantizan el funcionamiento del SIGC y que fueron aprobados por la «Resolución de 27 de octubre de 2014, del Instituto Nacional de Administración Pública, por la que se aprueba el Sistema Interno de Garantía de la Calidad del INAP».

El Sistema Interno de Garantía de Calidad implementado posee mecanismos que permiten la mejora de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje como son la evaluación del grado de consecución de los objetivos de cada asignatura, la evaluación del profesor, la evaluación del grado de consecución de los objetivos formativos, etc.

El SIGC definido contempla el análisis de la satisfacción de los estudiantes, del profesorado, la evaluación del conjunto de actuaciones que se llevan a cabo dentro y fuera del aula, la calidad de la docencia, la evaluación de la coordinación docente, la revisión y mejora del plan de estudios, etc.

Los resultados obtenidos de todas las herramientas puestas en funcionamiento a través del SIGC son analizados y considerados durante las reuniones de la Comisión de Calidad. La Unidad Técnica de Calidad es la que realiza el seguimiento de la implementación de las propuestas de mejora aprobadas en su día, informando a la Comisión de Calidad en sus reuniones del grado de ejecución de

estas.

Además de recordar en sus reuniones esa variedad de vías de comunicación -entre las que se incluye, cómo no, el responsable académico de cada máster-, la Comisión de Calidad habilitó un buzón electrónico, calidadposgrado@inap.es, para la recepción y la respuesta a estas sugerencias y reclamaciones.

En cuanto a la obtención de las evidencias, conviene indicar que la recogida de información sobre los cuestionarios se realiza de forma coordinada entre el INAP y la UIMP: procedimiento para la recogida de la valoración sobre la docencia por parte de los estudiantes y de los profesores, procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas y procedimiento relativo a la satisfacción con el programa formativo del SIGC del INAP.

Los resultados de todos estos cuestionarios se remiten a la Unidad Técnica de Calidad para su tratamiento y difusión en la Comisión de Calidad del INAP, también son objeto de análisis por los responsables del título y el Consejo Académico único.

La gestión documental (información extraída de los cuestionarios, sugerencias y reclamaciones, actas de las reuniones, etc.) del SIGC del INAP se realiza dentro de una subcomunidad virtual privada creada en INAP Social - La Red Social Profesional de la Administración Pública: <https://social.inap.es> y la que tienen acceso todos los miembros de la Comisión de Calidad.

No obstante, como refuerzo la información allí publicada también se transmite por correo electrónico a los miembros de la Comisión de Calidad (como garantía de que todos están informados).

El SIGC del INAP permite a la Comisión de Calidad y al Consejo Académico obtener una visión global de la implantación y del funcionamiento de los másteres.

Es a partir del análisis que realiza la Comisión de Calidad sobre el que se aborda la definición de propuestas de mejora, sin olvidar el seguimiento por la Unidad Técnica de Calidad de la implementación de las propuestas de mejora aprobadas por aquella.

La sistematización lograda por el INAP en el seguimiento anual de los títulos está permitiendo un fácil acceso, recopilación e identificación de las evidencias y de los datos que precisa el SIGC.

La descripción del Sistema Garantía Interna de Calidad puede encontrarse en las páginas web de la UIMP y del INAP.

Además, señalar que los estudiantes tienen la posibilidad de realizar quejas o sugerencias bien a la UIMP o al propio INAP, utilizando para ello cualquier vía que permita una correcta y precisa comunicación de la incidencia. A lo largo de los años de implantación del se ha presentado la siguiente propuesta de los alumnos de la primera edición en relación con el Máster Universitario de Urbanismo y Estudios Territoriales:

En relación con las clases presenciales:

1. Documentación: disponer de apuntes y documentación previamente a las clases presenciales. A la vista del volumen de documentación aportada en los módulos cursados, sugerimos que la documentación esté accesible al menos con una semana de antelación.
2. Contenido teórico: el contenido de las clases debería tener un carácter más orientado a complementar y enriquecer la documentación anteriormente proporcionada, como resolución de dudas, situaciones posibles, casos más relevantes, jurisprudencia, referencia a urbanismo comparado, etc.
3. Programación: conocer con carácter global y con antelación, las materias, el contenido, los profesores, horas de docencia, docencia on-line de la totalidad del Master y que ésta se imparta con un orden lógico con respecto a la adquisición progresiva de conocimientos.
4. Caso práctico: conocer en qué va a consistir la tarea con antelación a las clases presenciales y disponer de un tiempo razonable para comentarlo en la clase.

En relación con las tareas:

1. Plazos de entrega: flexibilizar los plazos de entrega de las tareas sin que existan tareas intermedias o que, de existir sean voluntarias. En cuanto a las entregas finales, que el plazo límite sea el del último día anterior al inicio de la semana lectiva y que además, ese plazo límite no suponga penalización.
2. Retroalimentación: que se incorpore una corrección real con indicación de los aspectos a mejorar con el objetivo de un aprendizaje real del alumno y posibilidad de compartir el ejercicio más acertado a criterio del profesor. Apertura de un foro para resolución de dudas sobre la corrección.
3. Coordinación: Adecuar tareas a la carga de trabajo y al tiempo disponible para ello, de manera que sea asumible. Programar las tareas de manera coordinada entre las lecciones de la materia.

En relación a la plataforma:

1. Docencia On-Line: Proporcionalidad entre las horas de la docencia on-line en relación con el trabajo a realizar. Siempre que haya tarea de alguna materia, es conveniente que podamos contar con el docente a través de la plataforma y foros para plantear dudas, comentarios, ... Es preciso que, al menos las consultas relacionadas con las tareas se resuelvan a la mayor brevedad. Sugerimos un mayor énfasis en la docencia on-line en los casos en los que dicha actividad no ha sido fluida.
2. Estructura de los Módulos en la plataforma: todos los módulos deberían tener la misma estructura, para facilitar su seguimiento. Nos ha parecido más clara y ordenada la estructura del módulo I, organizado por temas y profesores. y un apartado general en el que se colgaba la bibliografía e información general.
3. Foro independiente: posibilidad de que los alumnos creen foros independientemente de los temas o profesores, en el que se puedan ir planteando asuntos de interés y en el que pueda participar cualquier profesor que lo desee.

Otras cuestiones:

1. Tener la posibilidad de incorporar temas concretos que no están contemplados en el programa docente y dentro de los créditos ya establecidos. Estos temas podrían estar relacionados con asuntos de actualidad y relación directa con el Máster: Habitat III, objetivos de la ONU, Pacto de las Ciudades, Estrategia Europea, Acuerdo de París, Smart-Cities,...
2. Poder contar con más horas de docencia de algunos profesores cuya formación nos ha resultado escasa teniendo en cuenta la materia o su experiencia profesional.

Tanto en la Comisión de Calidad como en la Comisión de Coordinación del Máster se dio respuesta a las observaciones presentadas, asumiéndose algunas de ellas y considerando que otras respondían sólo a la percepción personal de alguno de los alumnos y no representaban a la generalidad de los mismos, no ajustándose a la realidad de la docencia

Los resultados de satisfacción han puesto de manifiesto la necesidad de proponer algunas mejoras relacionadas con los cuestionarios que evalúan la satisfacción y trabajar en el aumento del nivel de participación de los colectivos encuestados (profesores, alumnos, personal de administración y servicios). También se ha detectado la necesidad de mantener actualizada la base de datos de los alumnos para mantener su información correcta de cara a poder contactar con ellos una vez se declaran egresados del título.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

- E1 Documentación oficial del título (memoria verificada, informes de evaluación, etc.).
- E2 Página web del título (UIMP e INAP).

- E4 Resultados de satisfacción.
- E5 Sistema Interno de Garantía de Calidad.
- E9 Actas de Consejo Académico
- E10 Actas de la Comisión de Calidad del INAP
- E11 INAP Social.
- E15 Folleto Política de Calidad.

3.2 El SGIC implementado facilita el proceso de seguimiento, modificación y acreditación del título y garantiza su mejora continua a partir del análisis de datos objetivos y verificables.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

El Sistema Interno de Garantía de Calidad implantado permite a la Comisión de Calidad y al Consejo Académico obtener una visión global de la implantación y del funcionamiento del Máster Universitario en Urbanismo y Estudios territoriales.

Es a partir del análisis que realiza la Comisión de Calidad sobre el que se aborda la definición de propuestas de mejora. La sistematización lograda por el INAP a la hora de realizar el seguimiento anual del título permite un fácil acceso, recopilación e identificación de las evidencias y de los datos que precisa el Sistema Interno de Garantía de Calidad para alcanzar sus objetivos. Esto permite realizar un correcto análisis con el que abordar el desarrollo de los procesos de evaluación relacionados con el seguimiento y acreditación del título.

Las recomendaciones que se incluyeron en el informe de seguimiento se han llevado a cabo durante el año 2017 y 2018 tal y como se ha indicado al comienzo de este informe.

Criterio 1. Organización y Desarrollo.

• Sin embargo, en cuanto a las optativas, de las 5 disponibles en la memoria verificada, en la evidencia de la Tabla 1 solo se informa de una de ellas (“Regeneración, rehabilitación y renovación urbanas”).

ACCIÓN LLEVADA A CABO: tanto en la primera edición como en la segunda se ha realizado una encuesta previa entre los alumnos durante el primer curso para conocer la optativa de mayor interés para ellos. Del resultado de estas encuestas, se ha confirmado que la de mayor interés es la mencionada más arriba, ofertada en la primera edición y que se ofertará en la segunda. No se trata, por tanto, de una imposición de la Dirección del máster, sino de una opción libremente adoptada por los alumnos y de un mínimo criterio de eficiencia en la aplicación de los recursos públicos.

• En todas las guías docentes se echa en falta la distribución de horas de las actividades formativas y la ponderación de los diferentes sistemas de evaluación.

ACCIÓN LLEVADA A CABO: En mayo de 2018 se han comenzado reuniones, bien con coordinadores de materias por separado bien en reunión de la comisión de coordinación, en las que se ha explicado y solicitado a los coordinadores de cada materia la revisión de los aspectos destacados en el informe de seguimiento de octubre de 2017, esto es, la inclusión en las guías de la distribución de horas de las actividades formativas y la ponderación de los diferentes sistemas de evaluación. Para la 2ª y sucesivas ediciones se ha procedido a incorporar en las guías docentes la especificación de las distintas actividades formativas y la distribución horaria de las mismas. Esta información se encuentra en las guías docentes que figuran en la página web de la UIMP.

• Si bien, se han detectado algunas carencias, [...], según se indica en el informe de autoevaluación, estas carencias están siendo incorporadas en el diseño de la segunda edición del Máster. En cualquier caso, se debe tener en cuenta que los cambios propuestos se deben oficializar mediante una solicitud de modificación de la memoria de verificación.

ACCIÓN LLEVADA A CABO: La modificación se llevará a cabo una vez finalizado el proceso de renovación de la acreditación, pues no ha sido posible realizar la misma tras el proceso de seguimiento debido al proceso de cambio estructural del INAP que se ha comentado al comienzo de este informe.

• Algunos de los enlaces web incluidos en las guías docentes como referentes para la respectiva asignatura no funcionan.

ACCIÓN LLEVADA A CABO: Se ha procedido a revisar la funcionalidad de los enlaces incorporados en las diferentes guías, adecuándolos en su caso a la nueva dirección existente.

• Se han detectado diversas disfuncionalidades en la secuenciación de las asignaturas [...] Se debe tener en cuenta que los cambios propuestos se deben oficializar mediante una solicitud de modificación de la memoria de verificación.

ACCIÓN LLEVADA A CABO: En la medida en que los problemas de secuenciación consistían únicamente en la docencia presencial y virtual de dos asignaturas de forma simultánea durante la misma semana (dividiéndose las horas entre tales asignaturas), y ello ocasionaba problemas de organización de la carga de trabajo para el alumno, en la 2ª edición del Master se ha procedido a suprimir tal simultaneidad, ampliándose además las horas presenciales de las diferentes asignaturas para ajustarse en la medida de lo posible a lo previsto en la Memoria.

La modificación se llevará a cabo una vez finalizado el proceso de renovación de la acreditación, pues no ha sido posible realizar la misma tras el proceso de seguimiento debido al proceso de cambio estructural del INAP que se ha comentado al comienzo de este informe.

• No se aportan referencias al Consejo Académico del Máster, al que se refiere la memoria del título como responsable de la coordinación del título.

ACCIÓN LLEVADA A CABO: Tal y como se ha comentado se tomó la decisión en el INAP de tener un Consejo Académico Único.

Criterio 2. Información y Transparencia.

• Existen dos webs del Título [...] Es necesario que la información disponible sea única.

ACCIÓN LLEVADA A CABO: Se ha verificado que la información suministrada por cada una de las web sea la misma y estén plenamente coordinadas.

• “Acceso y Admisión”, se encuentra un pequeño epígrafe de dos líneas en el que se menciona a estudiantes con necesidades educativas específicas derivadas de discapacidad. Dicho epígrafe no aporta contenido, referencia a normativa alguna o a direcciones de contacto en relación a esta necesidad educativa específica.

ACCIÓN LLEVADA A CABO: La UIMP se encuentra en proceso de revisión del reglamento de estudios de postgrado para desarrollar la normativa y procedimientos aplicables a los estudiantes con necesidades educativas específicas derivadas de discapacidad. En el momento que se encuentre aprobado el mismo será publicado en el apartado correspondiente.

Criterio 5. Recursos Materiales y Servicios.

• [...] la comunicación entre el Tutor Académico y el estudiante. [...] Por tanto, el estudiante, aunque consciente de su supervisión y respaldo desde el INAP, no conocía nominativamente por parte de quien recibiría la tutela académica antes de asistir a las entidades externas. Este error en la comunicación ha sido tenido en cuenta y será solventado en futuras ediciones, donde se prevé notificar al estudiante la confirmación de su propuesta de tutor externo y, a su vez, el tutor académico asignado.

ACCIÓN LLEVADA A CABO: Una vez que para esta edición se posee el listado confirmado de los tutores esta información será comunicada previamente y convenientemente a los estudiantes para su conocimiento.

• [...] lo ideal sería hacer extensibles las prácticas a todas las Administraciones Públicas y, además, a las entidades privadas relacionadas con las materias objeto de estudio dada la diversidad de áreas que abarca el urbanismo. Estas circunstancias han aconsejado [...]

1.-Reconocer, como se hace en otros másteres de otras universidades, las prácticas para quienes ya sean profesionales en materia de urbanismo, siempre que se establezcan unos requisitos para ello y que entre ellos se exija que trabajen en ello actualmente, de lo contrario deberían hacerlas para actualizarse. 2.-Para quienes no sean profesionales porque no se dediquen a ello actualmente, abrirles las prácticas a todos los organismos o departamentos de todas las AAPP (también Estado y Comunidades Autónomas) relacionados con materias de urbanismo, y a entidades privadas que se dediquen también a ello.

ACCIÓN LLEVADA A CABO: Teniendo en cuenta lo anterior, se ha considerado y aprobado por la coordinación del INAP y de la asignatura que en la segunda edición se incluya ya como opción la realización de prácticas en CCAA o Estado.

• Se controla la identidad de los estudiantes mediante la Dirección IP del estudiante, lo que no garantiza que sea el propio estudiante el que acceda a dicha Dirección IP. Además, no se aportan evidencias claras que pongan de manifiesto el control de identidad en los procesos de evaluación

ACCIÓN LLEVADA A CABO: El hecho de utilizar una plataforma como Moodle, creada específicamente como apoyo al proceso de enseñanza-aprendizaje, minimiza las limitaciones en la identificación de los estudiantes. Por ejemplo, la posibilidad de acceder a los Registros de Actividad de cada uno de los alumnos (desde donde conseguir, incluso, la Dirección IP de conexión) ayuda tanto al seguimiento como al control de la verificación de la identidad. Asimismo, el hecho de contar con una parte presencial facilita la comprobación de los conocimientos y competencias adquiridas de manera directa (profesor-alumno).

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

- E1 Documentación oficial del título (memoria verificada, informes de evaluación, etc.).
- E2 Página web del título (UIMP e INAP).
- E4 Resultados de satisfacción.
- E5 Sistema Interno de Garantía de Calidad
- E9 Actas de Consejo Académico.
- E10 Actas de la Comisión de Calidad del INAP
- E11 INAP Social
- E15 Folleto Política de Calidad

DIMENSIÓN 2. RECURSOS

Criterio 4. PERSONAL ACADÉMICO. Estándar: El personal académico que imparte docencia es suficiente y adecuado, de acuerdo con las características del título y el número de estudiantes. 4.1 El personal académico del título reúne el nivel de cualificación académica requerido para el título y dispone de la adecuada experiencia y calidad docente e investigadora.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

Tal y como se puede observar en la relación de asignaturas del plan de estudios y su profesorado, este se considera adecuado en cuanto a cualificación académica e investigadora y en cuanto a experiencia y calidad docente. La gran mayoría de los profesores tienen una amplia y contrastada experiencia tanto profesional como docente. Asimismo, el programa cuenta con un grupo de profesores doctores del ámbito universitario que, además de impartir docencia, contribuyen a definir la estructura de las guías docentes de las asignaturas (E16).

Si se analizan los datos que se desprenden del estudio de satisfacción con la docencia y el profesorado y que se recogen y analizan en la Comisión de Calidad, el nivel de satisfacción del estudiante con el profesorado es muy alto. El mismo ronda el 4 (E4).

El número de profesores previsto en la memoria verificada era de 49, a lo largo de los años los docentes que han participado en el título son en la I edición 93 docentes que corresponde a 49 para el primer curso 2015/16 y 44 para el segundo curso 2016/17 y en la II edición 52 profesores que se corresponden con el primer curso 2017/18.

Los cambios de profesorado suelen producirse por tres motivos fundamentales. Un primer motivo suele ser un cambio profesional del docente que, por no disponer de tiempo suficiente, no puede asumir este encargo docente. En segundo lugar, el seguimiento que la Subdirección de Formación Local del INAP hace, a través de la evaluación continua, de todos los profesores puede dar lugar a que en algunas ocasiones se proponga al Consejo Académico la sustitución de algún profesor. Y, por último, puede producirse porque el docente asume una carga horaria superior a la permitida para colaborar con el INAP.

Los responsables de las materias se encuentran en la página web de la UIMP en el apartado "Personal académico" y el resto de los profesores se encuentran identificados en las guías docentes (que también se encuentran publicadas en la página web de la UIMP y en el Aula Virtual).

En el "Trabajo de fin de Máster" los tutores fueron profesores expertos en las materias de los trabajos que se llevaron a cabo, teniendo cada tutor un máximo de dos alumnos. El perfil académico de estos docentes es tanto universitario como profesional, designados en función del concreto perfil de la materia elegida por el alumno como objeto de análisis en el TFM. En todo caso, se ha optado por primar a aquellos tutores doctores con experiencia universitaria en la dirección de trabajos de investigación, tanto a nivel de grado como de Master mayoritariamente académico. Los alumnos fueron evaluados por una Comisión compuesta por cinco miembros elegidos entre profesorado del Máster y representantes del INAP. En todo tribunal siempre se contó con un mínimo de tres doctores y dos profesores del programa académico. El número de tutores de TFM previstos en la memoria verificada era de 114. En el curso 2016/17 ha sido de 82 considerándose suficiente, su experiencia docente e investigadora y dedicación ha sido adecuada. Un número elevado del profesorado presenta una amplia experiencia en la docencia semipresencial, tanto en la organización como en la impartición de cursos en tal modalidad docente. Y ello tanto en el profesorado universitario, donde muchos de los profesores imparten docencia en Títulos propios de las Universidades a las que pertenecen (p.e., los prof. Chinchilla Peinado, Domínguez Martín, e Iglesias González dirigen o participan en dos Títulos de Máster impartidos como títulos propios por la UAM, a través del Instituto de Derecho Local: en concreto se trata del Máster en Derecho y Administración Local, y el Master en Contratación Pública), así como en otras instituciones públicas que realizan labores formativas del personal público -INAP, CEMCI; caso de los tres profesores antes citados, y de los prof. Vázquez Oteo, abogado que participa en otros cursos del Inap, o Domínguez Blanco, Subdirector de la APLU y que gestiona un elevado número de cursos semipresenciales en la EGAP).

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

- E1 Documentación oficial del título (memoria verificada, informes de evaluación, etc.).
- E2 Página web del título (UIMP e INAP).
- E4 Resultados de satisfacción.
- E16 CV del profesorado.
- T1 Tabla 1 "Asignaturas del plan de estudios y su profesorado"
- T3 Tabla 3 "Datos globales del profesorado que ha impartido docencia en el título"

4.2 El personal académico es suficiente y dispone de la dedicación adecuada para el desarrollo de sus funciones y atender a los estudiantes.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

El personal se considera suficiente y su dedicación es la adecuada según los requisitos y exigencias del máster. Esto permite que el número de estudiantes por profesor sea el adecuado para el correcto desarrollo de las actividades formativas previstas en el máster. La ratio nº de estudiante/profesor se ha mantenido constante en 0,44 tal y como muestra la tabla 4.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

- E1 Documentación oficial del título (memoria verificada, informes de evaluación, etc.).
- E2 Página web del título (UIMP e INAP).
- E4 Resultados de satisfacción.
- T1 Tabla 1 "Asignaturas del plan de estudios y su profesorado"
- T3 Tabla 3 "Datos globales del profesorado que ha impartido docencia en el título"
- T4 Tabla 4 "Evolución de los indicadores y datos globales del título"

4.3 El profesorado se actualiza de manera que pueda abordar, teniendo en cuenta las características del título, el proceso de enseñanza-aprendizaje de una manera adecuada.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

El profesorado del Máster participa en diferentes sesiones formativas organizadas por el INAP bien porque las promueve la propia dirección del Máster, bien porque durante las reuniones de la Comisión de Calidad se ha detectado una necesidad concreta de formación.

El INAP desarrolla diferentes actuaciones dirigidas a la actualización de sus profesores y empleados. A continuación se detallan estas actuaciones desde el 2015 hasta el 2016 y que, por su temática, se consideran que tienen una relación más estrecha con el ámbito temático del Urbanismo y la Formación.

2015

- Itinerario formativo de especialista en planeamiento urbanístico, de 150 horas lectivas.
- Itinerario formativo de especialista en control de la legalidad de la actividad urbanística, de 200 horas lectivas.
- Itinerario formativo de especialista en gestión de la formación en la Administración pública, de 140 horas lectivas.
- Itinerario formativo de especialista en gestión de ciudades innovadoras – Smart Cities, de 150 horas lectivas.
- Jornada de estudio «Criterios de eficiencia para la gestión cooperativa del territorio»
- II Foro de Intraemprendizaje «Innovación, Formación y TIC»
- Jornada «La integración de la discapacidad en los planes de formación de la Administración pública»

2016

- Itinerario de especialista en gestión de la formación en la Administración pública, de 140 horas lectivas.

2017

- Itinerario de Especialista en costes y sostenibilidad de los servicios públicos locales, de 200 horas lectivas.
- Itinerario de Especialista en Haciendas Locales, de 150 horas lectivas.

2018

- Itinerario de Especialista en costes y sostenibilidad de los servicios públicos (Edición I, 2018), de 200 horas lectivas
- Itinerario de Especialista en costes y sostenibilidad de los servicios públicos (Edición II, 2018), de 200 horas lectivas
- Itinerario de Especialista en Haciendas Locales, de 150 horas lectivas.

Así se ha detectado la necesidad de realizar diferentes sesiones de trabajo con las que transmitir al profesorado la necesidad del uso de la plataforma y mostrarles cómo obtener un mayor rendimiento de su uso en tanto que herramienta de formación y comunicación con el estudiante. Esta propuesta de mejora será abordada durante el curso 2018/19.

Se ha de indicar aquí que el profesorado participante en la docencia de este título es académico de reconocido prestigio que se encuentran involucrados en actividades de investigación y desarrollo de actividades de innovación en sus propias instituciones académicas y posteriormente repercuten en la mejora del título. Así, a título de ejemplo, los prof. Chinchilla Peinado, Dominguez Martín e Iglesias González, todos ellos de la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Madrid, disponen del título de Experto en docencia universitaria, dirigiendo y participando en más 20 Proyectos de Innovación Docente en los últimos 5 años, otorgados por la UAM mediante un procedimiento competitivo y con evaluación externa. Además dos de ellos han obtenido la calificación A en la herramienta de evaluación de la calidad docente en dos o más ocasiones.

El profesorado de la primera edición del máster 2015/17 muestra su satisfacción con un 4,56 sobre 5, tal y como muestra la tabla 4.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

- E1 Documentación oficial del título (memoria verificada, informes de evaluación, etc.).
- E4 Resultados de satisfacción
- E17 Manual de Estilo de Actividades formativas on line del INAP.

4.4 (En su caso) La universidad ha hecho efectivos los compromisos incluidos en la memoria de verificación, y las recomendaciones definidas en los informes de verificación, autorización, en su caso, seguimiento del título relativos a la contratación y mejora de la cualificación docente e investigadora del profesorado.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

El informe de verificación hacía referencia a una observación que fue contestada en el informe de seguimiento, la misma fue la siguiente:

“En este Ma´ster van a participar profesores de otras universidades. El profesorado funcionario de las Universidades Pu´blicas, por la ley de incompatibilidades, no puede formar parte del personal acad´mico de los t´tulos impartidos en otra Universidad, pu´blica o privada”. Se debe indicar aqu´ que el art´culo 19.b) de la Ley 53/1984 indica que queda exceptuada del re´gimen de incompatibilidades la direccio´n de seminarios o el dictado de cursos en centros oficiales destinados a la formacio´n de funcionarios cuando no tengan cara´cter permanente o habitual, ni suponga ma´s de 75 horas al a~o. Y este ma´ster se dirige a la formacio´n de funcionarios.

La UIMP y el INAP en todos sus ma´steres informan a aquellos profesores pertenecientes a la plantilla de universidades pu´blicas lo que indican el art´culo 19.b de la Ley 53/1984 de Incompatibilidades del personal al servicio de las Administraciones Pu´blicas y el art´culo 33.1 del Real Decreto 462/2002 sobre indemnizaciones por razo´n del servicio respecto del nu´mero ma´ximo de horas de docencia a impartir en otras universidades o instituciones. Por otra parte, el INAP en toda su oferta formativa obliga a todos sus profesores a firmar una declaracio´n responsable donde de forma expl´cita deben precisar que no superan el ma´ximo de 75 horas al a~o que se indicaba anteriormente (art´culo 19.b de la Ley 53/1984), comprob´ndose por los servicios de gestio´n del INAP y la propia Direccio´n del Ma´ster que en ningun momento se supere tal li´mite legal”.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

- E23 Documento de declaracio´n responsable profesores.

Criterio 5. PERSONAL DE APOYO, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS. Est´ndar: El personal de apoyo, los recursos materiales y los servicios puestos a disposicio´n del desarrollo del t´tulo son los adecuados en funcio´n de la naturaleza, modalidad del t´tulo, n´mero de estudiantes matriculados y competencias a adquirir por los mismos. 5.1 El personal de apoyo que participa en las actividades formativas es suficiente y soporta adecuadamente la actividad docente del personal acad´mico vinculado al t´tulo.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

El personal de apoyo al Ma´ster, tanto de la UIMP como del INAP, se considera adecuado para el correcto desarrollo de las actividades formativas del ma´ster. El personal de la UIMP destinado al t´tulo se encuentra en la evidencia E21.

Adem´s de contar con el apoyo de las respectivas Gerencias, los recursos humanos del INAP destinados actualmente a este ma´ster son los siguientes:

- Subdirector de Formacio´n Local (nivel 30). Responsable de la Subdireccio´n y facilita la interlocuco´n entre el equipo directivo del INAP y el resto de agentes implicados.
- Coordinador interno (nivel 28) Coordinadora interna del ma´ster. Realiza las tareas de coordinacio´n y gestio´n.
- Un t´cnico (nivel 24) Realiza tareas de apoyo en la elaboracio´n de informacio´n.
- Un administrativo (nivel 16) Realiza tareas de apoyo a la docencia presencial y no presencial, a los alumnos y a la coordinacio´n interna del ma´ster.

El personal de administracio´n y servicios dispone anualmente de un plan de formacio´n con el fin de actualizar sus conocimientos y que esto redunde en la mejora de la prestacio´n de sus servicios al Ma´ster. En este sentido se ha realizado un importante esfuerzo de capacitacio´n del personal de apoyo en los planes de formacio´n interna del INAP tanto para el manejo de la plataforma de formacio´n Moodle como en otros aspectos relacionados con las tareas de soporte a la docencia.

Las actividades formativas ma´s relevantes en el plan de formacio´n interna del INAP para el personal de administracio´n y servicios han sido las siguientes:

? Actividades formativas 2015

o Ingl´s

o Novedades legislativas en materia de educacio´n superior

o Redaccio´n administrativa, accesibilidad y legibilidad de documentos administrativos

o Responsabilidad social corporativa/responsabilidad social empresarial

o Comunicacio´n a trav´s de redes sociales

? Actividades formativas 2016

o Ingl´s

o Plataforma mooc.forma2

o Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Comu´n de las Administraciones Pu´blicas

o Ley 40/2015, de 1 de octubre, de R´gimen Jur´dico del Sector Pu´blico

o Facturacio´n electr´nica

o Gestio´n de alumnos en estudios universitarios

o Promocio´n interna al C1

Actividades formativas 2017

o Ingl´s

o GEISER

o Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Comu´n de las Administraciones Pu´blicas

Actividades formativa 2018

o Ingl´s

o Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Pu´blico

En los últimos años se ha realizado un importante esfuerzo de capacitación del personal de apoyo en los planes de formación interna del INAP, tanto para el manejo de la plataforma de formación Moodle como en otros aspectos relacionados con las tareas de soporte a la docencia (E22).

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

- E1 Documentación oficial del título (memoria verificada, informes de evaluación, etc.).
- E4 Resultados de satisfacción.
- E21 Descripción del personal de apoyo de la UIMP.
- E22 Curso Moodle para gestores de formación.
- E7 Plan de formación.

5.2 Los recursos materiales (las aulas y su equipamiento, espacios de trabajo y estudio, laboratorios, talleres y espacios experimentales, bibliotecas, etc.) se adecuan al número de estudiantes y a las actividades formativas programadas en el título.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

Los recursos materiales que dan soporte al Máster se consideran adecuados tanto para las actividades formativas como para el número de estudiantes.

El título se imparte en la modalidad semipresencial por lo que se combina la parte presencial en la sede del INAP que se encuentran en la calle Atocha con la docencia no presencial que se imparte a través del Aula Virtual.

De acuerdo con la memoria de verificación el Máster se viene impartiendo en la sede del INAP en la calle Atocha en Madrid. En esta sede se cuenta con aulas y espacios de trabajo adecuados al número de estudiantes matriculados.

Las aulas cuentan con acceso a internet, proyector, pantallas de proyección, ordenador portátil, micrófonos móviles y punteros digitales para ponentes, pizarras convencionales y papelógrafos móviles. También existen 3 aulas de informática con equipos a disposición de los estudiantes. Se cuenta con un salón de actos, salas de reuniones dotadas de sistema de videoconferencia y cuatro salas de tribunales.

Además, posee servicios de apoyo como servicio de reprografía y fotocopiadora, conserjes, cafetería, servicio de seguridad, etc.

Las sedes del INAP están totalmente interconectadas con alta disponibilidad mediante una línea principal de 51 Mbps con una línea de respaldo de 10,2 Mbps. La Plataforma de Formación on line ofrece el soporte necesario para el correcto desarrollo y seguimiento del máster y de los estudiantes.

Los alumnos del Máster tienen a su disposición la Biblioteca del INAP que es un centro bibliográfico y documental especializado en Administración pública y Derecho Público. En la actualidad su colección documental en estas materias es una de las más importantes en España, con relevancia a nivel internacional. Cuenta en la actualidad con 198.000 volúmenes, más de 2.530 títulos de revistas, de las cuales 515 están vigentes, y 21.307 documentos locales.

La Biblioteca del INAP cuenta además con una biblioteca digital que permite el acceso directo a toda la documentación electrónica, entre la que se encuentra todo el fondo editorial del INAP, el catálogo bibliográfico de la Biblioteca y otras bases de datos de naturaleza jurídica (La Ley, El Consultor de los Ayuntamientos, Aranzadi, etc.), diccionarios y enciclopedias.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

- E1 Documentación oficial del título (memoria verificada, informes de evaluación, etc.).
- E4 Resultados de satisfacción.
- E21 Descripción del personal de apoyo de la UIMP.
- E22 Curso Moodle para gestores de formación.

5.3 En el caso de los títulos impartidos con modalidad a distancia/semipresencial, las infraestructuras tecnológicas y materiales didácticos asociados a ellas permiten el desarrollo de las actividades formativas y adquirir las competencias del título.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

El Aula virtual se desarrolla en la plataforma de formación Moodle y da soporte a todos los estudiantes matriculados en el máster. El acceso a cualquier servicio ajeno al propio INAP (incluido Internet) se realiza solo en la sede de Atocha, se realiza mediante una conexión en alta disponibilidad con la Secretaría de Estado de Función Pública del Ministerio de Política Territorial y Función Pública, que cuenta con una línea principal de 51 Mbps con la sede de M.^a de Molina, n.º 50, y una línea de respaldo de 10.2 Mbps con la sede de Castellana, n.º 3.

El INAP cuenta con dos plataformas de formación on line: una destinada a la gestión de los cursos on line que se imparten de forma habitual, el Aula Virtual, y otra plataforma destinada a la impartición de cursos masivos (MOOC).

Plataforma de formación on line: el Aula Virtual

La plataforma de formación on line del INAP está soportada sobre un software libre de gran difusión en la comunidad educativa (Moodle v3.2.8 que será actualizada a la 3.5+ en agosto de 2018), lo que hace que una gran parte de los alumnos, y sobre todo de formadores, ya cuenten con el conocimiento del uso y explotación de dicha herramienta. Por otra parte, se trata de una herramienta que mantiene un gran avance en su proceso de desarrollo, por lo que siempre incorpora las más recientes funcionalidades de apoyo al proceso educativo. La plataforma de formación virtual del INAP además integra el uso de la herramienta de videocolaboración "Blackboard Collaborate" (<http://www.blackboard.com/online-collaborative-learning/blackboard-collaborate.aspx>), que permite crear con gran facilidad a los formadores sesiones de videocolaboración y su grabación para visionado posterior. La plataforma de formación on line se encuentra hospedada en el propio CPD del INAP y presta servicios tanto al INAP, como a otros organismos de la Administración con los que existen firmados convenios de colaboración. En la actualidad la plataforma de formación on line está

soportando un uso de unas 5.000 sesiones diarias.

Entre los aspectos más destacados de la plataforma del INAP se encuentran los siguientes:

- Ofrecimiento de distintas alternativas de autenticación, desde el uso de la combinación de correo electrónico/contraseña o certificado electrónico, hasta los medios de autenticación ofrecidos por el sistema Cl@ve, como por ejemplo, el PIN de 24 horas.
- Un diseño personalizado que ha permitido una más cómoda visualización y su uso en dispositivos móviles y tabletas.

El Aula Virtual habilitada en Moodle posee una estructura que permite dar homogeneidad a todas las asignaturas del título y construir un espacio cómodo y recurrente para el alumno. De este modo, la parte superior del aula virtual contiene información general (título, docentes, contactos...), la guía docente para poner en conocimiento de los estudiantes los objetivos, contenidos, metodología y evaluación de la asignatura.

El hecho de utilizar una plataforma como Moodle, creada específicamente como apoyo al proceso de enseñanza-aprendizaje, minimiza las limitaciones en la identificación de los estudiantes. Por ejemplo, la posibilidad de acceder a los Registros de Actividad de cada uno de los alumnos (desde donde conseguir, incluso, la Dirección IP de conexión) ayuda tanto al seguimiento como al control de la verificación de la identidad. Asimismo, el hecho de contar con una parte presencial facilita la comprobación de los conocimientos y competencias adquiridas de manera directa (profesor-alumno).

Los estudiantes reciben un manual de usuario para el uso de la plataforma (E14).

Plataforma MOOC

Esta plataforma también se basa en un software libre. En este caso se trata del software EDX destinado a la impartición de cursos MOOC. Hasta el momento se han generado e impartido 14 cursos, tanto propiedad del INAP como de otros organismos externos a los que se les da servicio de alojamiento de los cursos, en dicha modalidad.

La utilización de ambas plataformas se encuentra apoyada por un servicio de atención a usuarios. Dicho servicio, que se encarga de resolver las cuestiones técnicas de uso de la plataforma, se encuentra operativo de lunes a sábado, durante las 24 h del día.

El INAP pone a disposición de todos sus alumnos una red social como herramienta trabajo colaborativo y de transmisión del conocimiento informal de los alumnos, la ya citada red social profesional "INAP Social".

Finalmente se debe indicar aquí que, todos los años, el Gerente del INAP (y presidente de su Comisión de Calidad) remite a todos los estudiantes un correo electrónico donde les informa detalladamente de todos los servicios que el INAP pone a su disposición para facilitar el progreso de su aprendizaje.

Además, el INAP pone a disposición de los estudiantes todos los servicios documentales y de información. Así, se les comunica que para su mejor desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje podrán contar con los siguientes recursos:

- "Ágora" (<http://agora.edu.es/>): sistema de información de referencia iberoamericana en el ámbito de la Administración pública
- La Administración al Día (<http://laadministracionaldia.inap.es>): revista on line que publica información general y jurídica (estudios, noticias, jurisprudencia, bibliografía...) para facilitar a los profesionales del sector información relevante en materia de Administración pública.
- Banco de Conocimiento del INAP (<http://bci.inap.es/>)
- Banco de Innovación de las Administraciones Públicas (<http://bci.inap.es/sitios/banco-de-innovacion-de-las-administraciones-publicas>).
- Red Social Profesional (<https://social.inap.es/>): red social profesional de empleados al servicio de las Administraciones públicas.
- Librería virtual (<http://www.libreriavirtuali.com>)
- Biblioteca de Ciencias Sociales, Jurídicas y Económicas de la Administración Pública y del Ministerio Público (<http://www.inap.es/bibliotecas/red.html>)

Los profesores y estudiantes cuentan con el soporte técnico del Centro de Atención al Usuario:

para resolver cualquier consulta relacionada con problemas técnicos o de acceso a la plataforma de formación a través de los siguientes canales: teléfono (+34) 91 179 79 43 a cualquier hora de lunes a sábado, salvo durante el mes de agosto, Navidad y Año nuevo, y al correo electrónico a cau@inap.es

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

- E4 Resultados de satisfacción.
- E14 Manual del alumno del portal de formación.

5.4 Los servicios de apoyo y orientación académica, profesional y para la movilidad puestos a disposición de los estudiantes una vez matriculados se ajustan a las competencias y modalidad del título y facilitan el proceso de enseñanza aprendizaje.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

Para la elaboración del TFM existen dos sesiones informativas previas y orientadoras sobre la elaboración de la propuesta, sobre la realización de actividades de investigación desde la óptica universitaria y sobre la exposición pública de un trabajo de investigación. Igualmente se realiza un seguimiento y apoyo por parte del INAP y del coordinador de la asignatura, unido a la tutorización con la que cuentan los alumnos una vez aprobada su propuesta y designación de tutor.

Para el mejor desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje y de las tareas de investigación, el INAP pone a disposición de los estudiantes los siguientes servicios documentales y de información gratuitos:

"Ágora" (<http://agora.edu.es/>)

Es un sistema de información de referencia iberoamericana en el ámbito de la Administración pública, de acceso abierto y gratuito, liderado por el INAP y con la colaboración de la Fundación Dialnet, que gestiona la mayor base de datos científica en lengua española. Se trata de un punto único de referencia para la localización y consulta de la literatura científica sobre Administración pública en español, publicada en revistas de carácter periódico, así como en otras fuentes de información tales como monografías, tesis doctorales, guías o memorias, que facilita la difusión de la información editada por cualquiera de los agentes vinculados a este ámbito. Los documentos que se pueden consultar superan los 785.000.

Ciudadanos, profesionales, investigadores y docentes tienen a su disposición uno de los mayores repositorios de literatura científica sobre Administración pública en español, y añade un escalón más en el proyecto de compartir el conocimiento, de manera abierta y gratuita, y de desarrollar más, si cabe, las redes entre todos los actores que, de un modo u otro, trabajan en beneficio de una Administración pública más innovadora y democrática.

La Administración al Día (<http://laadministracionaldia.inap.es>)

Se trata de una revista on line que publica información general y jurídica (estudios, noticias, jurisprudencia, bibliografía...) para facilitar a los profesionales del sector información relevante en materia de Administración pública.

A través de esta publicación se puede acceder a la compra de las ediciones del Instituto y a la consulta y descarga gratuita de

artículos. Además, dispone de una newsletter diaria. Sus principales destinatarios son las autoridades y funcionarios de todas las Administraciones públicas.

A día de hoy, cuenta con más de 12.000 suscriptores y, a lo largo del año 2017, el sitio web ha contado con 1.489.801 páginas vistas. Banco de Conocimiento del INAP (<http://bci.inap.es/>)

El BCI ofrece de forma abierta y gratuita a todo el público el conocimiento del que dispone el propio INAP, mediante la puesta en valor de la información que existe en sus diversos departamentos.

Los objetivos fundamentales del BCI son la apertura, el acercamiento al ciudadano y la transparencia, ser un instrumento activo y abierto que pueda ser alimentado por todas aquellas personas que trabajen y colaboren con las Administraciones públicas, al incremento de conocimiento en la sociedad en materia de Administración pública y gestionar el conocimiento para ayudar a transformar la Administración y la sociedad (aprendizaje transformador).

Se trata de un repositorio on line que permite la captura, almacenamiento y difusión de conocimiento en materia de Administración pública, así como información sobre las actividades propias del INAP.

Los recursos del BCI se organizan en torno a seis grandes áreas:

? Círculo de conocimiento.

? Experiencias de aprendizaje.

? Cooperación interinstitucional.

? Conocimiento institucional.

? Redes de conocimiento

? Banco de Innovación de las Administraciones Públicas.

El BCI está integrado con Dialnet, uno de los mayores referentes bibliográficos mundiales. De este modo, se dispone de un sistema de información que permite un amplio y variado conocimiento sobre las Administraciones públicas.

Banco de Innovación de las Administraciones Públicas (<http://bci.inap.es/sitios/banco-de-innovacion-de-las-administraciones-publicas>)

Cuenta con buenas prácticas distribuidas en las diferentes líneas de investigación del instituto. En principio, se adaptaron las experiencias que ya estaban recogidas en otros repositorios, especialmente en Castilla y León, comprobando y contrastando con las instituciones de referencia sus resultados y vigencia y adecuándolos a la metodología adaptada a las necesidades del INAP. Después, se ha continuado agregando de forma periódica y sistemática nuevas experiencias.

Mediante este proyecto se han detectado y catalogado políticas innovadoras que desarrollan otras instituciones en diferentes campos de la Administración pública.

Hasta el momento, se han publicado buenas prácticas en las siguientes áreas:

- Innovación social:
- Responsabilidad social, inclusión y diversidad:
- Innovación administrativa:
- Innovación formativa:
- Ordenación de personas:
- Organización territorial:

Red Social Profesional (<https://social.inap.es/>).

“INAP Social”, que nació con el fin de convertirse en un espacio de colaboración para antiguos alumnos de cursos superiores del INAP, ha evolucionado hasta alcanzar una meta mucho más amplia y ambiciosa, la de crear una red social profesional de empleados al servicio de las Administraciones públicas.

Esta red profesional permite la creación de comunidades virtuales de profesionales, asociadas a temáticas específicas vinculadas a la Administración, que, a través de las experiencias y el aporte de los propios usuarios, moderados por expertos (Community Managers), intercambian y ponen a disposición del resto aquellos conocimientos aplicados que les serán de gran utilidad en su día a día.

Así, la Administración se retroalimenta de este conocimiento y mejores prácticas, adquiridos a través de las experiencias de otros usuarios y Administraciones.

INAP Social pretende generar conocimiento experto que sirva para profesionalizar el empleo público y optimizar la prestación de servicios. Mediante la implantación del aprendizaje informal, la estrategia fundamental se basa en la idea de que «compartiendo» se aprende más. Aspira a convertirse en un elemento de relación profesional entre miembros de la Administración y herramienta facilitadora del intercambio de experiencias y conocimientos con baja formalización y alto valor para las organizaciones.

INAP Social cuenta con cerca de 20.000 usuarios y 86 comunidades de prácticas creadas. Las comunidades con más actividad y número de usuarios son las siguientes:

- Formación en la administración pública
- Administración Electrónica
- Contratación pública (+ electrónica)
- Innovación
- Dirección Pública
- Transparencia y gobierno abierto

Librería virtual (<http://www.libreriavirtuali.com>)

A través de su librería virtual, el INAP pone a disposición de los ciudadanos las publicaciones del Instituto que son el reflejo de su esfuerzo por ofrecer los mejores estudios e investigaciones en Derecho Administrativo, Ciencia Política y gestión de la Administración, realizados por especialistas en cada materia a nivel europeo, estatal, autonómico y local, y de la comunidad iberoamericana, principalmente. Los documentos están disponibles en formato papel, pdf y epub.

Entre ellos, destacan las colecciones INNAP INNOVA e INNAP INSERTA, que pueden descargarse gratuitamente desde la librería o desde el Banco de Conocimiento. Y para dispositivos móviles, los libros pueden descargarse a través de la Apple Store (para dispositivos iOS) y de Google Play (para dispositivos Android) mediante la "app" "INAP" o "Biblioteca INAP".

Revistas on line <http://revistasonline.inap.es/>

Se puede acceder a las revistas publicadas por el INAP de forma gratuita.

Biblioteca de Ciencias Sociales, Jurídicas y Económicas de la Administración Pública y del Ministerio Público <http://www.inap.es/bibliotecas/red.html>

A través de este enlace, se puede acceder a las bibliotecas del INAP, del Instituto de Estudios Fiscales, del Centro de Estudios Políticos y Constitucionales y del Centro de Estudios Jurídicos, en el marco de lo dispuesto en el Real Decreto 521/2015, de 19 de junio, por el que se crea la Junta Rectora de Gestión de Medios Administrativos de los organismos autónomos Centro de Estudios Políticos y Constitucionales, Instituto de Estudios Fiscales, Instituto Nacional de Administración Pública y Centro de Estudios Jurídicos.

Los alumnos del máster tienen a su disposición la Biblioteca del INAP, que es un centro bibliográfico y documental especializado en Administración pública y Derecho Público, una de las más importantes del país sobre Administración pública. En la actualidad su colección documental en estas materias es una de las más importantes en España, con relevancia a nivel internacional. Cuenta con 218.296 referencias bibliográficas y 2.588 títulos de revistas.

La Biblioteca del INAP cuenta, además, con una biblioteca digital que permite el acceso directo a toda la documentación electrónica, entre la que se encuentra todo el fondo editorial del INAP, el catálogo bibliográfico de la Biblioteca y otras bases de datos de naturaleza jurídica (La Ley, El Consultor de los Ayuntamientos, Aranzadi, etc.), diccionarios y enciclopedias.

Por otra parte, un notable "Fondo Antiguo" integrado por obras de contenido jurídico y administrativo, algunas, verdaderas joyas bibliográficas, aporta valor y complementa la colección bibliográfica.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

- E1 Documentación oficial del título (memoria verificada, informes de evaluación, etc.).
- E4 Resultados de satisfacción.

5.5 En el caso de que el título contemple la realización de prácticas externas, éstas se han planificado según lo previsto y son adecuadas para la adquisición de las competencias del título.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

Las prácticas externas se encuentran englobadas en la asignatura "Prácticas en corporaciones locales", obligatoria para todos los estudiantes y que se ajustan a lo establecido en la memoria verificada.

Las prácticas externas en este título tienen como objetivo complementar todo el trabajo teórico-práctico desarrollado a lo largo del máster con la visión real de la práctica del urbanismo en una administración pública.

Para la gestión de las prácticas externas se establece un cronograma en el que, en primer término, se solicita al estudiante una propuesta en la que optan, en caso de ser posible, por realizar sus prácticas en su corporación de origen o sugieren un tutor de una organización distinta. La propuesta se valora por el coordinador de la asignatura que verifica que la propuesta cumple lo establecido en la memoria verificada, y cumple los fines y objetivo de la asignatura (coherentes con el programa académico del máster).

Para aquellos alumnos que no pueden realizar sus prácticas en su administración de origen, la coordinación del INAP con la asistencia del coordinador de la asignatura, realiza una búsqueda para cada estudiante.

Cada alumno cuenta con dos tutores: un tutor en la Corporación Local o Empresa en la que realice las prácticas (tutor externo) y un tutor académico, que formará parte del cuadro docente del Máster (el tutor del INAP tendrá un máximo de cuatro estudiantes de prácticas). La evaluación corresponderá al profesor que desempeñe la labor de Tutor Académico, a la vista del Informe del Tutor Externo y de la Memoria del Alumno.

Confirmados los tutores, la coordinación interna del INAP con asistencia del coordinador de la asignatura elabora conjuntamente con ellos los distintos planes de trabajo para los alumnos, garantizando la adecuación al objetivo de la asignatura. Una vez se inician las prácticas, existe una comunicación regular entre el tutor interno y externo para el seguimiento de la asignatura.

La evaluación de las prácticas externas se realiza a través del informe que debe elaborar el tutor (E18)) y de la memoria de prácticas que elabora el alumno.

En el Aula Virtual pueden encontrarse las memorias de prácticas.

Tal y como ya se ha comentado anteriormente a partir del curso 2018/19 la UIMP implantará el estudio de la satisfacción de los estudiantes con las prácticas externa.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

- E1 Documentación oficial del título (memoria verificada, informes de evaluación, etc.).
- E24 Listado de memorias finales de prácticas externas realizadas (último año).

5.6 (En su caso) La universidad ha hecho efectivos los compromisos incluidos en la memoria de verificación, plan de mejoras tras la renovación previa de la acreditación, y las recomendaciones definidas en los informes de verificación, autorización, en su caso, seguimiento del título relativos al personal de apoyo que participa en las actividades formativas, a los recursos materiales, y a los servicios de apoyo del título.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

Ni el informe de verificación ni el de seguimiento incluían recomendaciones relativas al personal de apoyo, recursos materiales o servicios de apoyo al título.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- NO APLICA

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

DIMENSIÓN 3. RESULTADOS

Criterio 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE. Estándar: Los resultados de aprendizaje alcanzados por los titulados son coherentes con el perfil de egreso y se corresponden con el nivel MECES (Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior) de la titulación. 6.1 Las actividades formativas, sus metodologías docentes y los sistemas de evaluación empleados son adecuados y se ajustan razonablemente al objetivo de la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

Todas las asignaturas disponen de una guía docente, en la que se establecen los objetivos de aprendizaje, la planificación docente, las actividades formativas a realizar y los sistemas de evaluación que se emplearán, que responden a lo establecido en la memoria verificada. Las asignaturas en el plan de estudios incluyen una serie de actividades formativas y sistemas de evaluación con el fin de garantizar el aprendizaje de los conocimientos y contribuir a la adquisición de las competencias del título.

Desde su diseño inicial, el Máster ha orientado las actividades formativas y los sistemas de evaluación a los resultados de aprendizaje. En este sentido, se han priorizado en el aula las actividades prácticas, especialmente a través de talleres. Por su parte, la docencia on line se articula sobre la metodología ABP, lo que garantiza la orientación hacia una efectiva adquisición de conocimientos y competencias por los alumnos.

Los estudiantes y egresados se encuentran en general satisfechos en relación con las actividades formativas y los sistemas de evaluación utilizados en relación con la adquisición de los resultados de aprendizaje y no se han presentado quejas o reclamaciones en este sentido.

Los sistemas de evaluación y resultados académicos son objeto de análisis, en primer lugar, por la coordinación del Máster y posteriormente, por la Comisión de Calidad el Consejo Académico y la Comisión de Coordinación. En caso de existir alguna modificación a implementar, estos deberán ser aprobados por el Consejo Académico.

Por su parte, el Trabajo de Fin de Máster (TFM) es adecuado a las características del título. Tal y como se indica en la memoria verificada, supone la realización, por parte de cada alumno y de forma individual, de un proyecto en el ámbito del Urbanismo y los Estudios Territoriales. En este trabajo se integran y desarrollan los contenidos formativos recibidos, así como las capacidades, las competencias y las habilidades adquiridas durante el periodo de docencia del máster. El TFM está orientado a aplicar las competencias generales asociadas al título y, en concreto, a capacitar al alumno en la resolución de problemas con su área de estudio, integrando conocimientos y formulando juicios en el marco de un pensamiento crítico.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

- E1 Documentación oficial del título (memoria verificada, informes de evaluación, etc.).
- E4 Resultados de satisfacción.
- E25 Listado de TFM y sus calificaciones edición 2016/18.
- Tabla 1. "Asignaturas del plan de estudios y su profesorado".?
- Tabla 2. "Resultados de las asignaturas que conforman el plan de estudios"

6.2 Los resultados de aprendizaje alcanzados satisfacen los objetivos del programa formativo y se adecúan a su nivel en el MECES.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

Se considera que los resultados de aprendizaje alcanzados satisfacen los objetivos del programa formativo y se adecúan a su nivel en el MECES. Los trabajos de fin de máster aprobados y defendidos validan que el máster produce egresados con el nivel de competencias definidas en la memoria de verificación.

Si bien no se ha realizado hasta la fecha una evaluación sistemática de impacto, en general, puede decirse que los empleadores y egresados se muestran de acuerdo con las competencias adquiridas en el Máster.

Los estudiantes de este máster son profesionales en activo que desarrollan un trabajo relacionado con el ámbito de estudio bajo la supervisión de uno o más directores. En este trabajo se integran y desarrollan los contenidos formativos recibidos, así como las capacidades, las competencias y las habilidades adquiridas durante el periodo de docencia del máster. El TFM está orientado a aplicar las competencias generales asociadas al título y, en concreto, a capacitar al alumno en la resolución de problemas con su área de estudio, integrando conocimientos y formulando juicios en el marco de un pensamiento crítico.

La evaluación del Trabajo de Fin de Máster la realiza la Comisión de acuerdo con los criterios definidos en la guía docente de este lo que permite comprobar que se han implantado los procedimientos necesarios para la evaluación sistemática de la adquisición de las competencias del título.

La satisfacción global respecto al título de la primera edición 2015/17 de los egresados es de 3,9 sobre 5.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- A

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

- E1 Documentación oficial del título (memoria verificada, informes de evaluación, etc.).
- E4 Resultados de satisfacción.
- E25 Listado de TFM y sus calificaciones edición 2016/18.
- Tabla 1. "Asignaturas del plan de estudios y su profesorado".?
- Tabla 2. "Resultados de las asignaturas que conforman el plan de estudios"

Criterio 7. INDICADORES DE SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO. Estándar: Los resultados de los indicadores del programa formativo son congruentes con el diseño, la gestión y los recursos puestos a disposición del título y satisfacen las demandas sociales de su entorno. 7.1 La evolución de los principales datos e indicadores del título, (tasa de graduación, tasa de abandono, tasa de eficiencia, tasa de rendimiento y tasa de éxito) es adecuada, de acuerdo con su ámbito temático y entorno en el que se inserta el título y es coherente con las características de los estudiantes de nuevo ingreso.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

Se confirma que la relación entre el perfil de ingreso definido en la memoria de verificación y el perfil de estudiante de nuevo ingreso es correcta, e incluso superior a lo definido, puesto que los estudiantes de este título deben cumplir unos criterios de admisión estrictos que son aplicados por el Consejo Académico (órgano que establece anualmente una nota de corte diferente en función del número de

solicitantes y su currículum), llegando incluso a no cubrir el total de plazas ofertadas por no cumplir dichas criterios. En relación con las tasas de graduación, eficiencia y rendimiento los datos definitivos respecto de la primera edición: una tasa de graduación del 100%, una tasa de eficiencia del 100% y una tasa de rendimiento del 100%. El valor de la tasa de abandono es del 0%. No se puede realizar ningún tipo de estudio de la evolución de las tasas puesto que solo se dispone de los datos de una primera edición al estar la segunda aún en su primer año de curso, tal y como muestra la Tabla 4. Pero sí que se puede decir que los resultados de los indicadores de rendimiento académico se pueden extraer las siguientes conclusiones:

- El resultado satisfactorio que produce este programa formativo si se hace una valoración conjunta de los indicadores anteriormente mencionados con la satisfacción de los estudiantes con el programa.
- Si se comparan estos indicadores con los resultados previstos en el apartado 8 de la memoria de verificación (tasa de graduación del 85%, tasa de abandono del 5% y tasa de eficiencia del 90%) se puede concluir que los resultados son netamente mejores que los esperados inicialmente.

Dos factores que potencian el valor de estos indicadores de rendimiento académico estriban en el perfil de los alumnos, empleados públicos:

- Gran parte de los alumnos forman parte de una organización cambiante, como es la administración pública, en función de los resultados electorales.
- Los alumnos compatibilizan la realización este Máster Universitario con sus puestos de trabajo.

Por último, se debe indicar aquí que la Comisión de Calidad realiza anualmente el análisis y valoración de los valores de los indicadores de rendimiento académico y de la distribución de calificaciones dentro de cada asignatura y de su evolución temporal (T2) para la definición de posibles acciones de mejora.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

- E1 Documentación oficial del título (memoria verificada, informes de evaluación, etc.).
- E4 Resultados de satisfacción.
- Tabla 2. "Resultados de las asignaturas que conforman el plan de estudios"
- Tabla 4. "Evolución de los indicadores y datos del título".?

7.2 La satisfacción de los estudiantes, del profesorado, de los egresados y de otros grupos de interés es adecuada.

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

El Sistema Interno de Garantía de Calidad incluye en su definición diferentes cuestionarios e informes que permiten analizar la satisfacción de los diferentes grupos de interés. Estos cuestionarios permiten obtener la valoración en cuanto a los conocimientos adquiridos y las competencias desarrolladas, la organización de las enseñanzas, los canales de comunicación, las instalaciones e infraestructuras, la atención recibida por los estudiantes, el proceso de aprendizaje, etc.

Además de estas herramientas, también están disponibles las comunicaciones directas con los coordinadores internos del INAP, la figura del delegado del grupo que favorece la comunicación e información entre los estudiantes y el INAP, siendo siempre un trato personal y directo.

En el caso de ser necesario se encuentra la posibilidad de realizar una queja o sugerencia bien a la UIMP o al propio INAP.

En relación a la satisfacción de los estudiantes:

A nivel global, se ha pasado una encuesta a los estudiantes para que valoraran varios ítems divididos en cinco grandes áreas: atención al estudiante, organización docente y profesorado, instalaciones e infraestructuras, observaciones y propuestas de mejora sobre el TFM y satisfacción general.

En todas estas áreas los resultados son satisfactorios, siendo el área con menos valoración "Atención al estudiante", que obtiene una valoración media de 2,94 (sobre 5 puntos); y el área más valorada "Satisfacción general", que obtiene una valoración media de 3,81 (sobre 5 puntos).

Esto nos lleva a dos conclusiones positivas:

- Todos los ítems han sido valorados de forma positiva por los alumnos. El área con menos valoración, "Atención al estudiante", ha recibido una puntuación satisfactoria, y permite ver hacia dónde se debe mejorar en futuras ediciones.
- Puesto que "Satisfacción general" es el área mejor valorada, podemos concluir que la organización y gestión del Máster van por el camino adecuado.

Analizando los resultados particulares de cada asignatura, y teniendo en cuenta que el número de encuestas cumplimentadas no llega en muchas ocasiones al 50% de los alumnos, en el curso 2015/16 la valoración es positiva y suficiente aunque mejorable. En el curso 2016/2017 el número de encuestas cumplimentadas se mantiene bajo pero la valoración de las asignaturas con carácter general supera el 7. Y se observa que cuando el número de encuestas es muy bajo, las valoraciones son más bajas.

En relación con la satisfacción de los profesores:

La encuesta global a los profesores se divide en tres áreas: organización de la enseñanza, infraestructuras e instalaciones y satisfacción general. Cada una de las áreas ha recibido una puntuación superior a 4 (sobre 5 puntos): un 4,32 en organización de la enseñanza, un 4,21 en infraestructuras e instalaciones y un 4,56 en satisfacción general.

En relación con la satisfacción del personal de apoyo y servicios:

El resultado de la encuesta sobre "Organización de la enseñanza" contestada por el personal de apoyo y servicios es un 3,8 (sobre 5 puntos).

En relación con la satisfacción de egresados:

El resultado de la encuesta sobre satisfacción general es un 3,9.

En relación con la satisfacción de empleadores:

El estudio de satisfacción de empleadores es una tarea que se está revisando desde el Vicerrectorado de Postgrado de la Universidad Internacional Mene'ndez Pelayo en un plan conjunto para todos los másteres universitarios que componen la oferta formativa de la UIMP.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

- E1 Documentación oficial del título (memoria verificada, informes de evaluación, etc.).
- E4 Resultados de satisfacción.
- Tabla 4. "Evolución de los indicadores y datos del título".?

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

VALORACIÓN DESCRIPTIVA:

Como se ha indicado, el 100% de los alumnos que cursan este máster compatibilizan el trabajo con la realización de estos estudios. Con esto se quiere decir que el grado de inserción laboral de los egresados en función del ámbito científico, social, económico y profesional es del 100% debido a las características del alumnado. Es por ello que para este título de máster universitario no se debe hablar de inserción laboral como tal, sino de progresión profesional y/o del impacto que la formación ha tenido en el desarrollo de sus funciones en su puesto de trabajo (reconocimiento, eficacia, eficiencia, etc.).

Es en este sentido que el INAP está trabajando en definir un procedimiento para el estudio de la progresión profesional y el impacto de la formación que proporciona este máster, acción identificada durante el proceso de renovación de la acreditación del Máster Universitario en Liderazgo y Dirección Pública que aún no se ha implantado debido, como se decía al comienzo de este informe, al cambio organizativo interno que ha tenido el instituto durante el 2017. Es ahora cuando el Instituto, el Consejo Académico y la Comisión de Calidad consideran que es el momento oportuno para retomar esta propuesta de mejora.

El estudiante de este máster universitario tiene unas características especiales y se encuentra en un sector laboral donde el movimiento (y los cambios) se producen en un margen temporal superior al que se producen en la empresa privada. Por ello, el INAP considera que realizar este estudio al año de finalizar el máster universitario se considera escaso y de ahí que durante el curso 18/19 se vuelva a retomar el trabajo iniciado en el 2016/17 respecto al diseño del procedimiento antes mencionado para que este se implante analizando lo ocurrido con los egresados dos años después de haber finalizado sus estudios.

Además, la UIMP forma parte del proyecto de ANECA para la Creación de un marco para la autoevaluación de las universidades españolas en la mejora de sus actuaciones en materia de empleo y empleabilidad este tiene como uno de sus resultados esperado poseer de una herramienta que sea útil para la autorrevisión de sus propios procesos, de la integración de éstos y de su capacidad para ser sensibles a las demandas de agentes externos, con el propósito de contribuir a la mejora de la empleabilidad de los titulados y de su incorporación al mercado de trabajo.

VALORACIÓN SEMICUANTITATIVA:

- B

LISTADO DE EVIDENCIAS E INDICADORES QUE AVALEN EL CUMPLIMIENTO DE LA DIRECTRIZ:

- E4 Resultados de satisfacción.