

7. RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

7.1 Justificación de la adecuación de los medios materiales y servicios disponibles

7.1.1. Justificación de que los medios materiales y servicios clave disponibles son adecuados para garantizar el desarrollo de las actividades formativas planificadas. Se entiende por medios materiales y servicios clave a aquellas infraestructuras y equipamientos que resultan indispensables para el desarrollo de las enseñanzas (laboratorios, aulas para trabajo en grupo, bibliotecas, equipamientos especiales, redes de telecomunicaciones, etc.), observando los criterios de accesibilidad universal y diseño para todos

Los recursos materiales y servicios clave de los que dispondrá el Master Universitario en Estudios Internacionales son suficientes y adecuados para garantizar su desarrollo. En particular, la Facultad de Derecho, centro en el que se impartirá el Master, cuenta con las siguientes instalaciones:

AULAS PARA LA DOCENCIA

La Facultad de Derecho dispone de 6 aulas tipo anfiteatro en las plantas baja y primera (aulas 1, 2, 3, 4 y 5). La capacidad de estas aulas varía entre los 420 puestos del Aula 1 y los 160 puestos de las aulas 2 y 3. Asimismo, cuenta con 3 aulas de asientos fijos en el sótano (aulas 6, 7 y 8), con 120 puestos cada una y con otras 3 aulas en la planta baja (aulas 9, 10 y 11), cuya capacidad varía entre los 66 y 109 puestos. Todas estas aulas disponen de los medios adecuados para una enseñanza adaptada al Espacio Europeo, pues cada una de ellas posee un cañón de video fijo, una pantalla fija, un ordenador y tienen conexión a Internet. Además, en todas ellas hay micrófonos inalámbricos, pizarra y la Facultad tiene varios retroproyectores que pueden solicitarse si la actividad docente lo requiere.

Junto a estas aulas, la Facultad de Derecho dispone de otros espacios para el correcto desarrollo de las actividades formativas del Master Universitario en Estudios Internacionales (Aula Seminario, Aula Seminario de Derecho Eclesiástico y Aula Seminario de Derecho Internacional Privado). Estos espacios, con una capacidad menor que las aulas consideradas previamente, son más adecuados para una docencia interactiva y, especialmente, para la realización de seminarios, prácticas, debates, etc. Aunque estas Aulas Seminario sólo tienen pizarra, también es posible disponer en ellas de retroproyector, pantalla móvil, cañón de video y ordenador portátiles. Las necesidades docentes del Máster requerirán la disponibilidad de Aulas de reducido tamaño y que dispongan de medios audiovisuales.

ESPACIOS PARA EL TRABAJO (INDIVIDUAL O EN GRUPO) DE LOS ALUMNOS

La Facultad de Derecho, más allá de los puestos que existen en la Biblioteca Concepción Arenal y que se detallarán a continuación, tiene una Sala de Lectura, con capacidad para 220 personas, destinada al estudio individual del alumno. El horario de apertura y cierre de esta sala coincide con el de la Facultad. Con el objeto de subsanar la ausencia de espacios destinados específicamente al trabajo en grupo de los alumnos, se ha arbitrado un mecanismo para que estos últimos puedan utilizar las aulas cuando no se encuentren ocupadas por otras actividades. Asimismo, debe destacarse que, dentro del Plan de Mejora de la Calidad de la Facultad de Derecho, se prevé habilitar espacios para la realización de actividades que requieran trabajar en grupo.

SALAS DE ACTOS

La Facultad de Derecho dispone de un Salón de Grados, con capacidad para 140 personas y un Salón de Actos, con 345 puestos. Ambos salones están dotados de megafonía, pantalla fija, cañón de video, ordenador y conexión a Internet. Además, la Facultad cuenta con

la Sala de Conferencias “Profesor Lete del Río”, cuya capacidad inicial, 45 puestos, puede ampliarse al estar dotada de sillas de pala. Esta sala sólo tiene pizarra, aunque es igualmente posible disponer en ella de retroproyector, pantalla móvil, cañón de video y ordenador portátiles.

AULAS DE INFORMÁTICA Y CAMPUS VIRTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE COMPOSTELA

La Facultad de Derecho cuenta con tres aulas de informática, con 23, 24 y 27 ordenadores cada una de ellas, abiertas durante 9 horas al día y atendidas por personal técnico de apoyo. Asimismo, dispone de una red WIFI que permite a los estudiantes conectarse a través de un ordenador portátil desde cualquier parte de la Facultad.

En último término, los profesores del Master Universitario en Estudios Internacionales podrán hacer uso del Campus Virtual de la Universidad de Santiago de Compostela como instrumento de apoyo a la docencia presencial (<http://www.usc.es/campusvirtual>).

BIBLIOTECAS

La Biblioteca habitual para los estudiantes del Master Universitario en Estudios Internacionales será la Biblioteca “Concepción Arenal”. No obstante, tendrán también a su disposición la Biblioteca General y las bibliotecas de otros centros, principalmente la Biblioteca de Geografía e Historia y la Biblioteca de Ciencias Económicas y Empresariales.

La Biblioteca “Concepción Arenal”, ubicada al lado de la Facultad de Derecho y, por lo tanto, de fácil accesibilidad desde ella, reúne los fondos bibliográficos de Derecho, Ciencias Políticas y Relaciones Laborales. Cuenta con 6 pisos, divididos en dos zonas diferenciadas, respecto a las cuales el piso 0, de acceso, actúa como elemento separador. Una de estas zonas está dirigida a los alumnos de primer y segundo ciclo (pisos -1, -2 y -3) y dispone de 900 puestos de lectura, así como de la bibliografía básica recomendada y de uso más frecuente. A pesar de estar ubicadas en el subsuelo del edificio, estas tres plantas tienen luz natural. La segunda de las zonas apuntadas está destinada a la investigación (pisos 1 y 2), contando con 78 puestos para la consulta del fondo especializado.

El horario habitual de la Biblioteca es de lunes a viernes de 8.30 a 21.30 horas, siendo más reducido durante las vacaciones de verano y ampliándose en los períodos de exámenes. Durante estos períodos, el horario de cierre se extiende hasta las 3.30 horas, abriéndose también los sábados, domingos y festivos

La Biblioteca “Concepción Arena” cuenta con 9 terminales para el acceso al catálogo automatizado, lectores de microfichas, fotocopiadores y ordenadores para acceso a Internet y a las bases de datos en CD-ROM. Su personal proporciona información y asistencia sobre la localización de los fondos, el manejo del catálogo automatizado, la utilización y consulta de las bases de datos y otras fuentes de información. Además, como se avanzó, la Biblioteca organiza cursos de formación adoptados a los diferentes tipos de usuarios y a las distintas áreas temáticas que se imparten en la Universidad.

Las colecciones de la Biblioteca “Concepción Arenal”, de libre acceso en su totalidad, comprenden más de 125.000 volúmenes de monografías y 1.180 títulos de revistas (la mayor parte de Derecho). Las principales áreas de conocimiento representadas en estos fondos son: Sociología, Ciencia política, Ciencia de la Administración, Derecho Administrativo, Derecho Constitucional, Derecho Internacional Público, Relaciones Internacionales, Filosofía del Derecho, Historia del Derecho, Derecho Eclesiástico, Derecho Romano, Derecho Civil, Derecho Internacional Privado, Derecho Mercantil, Derecho Financiero, Derecho Penal, Derecho Procesal, Economía Política, Derecho del Trabajo, Relaciones laborales y Seguridad Social. Las condiciones y el tiempo de préstamo son las siguientes: a) los fondos más antiguos y las

revistas son de consulta obligada en sala y b) para el resto de los fondos, el profesorado, los alumnos de Tercer Ciclo y el Personal de Administración y Servicios pueden disponer de 10 obras durante un período máximo de 2 meses. En último término, debe notarse que la página web de la Biblioteca (<http://busc.usc.es>) posibilita la consulta del catálogo o de las bases de datos en red a las que está suscrita la Universidad de Santiago de Compostela o el Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Galicia, la reserva y petición de libros, la renovación de préstamos o la solicitud de préstamo intercentros o interuniversitario.

La Facultad de Derecho, así como los distintos puntos de servicio de la Biblioteca Universitaria, cumplen con la normativa sobre igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad (Ley 51/2003, de 2 de diciembre) ya que cuenta con rampas de acceso al edificio y a las clases, ascensores y servicios adecuados. Por lo que se refiere a la seguridad, el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad de Santiago de Compostela gestiona las instalaciones de protección, evacuación y señalización contra incendios y realiza los planes de autoprotección, los planes de evacuación y los simulacros para cada centro (<http://www.usc.es/gl/servizos/sprl/index.jsp>).

7.1.2. Explicitar los mecanismos para realizar o garantizar la revisión y el mantenimiento de los materiales y servicios en la Universidad y en las instituciones colaboradoras, así como los mecanismos para su actualización

La revisión y mantenimiento del edificio, del material docente y de los servicios de la Facultad de Derecho, incluyendo su actualización, se realiza a varios niveles:

FACULTAD DE DERECHO

Las siguientes comisiones y órganos unipersonales son responsables de la revisión y mantenimiento de las instalaciones y servicios, la adquisición de material docente y de biblioteca:

- Comisión de Obras y Asuntos Económicos
- Comisión de Biblioteca
- Decano
- Vicedecano de Asuntos Económicos
- Director de la Biblioteca
- Personal de asuntos económicos y de conserjería

SERVICIOS CENTRALES DE LA UNIVERSIDAD

La Universidad de Santiago de Compostela cuenta con los siguientes servicios técnicos de mantenimiento y reparación, bajo responsabilidad del vicerrectorado con competencias en materia de infraestructuras:

a) Infraestructuras materiales

* Área de gestión de infraestructuras
<http://www.usc.es/es/servizos/oa>

* Servicio de Medios Audiovisuales (SERVIMAV)
<http://www.usc.es/es/servizos/servimav/>

* Servicio de prevención de riesgos laborales
<http://www.usc.es/es/servizos/sprl/>

b) Recursos informáticos

* Área de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (ATIC)

<http://www.usc.es/gl/servizos/atic>

* Centro de Tecnologías para el Aprendizaje (CeTA)

<http://www.usc.es/ceta/>

* Red de aulas de informática (RAI)

<http://www.usc.es/es/servizos/atic/rai/index.jsp>

7.2 Previsión de adquisición de los recursos materiales y servicios necesarios

Actualmente, la Facultad de Derecho dispone de recursos materiales y servicios clave suficientes y adecuados para garantizar el desarrollo del Master Universitario en Estudios Internacionales. No obstante, es previsible que se precisen aulas que faciliten todas las posibles formas de docencia teórica y práctica que se van a desarrollar (por ejemplo, seminarios, debates o mesas redondas). Tal como se avanzó, dentro del Plan de Mejora de la Calidad de la Facultad de Derecho, se prevé habilitar este tipo de espacios.

8. RESULTADOS PREVISTOS

8.1. Valores cuantitativos estimados para los indicadores y su justificación.

JUSTIFICACIÓN DE LOS INDICADORES

A la hora de hacer una estimación de los resultados previstos del Master Universitario en Estudios Internacionales se debe tener en cuenta que se trata de un título nuevo en la Universidad de Santiago de Compostela. Por ello, no es posible contar con datos reales en los que basar los cálculos. No obstante, para tener algún elemento de referencia se han utilizado los datos de las asignaturas de la Licenciatura en Derecho (Derecho Internacional Público e Instituciones de Derecho Comunitario) que están más directamente vinculadas con el contenido del Master durante el curso académico 2004-2005. La elección de este curso se debe a que a lo largo del mismo la Licenciatura en Derecho se sometió al Programa de Evaluación Institucional y los datos de cursos posteriores son similares a los obtenidos en ese año.

Estos datos deben tomarse en todo caso con una cierta precaución a tenor de las diferencias existentes entre un Máster como el que se propone y la actual Licenciatura en Derecho, diferencias que se observan especialmente en el tamaño más reducido del grupo en el Master frente al de la Licenciatura; en el tipo de estudiantes que puede acceder a este título de posgrado; y en la metodología docente empleada. Todo ello redundará previsiblemente en una menor tasa de abandono y mayores tasas de eficiencia y titulación.

A tenor de todo ello, los indicadores que se proponen son los siguientes:

Tasa de titulados (porcentaje de estudiantes que finalizan la enseñanza en el tiempo previsto en el plan de estudios o en un año académico más en relación a su cohorte de entrada): 87%.

Tasa de abandono (relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que debieron obtener el título el año académico anterior y que no se han matriculado ni en ese año académico ni en el anterior): 5%.

Tasa de eficiencia (relación porcentual entre el número total de créditos del plan de estudios a los que debieron haberse matriculado a lo largo de sus estudios el conjunto de titulados de un determinado año académico y el número total de créditos en los que realmente han tenido que matricularse): 88,5%.

8.2. Procedimiento general de la Universidad para valorar el progreso y los resultados del aprendizaje de los estudiantes.

La USC evalúa el rendimiento general de los estudiantes de sus titulaciones oficiales principalmente a través de seis indicadores:

- **Tasa de rendimiento:** porcentaje de créditos superados respecto de los matriculados.
- **Tasa de éxito:** porcentaje de créditos superados respecto de los presentados.
- **Tasa de eficiencia:** relación entre el número de créditos superados y el número de créditos de que se tuvieron que matricular, a lo largo de los estudios, para superarlos.
- **Tasa de abandono:** porcentaje de estudiantes que no se matricularon en los dos últimos cursos.
- **Duración media de los estudios:** media de los años empleados en titularse.
- **Tasa de titulación:** porcentaje de estudiantes que acaban la titulación en los años establecidos en el plan.

9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO

El sistema de garantía de la calidad aplicable al Título de Máster Universitario en Estudios Internacionales, seguirá las líneas generales marcadas por el Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de la Universidad de Santiago de Compostela, del que es responsable el Vicerrectorado de Calidad y Planificación (<http://www.usc.es/vrcaplan>), particularizado para el Centro, que pretende dar respuesta a los requisitos del Programa Verifica para el diseño del título.

9.1. Responsables del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) del Plan de Estudios

Los órganos responsables del SGIC se estructuran en dos niveles:

9.1.1. La responsabilidad del SGIC a nivel institucional de la USC

A nivel central cabe destacar el papel del Vicerrectorado de Calidad y Planificación, y de la Comisión de Calidad Delegada del Consello de Goberno:

VICERRECTORADO DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN:

Nombrará un Coordinador del SGIC, que será el responsable de los procesos generales de calidad del SGIC. Entre las funciones principales atribuidas al Coordinador del SGIC podemos destacar las siguientes:

- Formar a los Responsables de Calidad de los Centros y apoyar técnicamente a la Comisión de Calidad de los Centros.
- Facilitar a los Centros los datos necesarios para la elaboración de la Memoria Anual del Título y la Memoria Anual de Calidad del Centro.
- Coordinar la adaptación y ampliación del SGIC a nuevos modelos de calidad.

COMISIÓN DE CALIDAD DELEGADA DEL CONSELLO DE GOBERNO DE LA USC

MIEMBROS DE LA CCDCG
Vicerrector con competencias en calidad (Presidente)
Secretario General
Vicerrector con competencias en oferta docente
Vicerrector con competencias en relaciones institucionales
Gerente
Coordinador del SGIC de la USC
Otros miembros que el Presidente considere oportuno para el buen funcionamiento del SGIC

Las funciones principales de esta Comisión son:

- Aprobar el diseño del SGIC.
- Velar por el funcionamiento del SGIC en todos los centros y unidades.
- Aprobar las mejoras, adaptaciones y ampliaciones del SGIC necesarias.

- Aprobar la Memoria Anual de Calidad del Centro.
- Aprobar los planes de mejoras de los Centros de cara a asegurar la dotación de los recursos necesarios.

9.1.2. La responsabilidad del SGIC en los centros

En el Centro cabe destacar el papel del Decano, la Comisión de Calidad del Centro (CCC), el Responsable de Calidad (miembro del Equipo de Dirección del Centro) y el Coordinador de Titulaciones.

DECANO

Respecto al SGIC, las funciones principales son las siguientes:

- Firmar y difundir la política y objetivos de calidad del Centro.
- Liderar el desarrollo, la implantación, revisión y mejora del SGIC del Centro.
- Nombrar al Responsable de Calidad del Centro, siempre que lo considere oportuno.
- Proponer a la Junta de Centro para su aprobación la composición de la Comisión de Calidad del Centro.
- Garantizar el buen funcionamiento del SGIC del Centro.
- Informar a todo el personal del Centro del SGIC implantado y de los cambios que en él se realicen.
- Garantizar que todo el personal del Centro tenga acceso a los documentos del SGIC que les sean de aplicación.
- Informar a la Junta de Centro de todas las decisiones tomadas en la Comisión de Calidad.
- Presentar a la Comisión de Calidad Delegada del Consello de Goberno la memoria anual del/los título/s de Máster y doctorado para su evaluación, informando previamente a la Junta de Centro.
- Presentar a la Junta de Centro, para su aprobación, el informe del cumplimiento de la política y objetivos de calidad, seguimiento del SGIC y propuestas de mejora.
- Presentar a la Junta de Centro, para su aprobación, la memoria anual del/los título/s de grado que incluye las propuestas de mejora.

COMISIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO (CCC)

MIEMBROS DE LA CCC
Decano (presidente)
Responsable de Calidad del Centro (RCC)
Coordinador de Titulaciones
1 miembro del PAS (Gestor de Centro o persona que designe el Decano)
1 alumno
Otros miembros que el Decano considere oportuno proponer a la Junta de Centro para el buen funcionamiento del SGIC

La Comisión de Calidad del Centro (CCC) es un órgano que participa en las tareas de planificación, desarrollo y seguimiento del SGIC del Centro, en esta Comisión recae la responsabilidad de difusión interna del Sistema y de sus logros.

Entre las funciones principales de la CCC destacamos las siguientes:

- Realizar el diseño, la implantación, seguimiento y mejora del SGIC en el Centro.
- Elaborar la Memoria Anual de Calidad del Centro que englobará distintos informes y memorias:
 - El informe del nivel de cumplimiento de la política y objetivos de calidad, y la propuesta del Plan de Mejoras del Centro.
 - El Informe del resultado de la implantación del SGIC.
 - Memoria anual del título/s que incluye propuestas de mejora (en caso de no estar constituida la Comisión de Título).

RESPONSABLE DE CALIDAD DEL CENTRO

El Decano asume personalmente las funciones relacionadas a continuación o bien podrá nombrar a un Responsable de Calidad del Centro (RCC) entre los miembros del equipo de Dirección. Con independencia de otras funciones que se le asignen en el momento de su nombramiento, las funciones básicas del RCC pueden concretarse en:

- Facilitar a la Comisión de Calidad la información sobre resultados del aprendizaje, inserción laboral, satisfacción de los grupos de interés, así como de cualquier otra que pueda afectar a la calidad de la formación impartida.
- Realizar propuestas a la Comisión de Calidad para mejorar el SGIC en el Centro.
- Coordinar el funcionamiento de la Comisión de Calidad del Centro (CCC).
- Ser el interlocutor con el Área de Calidad y Mejora de los Procedimientos del Vicerrectorado de Calidad.
- Atender las instrucciones y requerimientos dados por el Coordinador de Calidad del SGIC de la USC para implantar los ajustes y mejoras del SGIC en los centros.
- Dirigir la elaboración de la Memoria Anual de Calidad del Centro.

COMISIÓN DE TÍTULO

En los casos en que se considere necesario, la Comisión de Calidad del Centro podrá proponer la creación de una o varias Comisiones de Título.

MIEMBROS DE LA COMISIÓN DE TÍTULO

Decano

Responsable de Calidad del Centro (RCC)

Coordinador de Título

Otros miembros que el Decano (Grado) o Coordinador de Título (Máster) considere oportuno proponer

Entre sus funciones cabe destacar las siguientes:

- Analizar la información proporcionada por el Coordinador de Título para llevar a cabo el seguimiento del Título y poder valorar su eficacia.
- Proporcionar a la Comisión de Calidad los resultados del análisis del seguimiento del Título.

- Anualmente elaborar la Memoria Anual de Título que constituye un informe del análisis de la eficacia del título y las propuestas de mejora asociadas y, cuando sea necesario, hacer propuestas de modificación o suspensión del título.

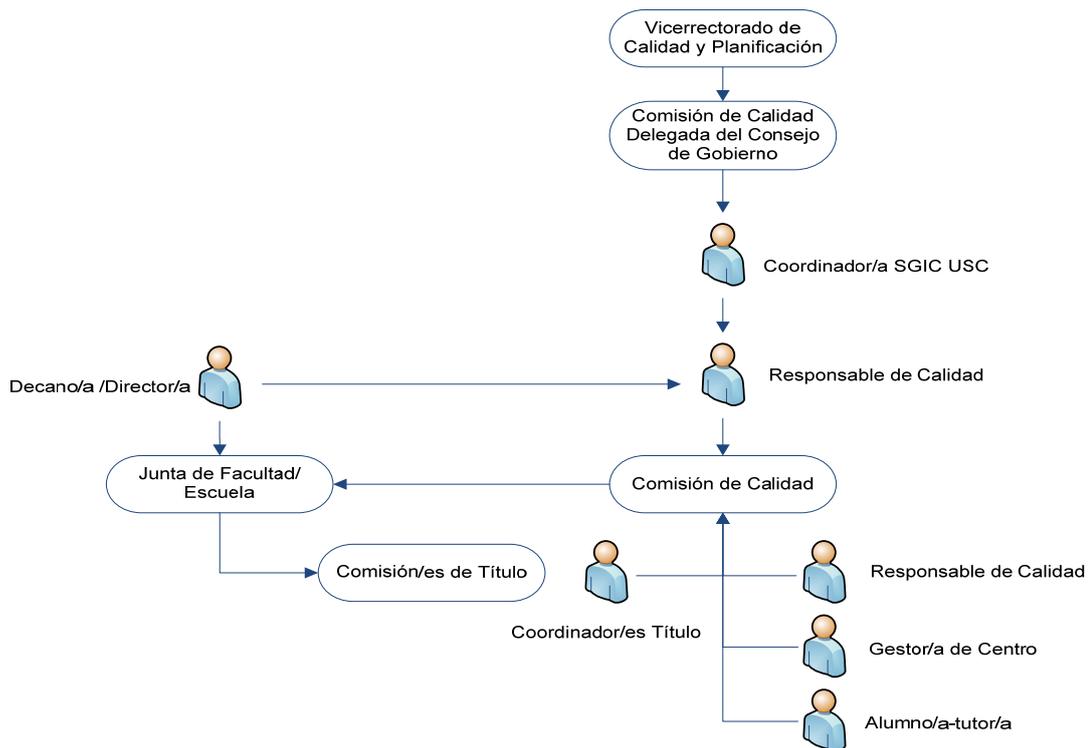
COORDINADOR DE TÍTULO

El Coordinador de Título será responsable de liderar y organizar la Comisión del Título cuando exista. Entre sus funciones cabe destacar las siguientes:

- Velar para que los procedimientos relativos a la titulación sean realizados según las directrices establecidas por el SGIC.
- Recopilar todos los datos necesarios para que la Comisión de Calidad del Centro/Comisión Título pueda realizar los diferentes análisis de seguimiento del Título, establecer planes de mejora o de modificación del Título.
- Velar por la implantación de las mejoras de la titulación aprobadas.
- Informar a la Comisión de Calidad de las actuaciones de la Comisión de Título: seguimiento del Título, valoración de su eficacia y propuestas de mejora.

En la figura que se presenta a continuación se representa de manera gráfica la estructura y composición descrita en los párrafos anteriores.

Estructura y responsabilidades del SGIC de la USC



9.2. Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado

La evaluación de la docencia se integra dentro del objetivo de la búsqueda de la mejora continua de la calidad de las enseñanzas impartidas en la USC, e incluye por una parte el análisis de la satisfacción de los estudiantes con la docencia que reciben y, por otra, la satisfacción del profesorado que la imparte.

9.2.1.- Evaluación del profesorado por parte del alumnado

La evaluación de la docencia por parte del alumnado se realiza a través de encuestas para conocer su opinión, y el resultado de su implantación es un informe que se difunde a la comunidad universitaria en el que se recogen los resultados obtenidos.

Este proceso se integra en el proceso global de evaluación de la actividad docente, cuyo Manual ha sido validado recientemente por la ANECA, de futura implantación en el curso 2008/09. En el citado Manual figuran todos los elementos que dan cumplimiento a este apartado.

http://www.usc.es/~Calidad/doc/docentia_manual_usc.pdf

9.2.2. Autoevaluación del profesorado

La satisfacción del profesorado en relación al proceso de docencia se evalúa mediante la cumplimentación de una encuesta y al igual que en el caso de la evaluación de la satisfacción del alumno, el informe final de los resultados obtenidos es publicado ante la comunidad universitaria dando así respuesta al proceso de información pública.

Los informes resultantes de la evaluación y la autoevaluación serán analizados por la Comisión de Título, y el resultado de este análisis y las propuestas de mejora que afecten al proceso y al plan de estudios serán incorporados a la Memoria Anual de Título.

9.2.3. Procedimientos de revisión y mejora de la calidad de la enseñanza

Dentro del SGIC se ha documentado el proceso de *Revisión de la eficacia y mejora del Título*, cuyo objeto es establecer la sistemática para revisar y mejorar la programación y desarrollo de las titulaciones oficiales, de cara a garantizar no sólo el cumplimiento de los objetivos establecidos en sus programas formativos sino la actualización de los mismos para lograr el cumplimiento de las expectativas y necesidades, actuales y futuras, de sus grupos de interés.

De acuerdo a lo recogido en el citado documento, los Centros de la USC, por medio de la Comisión de Título, realizan un seguimiento sistemático del desarrollo de cada programa formativo tomando como referencia la Memoria de Diseño del Título, desde los objetivos hasta el contenido y los resultados académicos resultantes, con el fin de comprobar que el plan de estudios se está llevando a cabo de acuerdo con su proyecto inicial y que se están obteniendo los resultados académicos previstos, comprueba además que no han existido vacíos y duplicidades entre los programas impartidos. Analiza asimismo la eficacia de la coordinación entre docentes, y las posibles incidencias relacionadas con la falta de coordinación docente de cara a implantar mejoras en este proceso.

Dicho análisis quedará documentado en la Memoria Anual de Título, que incluye un apartado donde se recogen las acciones a realizar para corregir o mejorar los resultados obtenidos en cada uno de los apartados analizados, así como su planificación.

9.3. Procedimiento para garantizar la calidad de los programas de movilidad y las prácticas externas

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

El proceso de movilidad adquiere un peso importante en el contexto del EEES, por ello, con el fin de garantizar su calidad la USC ha definido el marco normativo que regula el procedimiento de movilidad, tanto para los estudiantes de la USC que acceden a otras universidades como para los estudiantes de otras universidades que acceden a la USC, tal y como se indica en el apartado 5.2 de la presente memoria.

Asimismo dentro del SGIC se ha documentado el proceso de *Gestión de los programas de movilidad de los estudiantes* que tiene por objeto establecer las acciones a realizar por los distintos órganos y unidades de la USC para facilitar la movilidad de los estudiantes, ofreciéndoles una información estructurada y actualizada de los distintos programas de movilidad, posibilitando así que el alumno realice parte de sus estudios en otra universidad, con el fin de que adquieran las competencias y conocimientos objeto de la titulación.

Las actividades principales realizadas dentro de este proceso son:

- Formalización de los convenios con otras universidades.
- Coordinación de los programas de movilidad para los estudiantes propios que acceden a otras universidades y para los estudiantes foráneos que acceden a la USC.
- Seguimiento, revisión y mejora del programa de movilidad.

La USC tiene centralizada la gestión de los programas de intercambio en la Oficina de Relaciones Exteriores (ORE). A pesar de esta centralización, los procedimientos de intercambio afectan a otros agentes en los centros: Equipos de Dirección, Responsables Académicos de Movilidad, Coordinadores de Movilidad, Responsables de Unidades de Apoyo a la Gestión, etc.

Dentro de la etapa de seguimiento, revisión y mejora del programa de movilidad, la ORE recoge la opinión de los estudiantes sobre el proceso mediante una encuesta de satisfacción. El informe sobre los resultados obtenidos será analizado por la Comisión de Título, y el resultado de este análisis y las propuestas de mejora que afecten al proceso serán incorporados a la memoria Anual de Título.

Además, la ORE realizará un Informe Anual del Programa de Movilidad que remitirá al Coordinador del SGIC de la USC. En él, además de plasmar el funcionamiento y los logros del programa, se establecerán propuestas de mejora que serán analizadas por la Comisión de Calidad Delegada del Consello de Gobierno de la USC.

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

A nivel institucional, las prácticas externas se rigen por el Real Decreto 1393/2007, y por la "Normativa de prácticas externas en empresas e instituciones" aprobada por el Consejo de Gobierno de 30 de mayo de 2008.

Dentro del SGIC se ha definido el proceso de *Gestión de las prácticas externas* que tiene por objeto establecer cómo organizar y gestionar las prácticas de los estudiantes en empresas e instituciones de forma que se garantice la calidad, el reconocimiento académico y el aprovechamiento más adecuado de las mismas por parte de los estudiantes de la USC. Estas prácticas están orientadas a completar la formación de los alumnos y titulados universitarios así como facilitar su acceso al mundo profesional.

Con el objetivo de comprobar el correcto desarrollo de las prácticas por parte de las entidades colaboradoras y del propio alumnado así como para detectar situaciones irregulares y carencias del proceso, se ha decidido implantar los siguientes mecanismos de control, sin perjuicio de otros que pudiesen añadirse:

- Orientación al estudiante a través del coordinador de prácticas.
- Medición de la satisfacción de los estudiantes y empresas a través de encuestas.
- Gestión de quejas y reclamaciones a través del Centro y de la Oficina de Análisis de las Reclamaciones.
- Memoria del proceso y Plan de mejora anual.

La Comisión de Título realizará el análisis de los datos relativos a la realización de las prácticas externas para incorporarlos, junto con las propuestas de mejora identificadas, a la Memoria Anual del Título.

9.4. Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida.

9.4.1. Procedimiento de análisis de la inserción laboral de los graduados.

En el caso del análisis de la inserción laboral de los titulados, es la ACSUG la responsable de facilitar datos de análisis a la USC. La ACSUG realiza desde el curso 1996/97 estudios sobre la inserción laboral de los titulados del Sistema Universitario de Galicia que aportan además información sobre su grado de satisfacción.

La CCC, siguiendo el procedimiento de Medición, análisis y mejora definido en el SGIC, analizará el funcionamiento y los resultados alcanzados para cada uno de los procesos del SGIC del Centro, incluyendo los datos de inserción laboral, de cara a garantizar que a partir de este análisis se toman decisiones para la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas y del propio SGIC, los resultados de este análisis y las propuestas de mejora asociadas serán incluido en la memoria anual de calidad del centro.

La Comisión Título analizará anualmente los datos de inserción siguiendo el proceso de *Revisión de la eficacia y mejora del título*, el resultado de este análisis es incluido en la Memoria Anual de resultados del Título.

9.4.2. Procedimientos de análisis de la satisfacción de los alumnos del Máster con la formación recibida.

Se ha documentado en el SGIC el proceso de *Medición de la satisfacción de los grupos de interés*, cuyo objeto es establecer la sistemática para medir y analizar los resultados de su satisfacción, incluyendo la evaluación de la satisfacción de nuestros titulados con la formación recibida.

Este proceso se realiza anualmente, siendo el órgano responsable del mismo el Área de Calidad y Mejora de los Procedimientos que se encarga de medir, analizar y tratar los cuestionarios, para finalmente elaborar un informe que será comunicado a la comunidad universitaria dando así respuesta al proceso de información pública.

La Comisión Título analizará anualmente los datos de satisfacción de los egresados, el resultado de este análisis así como las propuestas de mejora identificadas, son incluidos en la Memoria Anual de resultados del Título.

9.5. Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y servicios, etc.) y de atención a las sugerencias y reclamaciones. Criterios específicos en el caso de extinción del título

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

La USC ha definido una sistemática para evaluar la satisfacción de los grupos de interés identificados. En la mayor parte de los casos estas mediciones están coordinadas por el Vicerrectorado de Calidad y Planificación, y es el Área de Calidad y Mejora de los procedimientos la que se encarga de la realización de las mediciones y posterior análisis de los datos obtenidos.

A continuación se presenta una tabla que contiene las actividades de medición de satisfacción que se realizan sistemáticamente y de forma centralizada para los distintos grupos de interés.

GRUPOS INTERÉS	DE	ALUMNOS	PAS	PERSONAL DOCENTE	SOCIEDAD	EMPLEADORES
Satisfacción con el proceso de prácticas		X				
Satisfacción con el proceso de movilidad		X				
Satisfacción con el proceso de docencia		X				
Autoevaluación del proceso de docencia				X		
Informe satisfacción estudiantes egresados		X				
Encuesta de inserción laboral					X	X

La CCC y la Comisión de Título tendrán en este proceso un elemento clave de análisis para comprobar si el SGIC y el título están orientados y dan respuesta a las necesidades y expectativas de sus grupos de interés. El resultado de este análisis es incluido en la Memoria de Calidad del Centro y Memoria Anual de resultados del Título respectivamente.

9.5.2. Gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias

Dentro del SGIC se ha documentado el proceso de *Gestión de las incidencias* que tiene por objeto establecer la sistemática para registrar, gestionar y analizar las incidencias (sugerencias, quejas y reclamaciones) que le son comunicadas por sus grupos de interés, con el fin de mejorar los servicios que presta.

La USC tiene implantado un sistema de atención a sugerencias, quejas y reclamaciones de los distintos colectivos de la comunidad universitaria (estudiantes, personal académico y de administración y servicios), que canaliza y da respuesta a las incidencias relativas al funcionamiento de los servicios docentes, administrativos y de apoyo de la USC. También ofrece a la Comunidad Universitaria un sistema de comunicación abierto a opiniones y sugerencias para la mejora de la gestión académica y, por extensión, del servicio público que presta la USC. A continuación se especifican las distintas vías de comunicación de incidencias:

- Oficina de Análisis de Reclamaciones (OAR) <http://www.usc.es/oarmp> que es la principal responsable de la gestión del proceso de reclamaciones y quejas en toda la USC. Dicho proceso está integrado dentro del Sistema de Gestión de Calidad del Área Académica, certificado por la ISO 9001 desde el año 2005.
- Oficina del Valedor del Estudiante que recoge también sugerencias y quejas de la comunidad universitaria. Esta Oficina realiza un informe anual de difusión pública con los datos obtenidos relativo al citado proceso.
- Incidencias recogidas en el propio Centro

Los informes generados por la OAR y por la Oficina del Valedor forman parte de la información que la Comisión de Calidad del Centro recopila para el análisis y mejora de la formación impartida y del propio SGIC definido.

Asimismo la Comisión Título analizará anualmente los datos de incidencias asociadas al Título, el resultado de este análisis es incluido en la Memoria Anual de resultados del Título.

9.5.3. Criterios específicos en el caso de extinción del Título

La suspensión de un Título oficial impartido por los centros de la USC, podrá producirse por cualquiera de los supuestos recogidos en el R.D.1393/2007 o por decisión de la autoridad con competencias en materia de implantación, modificación y supresión de títulos (Consello de Gobierno de la USC, Xunta de Galicia).

Dentro del SGIC se ha documentado el subproceso *Suspensión del Título* que tiene por objeto establecer la sistemática a aplicar en el caso de suspensión de un título en la USC, de forma que se garantice que los/las estudiantes que hubiesen iniciado las correspondientes enseñanzas van a disponer de un adecuado desarrollo efectivo de las mismas hasta su finalización.

9.6. Mecanismos para publicar la información del plan de estudios

El proceso *Información pública*, definido en el SGIC, tiene por objeto establecer la sistemática para publicar, revisar y actualizar la información relativa a los Títulos que se imparten, para su conocimiento por los grupos de interés.

En el caso del Título de Máster Universitario en Estudios Internacionales los mecanismos que garantizan la publicación periódica de información actualizada son los siguientes:

- Guía de la Facultad de Derecho. Actualizada todos los cursos incluirá el plan de estudios, horarios de clases, tutorías y exámenes, normas de uso de aulas de informática y bibliotecas, guías docentes de todas las materias, asignación de grupos, profesores encargados de la docencia y su localización, programas de movilidad, etc.
- Página Web de la Facultad de Derecho: <http://www.usc.es/gl/centros/dereito/index.jsp> contiene toda la información sobre normativa, anuncios de actividades, resoluciones decanales, monografías sobre resultados de inserción laboral, experiencias docentes, etc.