

MÀSTER EN GESTORIA ADMINISTRATIVA

INFORME DE SEGUIMENT DEL CURS ACADÈMIC 2013-2014

Informe elaborat per:

Montserrat Casanellas (coordinadora del màster) i Berta Roca (SAIQU-Dret)

Informe aprovat per: Comissió Acadèmica (2 de març de 2015)

Sumari

1. Presentació	3
1.1.Fitxa identificativa de l'ensenyament	3
1.2Tractament de les recomanacions dutes a terme per agències d'avaluació externes.	3
2. Informació publicada.....	4
2.1. Informació pública al web del centre	4
2.2. Informació pública al web de l'ensenyament	6
2.3 . Seguiment i actualització de la informació publicada.....	8
3. Anàlisi valorativa de l'ensenyament	9
3.1.Dades sobre l'accés i matrícula	10
3.2.Orientació a l'estudiant.....	11
3.3.Planificació i gestió docent.....	12
3.4.Pràctiques externes	16
3.5.Mobilitat internacional	17
3.6.Treball fi de màster	18
3.7.Professorat	20
3.8.Gestió dels recursos materials i serveis	20
3.9.Resultats	20
3.9.1.Queixes, reclamacions i suggeriments	20
3.9.2.Satisfacció de l'alumnat amb l'acció docent i la planificació d'assignatures	21
3.9.3.Rendiment acadèmic	22
4. Propostes de millora	24
4.1.Disseny, implementació i seguiment de les accions de millora	24
4.2.Propostes de millora que es deriven de la valoració que es fa del desplegament de la titulació, incloent-hi totes les propostes de modificació i pla de seguiment.....	24
5. El sistema d'assegurament intern de la qualitat (saiqu) com a eina per al seguiment de les titulacions del centre.....	27

1. Presentació

1.1 Fitxa identificativa de l'ensenyament

Nom de l'ensenyament	Màster de Gestoria Administrativa
Curs acadèmic	2013/14
Any en què es va començar a impartir el títol	2013/14
Crèdits ECTS	60
Oferta de places	30
Estudiants de nou accés	16
Total d'estudiants matriculats	16

1.2 Tractament de les recomanacions dutes a terme per agències d'avaluació externes.

Tractament de les recomanacions que es van fer en el moment de la verificació de la memòria del títol

Data del document oficial d'AQU: 8/juliol/2013

Recomanacions AQU :	Accions dutes a terme
1. Revisar el pla d'estudis en el sentit d'augmentar la consistència de la matèria "Activitat Transversal Final ", de manera que els seus continguts siguin transversals i no una agrupació en la que s'inclouen continguts que no han tingut cabuda en altres matèries.	S'han elaborat uns materials de treball per desenvolupar el contingut d'aquesta assignatura entre tots els professors implicats en la seva docència. D'aquesta manera, a través de diversos supòsits pràctics, l'alumne pot examinar les diverses conseqüències jurídiques del mateix, atenent a les diferents àrees implicades en cadascun d'ells.

2. INFORMACIÓ PUBLICADA

2.1 Informació pública al web del centre

El centre publica en el seu web (<http://www.ub.edu/dret>) tota la informació bàsica relacionada amb el desenvolupament operatiu del programa formatiu conjuntament amb els indicadors relacionats. Aquesta informació segueix els criteris generals d'estructura i continguts unificats per a totes les titulacions de la UB.

La informació pública s'ha estructurat segons els grups d'interès a qui s'adreça. En el web de la Facultat de Dret, la informació pública s'estructura de la següent manera:

- **La Facultat:** presentació de la Facultat i de la seva organització. (òrgans de govern, departaments, biblioteca, administració, secretaria, etc..)

<http://www.ub.edu/dret/queoferim/index/presentacio.htm>

- **Futurs estudiants:** informació descriptiva, general, breu, i sintètica amb referents per poder demanar més informació.

De grau: <http://www.ub.edu/dret/queoferim/index/grau.htm>

Hi ha un link a la Guia docent de Graus: "Estudiar a la Facultat de Dret de la UB"

(http://www.ub.edu/dret/serveis/docs_mid/guia_docent_curs.pdf)

Futurs estudiants a grau: http://www.ub.edu/dret/futurs_estudiants/index.html

De màster: <http://www.ub.edu/dret/queoferim/index/postgrau.htm>

- **Altra oferta formativa:** <http://www.ub.edu/dret/queoferim/index/altraoferta.htm>
Descripció dels cursos d'extensió universitària i altra oferta de cursos de formació de la Facultat.
- **Alumnes de nou accés:** informació puntual que necessiten per iniciar el procés de matrícula i les classes (destacat al juliol i setembre)
- **Oferta d'estudis de màsters, postgraus i doctorats**
<http://www.ub.edu/dret/queoferim/index/postgrau.htm>
- **Accés als estudis de màsters universitaris**
http://www.ub.edu/dret/escolapostgrau/master_universitaris_oferta.htm
- **Accés als títols propis de postgrau**
http://www.ub.edu/dret/escolapostgrau/masters_postgraus_propis.htm
- **Escola de Postgrau**
<http://www.ub.edu/dret/escolapostgrau/index.htm>
- **Estudiants i professorat visitant:** informació d'utilitat pels alumnes d'altres universitats nacionals i internacionals.
<http://www.ub.edu/dret/queoferim/index/temporals.htm>
- **PAT o accions d'orientació dirigides als futurs estudiants**
<http://www.ub.edu/dret/PAT/>

- **Societat:** informació adreçada a empreses i institucions d'àmbit acadèmic i professional i altres organismes i/o persones.

<http://www.ub.edu/dret/queoferim/index/secundaria.htm>

- **Professorat:** informació de contacte (adreça de correu electrònic, tel., despatx...) i perfil acadèmic (formació, línies d'investigació, publicacions, etc..)

Informació pública sobre el currículum acadèmic del professorat. El web està en procés de construcció, i per tant encara no hi ha la totalitat del professorat de la Facultat:

<http://www.ub.edu/dret/queoferim/index/professorat.html>

- **Sistema de Gestió de la Qualitat:** enllaç on es publica informació completa relacionada amb els indicadors de totes els ensenyaments oficials.

http://www.ub.edu/dret/serveis/docs_mid/saiqu/index.html

- **Notícies, i avisos.** A la pagina inicial del web de l'ensenyament estan totes aquelles informacions d'actualitat pels alumnes i la resta de la comunitat universitària. La informació pública s'estructura en set pestanyes: notícies, agenda, secretaria, informació acadèmica, jornades i congressos, cursos i convocatòries.

- **Formulari de queixes i suggeriments:** Formulari on els estudiants poden formular les seves queixes i/o suggeriments. <http://www.ub.edu/dret/bustia/bustia.htm>

- **Sol·licitud de difusió d'activitats i publicacions:** Formulari on els docents i els estudiants poden formular propostes d'activitats.

<http://www.ub.edu/dret/agenda/formulari.htm>

- **Unitats de servei:** Informació pública de les unitats de servei de la Facultat de Dret:

- **Secretaria:** <http://www.ub.edu/dret/secretaria/index.html>
- **Escola de Postgrau:** <http://www.ub.edu/dret/escolapostgrau/index.htm>
- **Oficina de Pràctiques:** <http://www.ub.edu/dret/oficinadepractiques/>
- **Oficina de Recerca:** <http://www.ub.edu/dret/recerca/>
- **Oficina de Relacions Internacionals:** <http://www.ub.edu/dret/ori/>
- **Biblioteca:** <http://www.bib.ub.edu/biblioteques/dret/>

- **En la pàgina inicial del web de la Facultat, es troben accessos directes a informació d'interès per a tots els col·lectius de la Facultat. Aquests accessos són:**

- Graus
- Postgraus
- Innovació i millora de la qualitat docent
- Programes internacionals
- Programes de pràctiques si inserció
- Recerca
- Accessos directes.

2.2 Informació pública al web de l'ensenyament

L'accés a la informació pública de l'ensenyament del Màster en Gestió Administrativa es realitza des del web específic de l'ensenyament

[<http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/gestoria/presentacio>], que estructura la informació de la següent manera:

Futurs estudiants: *informació descriptiva general on s'inclou: Objectius i competències, Requisits d'accés, Preinscripció, Pla d'estudis, Beques i ajuts.*

- Presentació del Màster:
<http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/gestoria/presentacio>
- Objectius i competències:
<http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/gestoria/objectius-i-competencies>
- Pla d'estudis: <http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/gestoria/pla-destudis>
- Reconeixement de crèdits:
<http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/gestoria/reconeixement-de-credits>
- Accés i admissió:
 - Perfil i requisits d'accés:
<http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/gestoria/perfil-i-requisits-dacces>
 - Preinscripció:
<http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/gestoria/preinscripcio>
 - Llista d'admesos
<http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/gestoria/llista-dadmesos>
 - Informació Matrícula:
<http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/gestoria/matricula>
- Sortides Professionals:
<http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/gestoria/sortides-professionals>

Informació General: *Calendari de matrícula, Calendari acadèmic, Queixes, reclamacions i suggeriments.*

- Suport a l'estudi: informació relativa a les beques i ajuts, accions de suport, i mobilitat:
 - <http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/gestoria/beques-i-ajuts>
 - <http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/gestoria/accions-de-suport-i-dorientacio>
 - <http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/gestoria/mobilitat>
- Informació Matrícula:
<http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/gestoria/matricula>
- Queixes, reclamacions i suggeriment:
<http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/gestoria/dubtes-queixes-i-suggeriments>

Informació Acadèmica: *Plans docents, Horaris, Professorat, Accions de suport i orientació, Pràctiques en empreses/institucions (per als màsters que ofereixen pràctiques), Mobilitat (per als màsters que ofereixen mobilitat) i Treball final de màster.*

- Metodologia i sistema d'avaluació:
 - <http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/gestoria/organitzacio-i-metodologia-docent>
 - <http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/gestoria/sistema-davaluacio>

- Suport a l'estudi: informació relativa a les beques i ajuts, accions de suport, i mobilitat:
<http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/gestoria/beques-i-ajuts>
<http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/gestoria/accions-de-suport-i-dorientacio>
<http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/gestoria/mobilitat>

- Calendari, aules i avaluació:
<http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/gestoria/calendari-academic>
<http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/gestoria/horaris-de-classe>
<http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/gestoria/avaluacio>

- Informació Matrícula:
<http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/gestoria/matricula>

- Plans docents i professorat:
<http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/gestoria/plans-docents>
<http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/gestoria/professorat>

- Treball Fi de Màster:
<http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/gestoria/treball-final-de-master>

- Pràctiques curriculars:
<http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/gestoria/practiques-curriculars>

Sistema de Qualitat: *presentació, indicadors, normatives*

<http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/gestoria/dades-de-lensenyament>

Racó de l'estudiant: llistat d' admesos. Serveis, avisos i notícies, àrea privada

Avisos i notícies: <http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/advocacia/avisos-noticies>

Llista d'admesos: <http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/gestoria/llista-dadmesos>

Altres enllaços d'interès:

- Campus virtual: <https://campusvirtual2.ub.edu/login/index.php>
- Món UB: <http://www.ub.edu/monub/>
- Ofertes de feina: <http://www.ub.edu/feinaub/>
- Representació de l'estudiant: <http://www.ub.edu/monub/representacio/>

La Facultat de Dret edita i publica de forma setmanal el “Butlletí express” en el que s’inclouen totes aquelles informacions i activitats d’interès per al professorat i l’alumnat. Aquest butlletí té un format electrònic i s’envia per correu electrònic a tots els col·lectius de la Facultat (PDI, PAS i Estudiants). També es pot tenir accés a la publicació dels Butlletins en el següent enllaç: (http://www.ub.edu/dret/premsa_facultat/hemeroteca_butlet_i_express.html).

La Facultat de Dret també utilitza els monitors que té a la Facultat com a canal de difusió de la informació. El responsable de la web de la Facultat és l’encarregat de rebre les peticions de difusió mitjançant els monitors i de preparar la informació perquè hi sigui publicada.

És important destacar que la Facultat de Dret edita dues memòries per curs acadèmic. Una Memòria del curs acadèmic en la que es recullen dades sobre tota l’activitat desenvolupada en la Facultat (docència, recerca, mobilitat nacional i internacional, pràctiques, conferències, etc...), i una Memòria Acadèmica d’indicadors de Qualitat en la que es descriuen i analitzen indicadors relatius al desenvolupament de la docència (accés dels estudiants, rendiment, abandonament, etc...). Aquestes memòries estan publicades al web de la Facultat de Dret en accés lliure i poden ser consultades a http://www.ub.edu/dret/org/govern/docs/not_memoria_facultat_06_05_09.html

2.3 Seguiment i actualització de la informació publicada

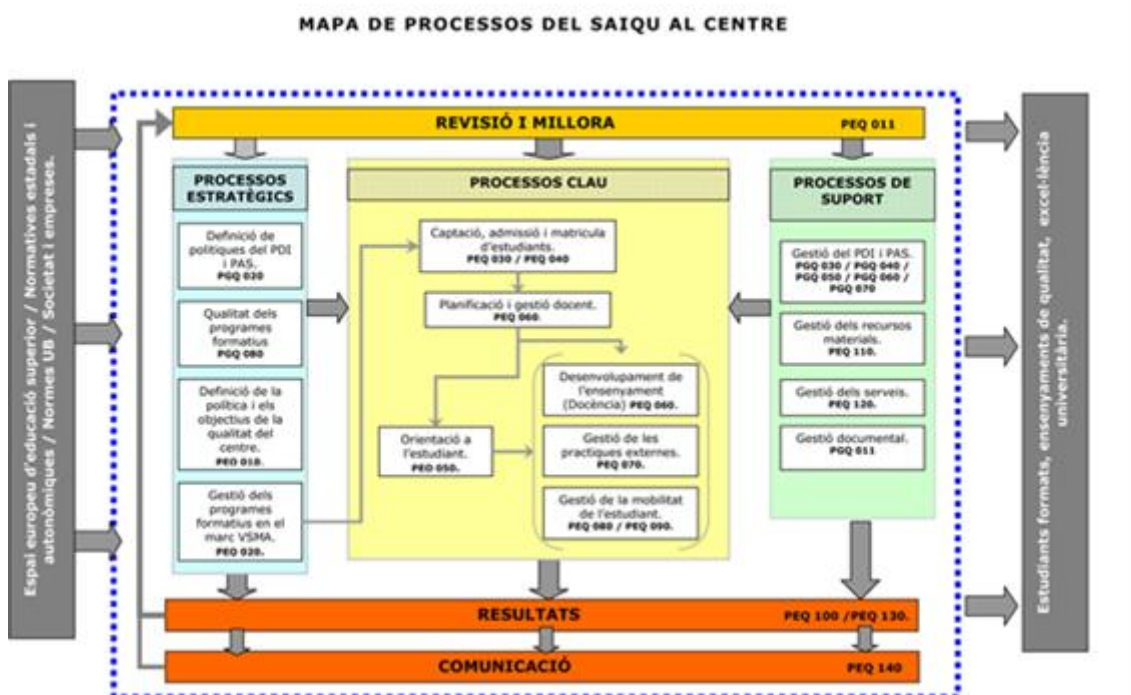
La responsabilitat del sistema de comunicacions de la Facultat recau sobre el Vicedeganat de Relacions Institucionals, àrea de comunicació, que està al servei de totes les unitats de gestió de la Facultat. L’àrea de comunicació compta amb un tècnic responsable de manteniment diari i periòdic dels diversos espais webs i dels altres mitjans de difusió de la informació pública. El SAIQU de la Facultat de Dret desenvolupa els procediments d’actualització de la informació pública en el [PEQ 140 sobre la Informació Pública](#).

La funció del coordinador del màster i de la Directora de l’Escola de Postgrau en el seguiment i actualització de la web és la de comunicar a l’administrador de la web les modificacions, actualitzacions i/o la introducció de noves informacions.

Per altra banda, serveis lingüístics de la Facultat de Dret revisa els textos del web en català i els tradueix al castellà i l’anglès en aquells apartats que continguin informació en aquests idiomes.

3. ANÀLISI VALORATIVA DE L'ENSENYAMENT

El SAIQU de la Facultat de Dret ha elaborat el mapa de processos, cosa que ha permès identificar i classificar cada un dels processos clau que intervenen en el programa formatiu de l'ensenyament. A més, el SAIQU proposa el desplegament gradual d'un conjunt d'indicadors, lligats als diversos processos, fins al moment de l'acreditació.



El nostre ensenyament es va iniciar el curs 2013/14, per la qual cosa els processos sotmesos a un seguiment més exhaustiu són els següents:

- Captació, admissió i matrícula d'estudiants (PEQ 040)
- Orientació a l'estudiant (PEQ 050)
- Planificació i gestió docent (PEQ 060) –l'apartat de la publicació dels plans docents al GRAD, utilització del campus virtual i el treball i assoliment competencial de l'ensenyament
- Desenvolupament de l'ensenyament: Treball Final de Màster, Professorat, Pràctiques externes (PEQ 070), Mobilitat internacional (PEQ 080).
- Gestió dels recursos materials i serveis (PEQ 110 i 120)
- Resultats (PEQ 130) – l'apartat queixes, reclamacions i suggeriments (PEQ 100) i l'apartat de rendiment acadèmic i satisfacció dels estudiants.

3.1 Dades sobre l'accés i matrícula

El SAIQU de la Facultat de Dret desenvolupa en el PEQ 040 "[Definició del perfil d'ingrés, admissió i selecció i matriculació dels estudiants de màster](#)" els procediments relatius a l'anàlisi dels indicadors sobre accés i matrícula. L'estudi sobre l'accés, la matrícula i el perfil de estudiants s'inclou en la [memòria acadèmica i indicadors de qualitat](#) que publica la Facultat de Dret i que divulga a tots els membres de la Facultat.

La coordinadora del Màster de Gestoria Administrativa, la cap de Secretaria d'Estudiants i Docència i la Directora de l'Escola de Postgrau de la Facultat de Dret són els responsables, amb el suport tècnic del SAIQU-Dret, d'analitzar les dades relatives a l'accés, la matriculació i els nous estudiants a partir de les dades proporcionades per l'àrea de Planificació Acadèmica de la Universitat de Barcelona, Secretaria d'Estudiants i Docència de la Facultat de Dret i l'Agència de Qualitat de la Universitat de Barcelona.

El curs 2013/14 va ser el primer curs d'implantació del Màster de Gestoria Administrativa. El nombre d'estudiants de nou accés matriculats ha estat de 16, 12 dels quals havien efectuat la preinscripció prèviament.

Nombre de matriculats	2013/14
Estudiants de nou accés	16
Estudiants de màster	16

La valoració de la demanada total que ha tingut l'ensenyament és positiva donat que s'han omplert la meitat de les places ofertes. Les places ofertes eren 30 i els estudiants de nou accés matriculats van ser 16. Tenint en compte que es tracta de la primera vegada que s'ofereix un màster d'aquestes característiques a tot el territori espanyol, així com el desconeixement social de la professió de gestor administratiu i el seu desplegament professional, la valoració és positiva. Tot i que no es disposa de dades de cursos anteriors, donat que era la primera vegada que s'oferia aquest títol, sí tenim dades de l'actual curs on s'han superat el nombre de places ofertes. Tots els alumnes preinscrits van formalitzar la seva matrícula al Màster.

Perfil d'ingrés

De l'anàlisi de les dades sobre el perfil sociodemogràfic dels estudiants podem observar que majoritàriament els estudiants són dones (81,3%), més de la meitat tenen entre 22 i 24 anys (56%) i la majoria tenen nacionalitat espanyola (93,75%).

Pel que fa a les titulacions de procedència dels estudiants, observem que s'adeqüen totalment als requisits que es descriuen en la memòria de verificació de la titulació.

Per tant, podem afirmar que el perfil d'ingrés dels estudiants és s'adequa al perfil descrit en la memòria de verificació.

Temps dels estudiants de nou accés	N	%
Temps complet	11	68,75
Temps parcial	5	31,25
TOTAL:	16	100,00

Sexe	N	%
Dona	13	81,3
Home	3	18,8
TOTAL:	16	100,0

Edat	N	%
22-24 anys	9	56,25
25-27 anys	3	18,75
28-30 anys	2	12,50
31-35 anys	0	0,00
més de 35 anys	2	12,50
TOTAL:	16	100,00

Espanyols vs Estrangers	N	%
Espanyol	15	93,75
Estranger	1	6,25

Titulacions d'Accés	N	%
Dret	3	18,75
Ciències Polítiques	2	12,50
GAP	5	31,25
RRLL	2	12,50
Economia	1	6,25
No consta	3	18,75
TOTAL:	16	100,00

3.2 Orientació a l'estudiant

Des del Vicedeganat d'Ordenació Acadèmica i des de la direcció de l'Escola de Postgrau es dissenyen i planifiquen les accions d'orientació i difusió que es duran a terme. En aquest sentit, la Facultat de Dret posa els mecanismes i recursos perquè es puguin dur a terme les accions de caràcter més general promogudes per la UB i en crea de pròpies i específiques. Els processos vinculats a l'orientació dels estudiants queden despleats en el [PEQ 050 "Orientació a l'estudiant"](#).

Les principals accions d'orientació planificades per a aquest màster van ser:

- Publicacions en paper sobre els màsters oferts des de la Facultat:
Guia de màsters, postgraus, i doctorats.
Quintíptic de l'oferta de màsters universitaris.
Díptic per cada un dels màsters universitaris.
- Sessions informatives a càrrec del Coordinador del Màster, on es presenta el programa acadèmic i atenen els dubtes que les persones interessades puguin formular, emmarcades en el Fòrum de formació de Postgrau.
- Acció tutorial dels estudiants del màster. La facultat de dret compte amb un Pla d'Acció tutorial on es desenvolupen totes les accions d'orientació adreçades als estudiants tant de

nou ingrés com els que no ho són.[<http://www.ub.edu/dret/PAT/>]. En el màster és la coordinadora qui exerceixen com a tutors dels estudiants matriculats.

- Tutoria grupal. La coordinadora del màster realitza una reunió mensual amb tot el grup per comentar el desenvolupament de la titulació.
- Informació pública al web de la Universitat de Barcelona [http://www.ub.edu/web/ub/ca/estudis/oferta_formativa/masters/masters.html], la informació pública al web de la Facultat de Dret [http://www.ub.edu/dret/escolapostgrau/master_universitaris_oferta.htm], i el web del Màster [<http://www.ub.edu/estudis/ca/mastersuniversitaris/advocacia/presentacio>].

3.3 Planificació i gestió docent

El coordinador/a del màster és el responsable de fer l'encàrrec dels plans docents al professor que el departament ha assignat com a coordinador. Tots els plans docents del màster són revisats pel coordinador amb col·laboració amb l'Escola de Postgrau amb l'objectiu de garantir la seva qualitat i comprovar que els plans docents disposen de tota la informació. Aquells plans docents que no són correctes es retonen als coordinadors de l'assignatura per tal que el modifiqui abans de ser aprovat per la Comissió Coordinadora del Màster.

Un cop la Comissió Coordinadora del Màster i la Comissió Acadèmica de Centre aprova tots els plans docents, el coordinador del Màster executa l'ordre de publicar-los a la web de l'ensenyament. Es garanteix la publicació dels Plans docents en el mes de juliol, abans d'iniciar el procés de matriculació.

Aquest procediment queda regulat en el PEQ [060 "Desenvolupament de l'ensenyament: metodologia i sistema d'avaluació"](#), en el PEQ 061 "[Programació Acadèmicodocent dels graus i màsters](#)" i en el PEQ 062 "[Protocol d'actuacions relacionades amb la coordinació dels màsters universitaris](#)"

En el curs 2013/14 es van publicar tots els plans docents de les assignatures que s'oferien en aquest curs.

→ [Accés als Plans docents publicats](#)

COMPETENCIAS	MATERIA 1.- DERECHO ADMINISTRATIVO Y ESTATUTARIO			MATERIA 2.- DERECHO FISCAL			MATERIA 3.- DERECHO PRIVADO			MATERIA 4.- DERECHO LABORAL Y DE LA SEGURIDAD SOCIAL			MATERIA 5.- CONTABILIDAD			MATERIA 6.- ACTIVIDAD TRANSVERSAL FINAL			MATERIA 7.- HABILIDADES PRÁCTICAS EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA			MATERIA 8.- PRÁCTICAS EXTERNAS			MATERIA 9.- TRABAJO FIN DE MÁSTER			
	AS1.- Derecho administrativo y estatuario	AS1.- Tributación de la persona física	AS2.- Tributación empresarial	AS3.- Procedimientos tributarios	AS1.- Sociedad	AS2.- Dinámica del derecho civil en el ámbito personal y familiar	AS3.- Derecho civil patrimonial	AS1.- Relaciones laborales y Seguridad Social	AS1.- Análisis contable y de balances	AS1.- Actividad transversal final	AS1.- Aplicación de las nuevas tecnologías a la profesión de Gestoría Administrativa	AS2.- Organización de empresas	AS1.- Prácticas externas	AS1.- Trabajo fin de máster														
CB6.- Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación																												
CB7.- Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio																												
CB8.- Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios																												

CB9.- Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades														
CB10.- Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo														
CG1.- Capacidad de trabajar en equipos multidisciplinares														
CG2.- Capacidad de tomar decisiones ante un problema o situación compleja														
CT1.- Capacidad para desarrollar habilidades y destrezas interpersonales que faciliten el ejercicio de la profesión de Gestor Administrativo en sus relaciones con los ciudadanos, con otros profesionales y con las instituciones														
CE1.- Capacidad para informar, aconsejar y asesorar profesionalmente a terceros en las relaciones administrativas susceptibles de representación con las administraciones públicas														
CE2.- Capacidad para utilizar las tecnologías de la información y la comunicación propias del ejercicio profesional colegiado de la gestión administrativa														
CE3.- Capacidad para diseñar y planificar los procesos y estrategias teniendo en cuenta las especialidades y exigencias de los distintos ámbitos de la práctica profesional														

CE4.- Capacidad para anticipar y evaluar las consecuencias jurídicas y económicas de las estrategias diseñadas													
CE5.- Aplicar las distintas técnicas de resolución convencional de conflictos en materias propias del ejercicio profesional de la gestión administrativa, como vía alternativa a la jurisdiccional													
CE6.- Capacidad de planear diversas alternativas ante un problema jurídico o económico, saber jerarquizarlas y tomar decisiones para alcanzar una solución adecuada a las necesidades del cliente.													
CE7.- Identificar y saber realizar los trámites administrativos, notariales y registrales que corresponda en los ámbitos propios de la profesión de gestor administrativo													

3.4 Pràctiques externes

El màster de Gestoria Administrativa té en el seu pla d'estudis l'assignatura de pràctiques externes com a assignatura optativa.

- Dades

Centre de pràctiques	Nombre d'estudiants	Qualificacions estudiants
LLUZAR & MACAU ASSESORS S.L.	2	Excel·lent Notable
AVANZE GESORÍA ADMINISTRATIVA, S.L.	1	Excel·lent
OLLER SENAR PROFESIONALES ASOCIADOS SLP	1	Excel·lent
INFORCONTA S.A	1	Excel·lent
ASESORIA FRAMI, S.L. (GRUP TARINAS)	1	Excel·lent
GUIRAL ASESORIA Y GESTION, SL	1	Excel·lent
DEPARTAMENT D'ADMINISTRACIÓ I FINANCES I RECURSOS HUMANS DE LA FUNDACIÓ SANT JOAN DE DEU	1	Excel·lent
ROSET CONSULTORS 2014, SLP	1	Excel·lent
RODES I FILLS, ASSESSORAMENT I GESTIÓ, SLP	1	Excel·lent
FORNELL CONSULTORS, SLP	1	Excel·lent
TOTAL	11	

Les pràctiques externes es desenvolupen en tres fases:

1. **Preparació:** L'alumne selecciona el lloc de treball on vol desenvolupar les pràctiques dintre de l'oferta continguda al Catàleg ofert per la Facultat de Dret i d'acord amb el Pla de Formació contingut al mateix. En aquesta tasca, ha jugat un paper fonamental el Col·legi Oficial de Gestors Administratius de Catalunya ja que ha col·laborat estretament amb la Facultat de Dret per tal de definir el catàleg de l'oferta de centres de treball on els alumnes podien desenvolupar les seves pràctiques.
2. **Desenvolupament:** En la realització de les pràctiques l'alumne duu a terme les tasques pròpies d'un gestor administratiu en el lloc de treball seleccionat d'acord amb el conveni signat entre la Facultat de Dret de la Universitat de Barcelona i el centre de treball seleccionat. Aquestes pràctiques són tutoritzades per un acadèmic, concretament per la coordinadora del Màster, i per un responsable de l'entitat col·laboradora els quals realitzen una tasca de seguiment de la feina de l'alumne.

3. **Memòria de pràctiques:** Una vegada realitzades les pràctiques, l'alumne presenta una "*Memòria final de l'alumne en pràctiques*" on explica les tasques desenvolupades d'acord amb el model normalitzat que li proporciona la Facultat de Dret. Tanmateix, l'alumne fa una entrevista amb la Coordinadora del màster on exposa, oralment, la Memòria presentada.

L'avaluació de l'assignatura es realitza atenent a l'assoliment dels objectius establerts. En concret, la qualificació es determina sobre la base dels ítems avaluable següents: per una banda, el 50% de la nota final correspon a la "*Memòria final de l'alumne en pràctiques*", referida a l'activitat desenvolupada i al grau d'acompliment del projecte formatiu. El restant 50% de la nota final s'extreu dels dos informes elaborats pels tutors de l'estudiant. En concret, i per una banda, del "*Informe final d'avaluació del tutor/a de l'entitat col·laboradora*", seguint el model normalitzat que li proporciona la Facultat de Dret. En aquest informe el tutor de l'entitat col·laboradora informa sobre els coneixements, habilitats i destreses i actituds i valors de l'alumne en el desenvolupament de les pràctiques. Per altra, del "*Informe del tutor acadèmic de l'estudiant*" seguint el model normalitzat que li proporciona la Facultat de Dret. En aquest informe el tutor acadèmic pren en consideració l'informe del tutor/a de l'entitat col·laboradora i la memòria final de l'estudiant, i atorga la nota de l'assignatura.

La valoració de les pràctiques externes és molt positiva ja que permet vincular els coneixements teòric-pràctics adquirits per l'alumne a l'aula amb la pràctica professional desenvolupada en el marc de les pràctiques externes. La resposta i implicació dels alumnes ha estat excel·lent, aspecte que es posa de manifest en els comentaris i valoracions realitzades pels responsables de les diverses institucions on s'han realitzat les pràctiques externes, així com en l'entrevista personal que els alumnes realitzen amb el coordinador del màster per tal de comentar la seva experiència recollida a la corresponent memòria de pràctiques.

En aquest sentit, creiem que és important destacar que dos dels alumnes que van realitzar pràctiques externes van formalitzar un contracte de treball en els centres en els que havien dut a terme les seves pràctiques.

3.5 Mobilitat internacional

La Facultat de Dret disposa de l'Oficina de Relacions Internacionals sota la responsabilitat política i organitzativa del Vicedeganat de Recerca i Relacions Internacionals. Aquesta oficina és la responsable de gestionar els programes de mobilitat internacional de la Facultat i els estudiants participants d'aquests programes. L'Oficina de Relacions Internacionals elabora un document resum de tots els alumnes que han participat en algun programa de mobilitat internacional de la Facultat de Dret, ja siguin alumnes de la facultat que passen una estada a l'estranger com a estudiants estrangers que venen a estudiar a la Facultat. Aquesta informació és publicada a la Memòria del curs del centre.

→ [Històric de les memòries de curs de la Facultat de Dret.](#)

Tots els procediments vinculats a la mobilitat internacional de la Facultat queden recollits en el [PEQ 080 "Gestió de la mobilitat internacional"](#).

En aquest curs, no hi ha hagut cap alumne del Màster que s'hagi inscrit a cap programa de mobilitat internacional.

3.6 Treball fi de màster

La Facultat de Dret disposa d'una [normativa](#) específica per al desenvolupament del Treball de Fi de Màster (TFM), i d'un procediment específic de qualitat sobre el TFM, [PEQ 064 "El Treball de fi de grau i el Treball de fi de màster"](#).

El coordinador del màster és el coordinador de l'assignatura TFM i, com a tal, és el responsable d'elaborar-ne el pla docent i fixar el cronograma de desenvolupament del treball. El TFM s'ha de dur a terme sota l'orientació i la supervisió d'un tutor que ha de tenir la condició de personal docent de la UB.

El coordinador de TFM demana als tutors designats pels Departaments que determinin els temes sobre els quals pot versar el TFM sota la seva responsabilitat. A partir d'aquestes propostes, el coordinador elabora una llista de tutors i temes per oferir a l'alumnat. En cas que un estudiant proposi un tutor o tema no previst en el llistat, la coordinació del Màster, juntament amb el professorat o el Departament afectat, valora la possibilitat d'atendre aquesta petició.

Assignat el tutor, l'estudiant es posa en contacte amb ell a fi i efecte de d'elaborar el projecte concret del seu TFM. Aquesta proposta és presentada a la coordinació del Màster per a la seva aprovació. A partir d'aquest moment, l'estudiant ha de desenvolupar el contingut del TFM que haurà de presentar, per escrit i en format electrònic, dintre les dates estipulades. La presentació del TFM ha de ser autoritzada pel tutor.

L'exposició i defensa oral del TFM es realitza davant un Tribunal format per tres membres un dels quals és el tutor .

RESULTATS TFM								
E	N	A	S	NP	TOTAL MAT	TAXA RENDIMENT	TAXA D'ÈXIT	TAXA NO PRESENTATS
1	4	4	0	2	11	81,82	100	18,18

Nom del TFM	Tipologia (de recerca o professionalitzador)	Temàtica	Grup o línia de recerca vinculada	Nota
La mediació com a eina de resolució dels conflictes en la gestoria administrativa	Professionalitzador	Dret Civil	Mediació en la resolució de conflictes	E
Un assaig d'anàlisi de balanços en empreses de l'IBEX	Recerca	Comptabilitat	Anàlisi de balanços	N
Mediació familiar	Professionalitzador	Dret Civil	Mediació en la resolució de conflictes familiars	N

La mediació en conflictes veïnals	Professionalitzador	Dret Civil	Mediació en la resolució de conflictes en les comunitats de veïns	N
Creació d'una gestoria administrativa	Professionalitzador	Dret Fiscal i Dret Mercantil	Obligacions formals i fiscals	N
Mediació empresarial	Professionalitzador	Dret Civil	Mediació en la resolució de conflictes en l'àmbit empresarial	A
Estudi sobre la reforma laboral y els contractes de treball (2 anys després de la reforma)	Recerca	Dret laboral	Impacte de la reforma laboral	A
Creació d'una gestoria: forma jurídica i planificació fiscal	Professionalitzador	Dret Fiscal i Dret Mercantil	Obligacions formals i fiscals	A
Mesures de flexibilitat laboral interna	Recerca	Dret laboral	Reforma laboral	A
Obligacions d'informació a càrrec del contribuent. Un estudi comparat	Recerca	Dret Financer i Tributari	Obligacions formals	NP
Impacte de la Directiva de serveis a les autoritzacions de bars i discoteques	Recerca	Dret Administratiu	Autoritzacions	NP

3.7 Professorat

El professorat del Màster està compost per 27 professors, 12 dels quals són personal acadèmic de la Universitat de Barcelona, i 15 personal extern. En aquest sentit, és important destacar que el personal extern col·labora només en la docència d'algunes de les sessions de les assignatures, i que poques vegades és el responsable acadèmic de l'assignatura en global.

CATEGORIA	N	% Doctors
Catedràtic d'Universitat	1	100%
Titular d'Universitat	6	100%
Titular Escola Universitària	2	0%
Professors Lectors	1	100%
Professor Associat	2	50%
Professorat extern	15	13,3%

A continuació, es detalla el perfil professional del professorat extern que col·labora en el màster:

- Dr. Marc Giménez Bachmann (advocat /gestor)
- Dra. Silvia Cano (inspectora Hisenda)

- Alfons Llúzar (advocat/gestor)
- Nuria Marín (advocada)
- Sònia Martínez (advocada)
- Lidia Frías (advocada)
- Iñaki Frias (advocat)
- Cristian Valcárcel (advocat)
- José J. Fuentes (Notari)
- Xavier Lera Alavedra
- Manuel Pérez (advocat)
- M^a José Gómez (advocada)
- Javier Olmos (advocat)
- Magdalena Colom (advocada)
- Fernando Blázquez (advocat)

3.8 Gestió dels recursos materials i serveis

El SAIQU de la Facultat disposa de dos PEQ que regulen la gestió dels recursos materials i els espais de la Facultat: [PEQ 110 “Gestió dels recursos materials”](#) i el [PEQ “Gestió dels serveis”](#).

D’acord amb les necessitats del Centre el Deganat i l’Administració del Centre posen en funcionament els mecanismes necessaris per donar un millor servei al alumnes.

- Els membres de l’equip deganal informen de les necessitats en els diversos àmbits acadèmicodocents i exposen iniciatives.
- S’avaluen les possibilitats de dur-les a terme, fent l’anàlisi corresponent de recursos econòmics, d’espais i humans.

Pel que fa la satisfacció dels estudiants sobre els recursos materials i serveis, la Universitat de Barcelona actualment només disposa d’una enquesta de satisfacció pels usuaris de grau. Està en previsió realitzar i implantar una enquesta per a titulats de màsters.

[Resultats enquesta de satisfacció dels graduats sobre els recursos materials i serveis.](#)

3.9 Resultats

3.9.1 Queixes, reclamacions i suggeriments

La Facultat de Dret disposa d’una bústia de “Queixes i suggeriments” en el web principal de la Facultat [<http://www.ub.edu/dret/bustia/bustia.htm>] a través de la qual es recullen mitjançant un formulari informàtic les queixes i suggeriments dels usuaris. També es disposa d’un procediment que implica a tots els càrrecs afectats per gestionar i resoldre les corresponents queixes. La Secretaria d’Estudiants i Docència és la responsable de la gestió de l’aplicatiu informàtic que genera la bústia. La SED, en un primer moment, analitza cadascuna de les entrades i les distribueix a les persones responsables de donar una resposta segons la tipologia de la consulta.

En el cas que es reculli alguna queixa en paper per la finestra de la SED, aquesta és escanejada i introduïda a l’aplicatiu informàtic i per tant rep el mateix tractament que les anteriors.

Al marge d’aquest sistema, el coordinador del màster resolt aquelles queixes, reclamacions o suggeriments que puguin ser plantejades pels estudiants en les hores d’atenció establertes. Si el coordinador percep que la queixa ha de passar pel mecanisme descrit en anterioritat, deriva a la persona interessada a la bústia de queixes i suggeriments o a la Secretaria del centre.

Per altra banda, també s'ha de tenir en compte que sempre hi ha queixes i/o suggeriments que arriben directament als agents implicats en la queixa (deganat, vicedegans, administració de centre,...) i que per tant en molts casos no són registrats pel sistema oficial de recepció de queixes.

El [PEQ 100 “Gestió de queixes, reclamacions i suggeriment”](#) recull tots els processos seguits en aquest àmbit.

L'anàlisi de les queixes i suggeriments s'ha realitzar per centre i no pas per titulació. En el curs 2013-14, el nombre total d'entrades va ser de 23. Majoritàriament, el temps de resposta a les queixes és menor de cinc dies. És important indicar que un nombre important de queixes que arriben a la bústia no són exactament formulacions de queixes, sinó més aviat són peticions d'informació.

La tipologia més freqüent de les queixes registrades gira al voltant de qüestions de matrícula, de publicació de notes, d'horaris, de qüestions idiomàtiques, i de la poca adequació d'alguns espais.

L'anàlisi del procediment sobre la recepció i la resposta de les queixes i/o suggeriments rebuts en relació al centre i a les titulacions que ell s'imparteixen ens mostra que el sistema presenta algunes disfuncions. L'objectiu de la bústia de queixes i suggeriments del web pretenia poder aglutinar totes les queixes rebudes en un sol aplicatiu i d'allà derivar-les als agents responsables segons la tipologia de queixes. Això no ha estat possible, perquè moltes vegades les queixes es formulen directament a l'agent responsable de respondre-les, fet que ocasiona que no es pugui valorar la totalitat de queixes i el tractament que se'ls ha donat. Per altra banda, quan la queixa es deriva des de l'aplicatiu informàtic no sempre la resposta queda registrada en el mateix aplicatiu, i per tant no és té, de forma segura, un coneixement de si la queixa ha estat resposta i quin temps s'ha trigat a donar-la. És per aquesta raó, que cal un anàlisi del procediment en general, per aplicar modificacions o ajustaments per tal d'evitar aquestes disfuncions.

3.9.2 Satisfacció de l'alumnat amb l'acció docent i la planificació d'assignatures

La Universitat de Barcelona disposa d'un sistema estandarditzat d'enquestes de satisfacció dels estudiants amb l'acció docent i la planificació de les assignatures. Els estudiants responen on-line els qüestionaris a través del seu campus virtual. El coordinador del màster és l'encarregat de planificar i determinar quines assignatures tindran activades les enquestes de satisfacció. El [PEQ 130 “Anàlisi de Resultats”](#) descriu com es recullen i s'analitzen els indicadors significatius per valorar els resultats dels programes formatius.

SATISFACCIÓ ASSIGNATURES			
	N assignatures avaluades	Percentatge de resposta	Valoració ítem: “En general estic satisfet amb l'assignatura”
Primer semestre	7	22,50	8,67

SATISFACCIÓ PROFESSORAT			
	N assignatures	Percentatge	Valoració ítem: “En general

	avaluades	de resposta	estic satisfet amb l'activitat docent dut a terme pel professor/a de l'assignatura"
Primer semestre	6	22,50	8,44

Com es pot observar, el percentatge de resposta de les enquestes és baix (un 22.50%) i per tant es difícil poder analitzar i valorar els resultats obtinguts. En aquest sentit, la Universitat de Barcelona ha estat treballant en un nou qüestionari de satisfacció i també amb la possibilitat de contestar l'enquesta per dispositius mòbils. En el curs 2014/15 s'analitzarà l'impacte que han tingut aquestes dues novetats. Del segon semestre, el nombre de respostes va ser tan poc significatiu que no es van generar els informes.

En el web del SAIQU de la Facultat de Dret es publiquen els [informes agregats sobre la satisfacció dels estudiants](#).

3.9.3 Rendiment acadèmic

L'anàlisi de les dades sobre rendiment acadèmic ha estat realitzat pel servei tècnic de SAIQU-Dret de la Facultat de Dret a partir de les dades proporcionades per la Secretari d'Estudiants i Docència de la Facultat de Dret de la Universitat de Barcelona. El resultat de l'anàlisi de les dades es presenta a la memòria acadèmica, que publica la Facultat de Dret, conjuntament amb l'anàlisi dels resultats de la resta d'ensenyaments. El PEQ 130 sobre "[Anàlisi de resultats](#)" descriu els processos vinculats a la recollida i anàlisi de resultats sobre rendiment acadèmic.

→ [Memòries acadèmiques i indicadors de qualitat](#).

La taxa de rendiment del curs 2013/14 ha estat molt satisfactòria ja que es situa en un 95,19%. Si observem les dades dels resultats acadèmics per assignatures, podem comprovar que la taxa d'èxit de les assignatures majoritàriament és del 100%. Aquesta dada ens indica que de forma generalitzada qui segueix l'assignatura i es presenta a les convocatòries d'avaluació acaba superant l'assignatura.

La taxa d'eficiència és d'un 103%. En aquest cas la taxa supera àmpliament les previsions de la memòria de verificació que estimaven una taxa d'eficiència del 90%.

Indicadors de rendiment	2013/14
Taxa de Rendiment	95,19
Taxa de Presentats	97,41
Taxa d'Èxit	97,2

Taxa de rendiment	N estudiants	%
0%	0	0,00
0-25%	0	0,00
26-50%	1	6,25
51-75%	1	6,25
75-99%	0	0,00
100%	14	87,50
TOTAL:	16	100,00

Taxa de presentats	N estudiants	%
0%	0	0,00
0-25%	0	0,00
26-50%	0	0,00
51-75%	0	0,00
75-99%	2	12,50
100%	14	87,50
TOTAL:	16	100,00

Taxa d'èxit	N estudiants	%
0%	0	0,00
0-25%	0	0,00
26-50%	1	6,25
51-75%	1	6,25
75-99%	0	0,00
100%	14	87,50
TOTAL:	16	100,00

RESULTATS ACADÈMICS DE LES ASSIGNATURES				
Codi	Assignatura	Taxa èxit	Taxa rendiment	Taxa no presentats
570116	Dret Administratiu i Dret Estatutari	100	85,71	14,29
570117	Relacions Laborals i Seguretat Social	85,71	85,71	0
570118	Tributació de la Persona Física	100	100	0
570119	Tributació Empresarial	93,75	93,75	0
570120	Procediments Tributaris	93,75	93,75	0
570121	Dret Civil Patrimonial	100	100	0
570122	Societats	92,31	85,71	7,14
570123	Pràctiques Externes	100	100	0
570124	Aplicació de les Noves Tecnologies a la Professió de Gestor Administratiu	100	100	0
570125	Organització d'Empreses	100	80	20

4. Propostes de millora

4.1 Disseny, implementació i seguiment de les accions de millora

La implantació del [SAIQU](#) assegura una revisió periòdica de tots els processos i una retroalimentació contínua del sistema.

4.2 Propostes de millora que es deriven de la valoració que es fa del desplegament de la titulació, incloent-hi totes les propostes de modificació i pla de seguiment.

1. Propostes de millora que representen petits canvis de funcionament que no representen per AQU Catalunya una modificació i, per tant, no es recullen en el seu document

- **Continguts.** La mediació és una matèria important a treballar dins de l'àmbit professional dels gestors administratius. L'actual pla d'estudis del màster no conté cap assignatura dedicada íntegrament a la mediació. Caldria fer una reflexió més en profunditat, sobre la pertinença de fer una modificació al pla d'estudis per incloure-la com a assignatura obligatòria o optativa.
- Les **pràctiques externes** són una assignatura optativa de sis crèdits, amb una presencialitat a les institucions de pràctiques de 120h. Les trenta hores restants es dediquen a treball tutelat/dirigit. En aquest sentit, s'ha proposat dedicar les hores d'activitat dirigida a sessions de formació organitzades pel Col·legi de Gestors Administratius de Catalunya. Aquest canvi ha permès poder iniciar les pràctiques externes a les institucions una mica més tard del previst, cosa que ha facilitat la compatibilitat entre la planificació professional de les gestories amb l'entrada dels estudiants en pràctiques.
- **Entrevista inicial.** S'observa que, en algunes ocasions, els estudiants que es preinscriuen al màster desconeixen una mica l'àmbit de coneixement del màster i el perfil professional pel qual prepara. També es dona que alguns estudiants es matriculen a més crèdits dels que poden cursar per la seva disponibilitat horària. És per aquesta raó que es proposa incloure una entrevista inicial en el procés de preinscripció per tal de poder orientar de forma més eficaç als estudiants sobre els objectius i l'àmbit professional del màster i assessorar als estudiants en la seva modalitat de matrícula (temps parcial/temps complet).
- **Difusió i comunicació.** En el desenvolupament del primer curs del màster s'ha detectat la necessitat d'obrir un canal de comunicació i difusió directa amb tots els estudiants del màster. Des de la coordinació del màster s'ha creat un campus virtual on poden accedir tots els estudiants del màster, i des del qual la coordinadora del màster comunica aspectes de funcionament general del màster (recordatoris de dates d'exàmens, períodes de matrícula, pràctiques externes, TFM, etc...) i difon informacions d'interès pels estudiants com poden ser jornades, cursos, convocatòries, etc..
- **Treball de Fi de Màster.** En algunes ocasions els estudiants s'adonen, que tot i haver matriculat el TFM, no poden presentar-lo en les dates previstes. Aquest fet comporta que els estudiants hagin de tornar a matricular-lo pel curs vinent amb el corresponent increment en el cost de la matrícula. És per aquesta raó, que des de la coordinació del màster s'ha recomanat, amb caràcter general, que els estudiants es matriculin el TFM en el període d'ampliació de matrícula que es realitza el mes de gener.

- **Professorat extern.** Com ja s'ha descrit en l'informe de seguiment, en algunes assignatures hi col·labora professorat extern, amb un perfil totalment professional, impartint algunes sessions. De vegades això comporta que en assignatures de tres crèdits hi intervinguin fins a tres o quatre professors diferents. Aquest fet dificulta la coordinació de la docència. Per poder pal·liar aquest problema, es proposa incrementar les hores de docència del personal acadèmic de la facultat i reduir el nombre de professors externs que intervenen en la docència. D'aquesta manera el professorat extern impartirà docència d'aquells continguts més pràctics directament vinculats a la professió del gestor administratiu.
- **Queixes i suggeriments.** Com s'ha indicat en el present informe, el circuit actual de recepció de les queixes i/o suggeriments no rep de forma unificada les queixes i suggeriments del diferents col·lectius. Per poder resoldre de forma més ràpida aquest problema es proposa introduir l'enllaç cap a la bústia de queixes i suggeriments al campus virtual de la titulació.
- **Satisfacció dels usuaris.** El nivell de resposta de les enquestes de satisfacció de la titulació no és gaire alt i per tant els resultats esdevenen poc significatius. Des de la UB s'està treballant amb un nou sistema d'enquestes, que podrà ser contestat pels estudiants a través de dispositius mòbils. Es proposa que les enquestes siguin fetes presencialment a classe, ja sigui retornant al paper o fent ús dels dispositius mòbils.

Modificació / Proposta de millora	Responsable de la implantació de la millora al centre	Caràcter de la millora	Calendari	Estat proposta de modificació
Captació, admissió i matrícula d'estudiants (PEQ 030)				
Entrevista inicial als estudiants en el moment de la preinscripció	Coordinadora màster	1	2015/16	4
Orientació a l'estudiant (PEQ 050)				
Creació d'un campus virtual com a canal de comunicació i difusió a tots els estudiants de màsters	Coordinadora màster	1	2014/15	6
Planificació i gestió docent (PEQ 060)				
Reflexió sobre la pertinència de fer una modificació al pla d'estudis per introduir continguts sobre mediació com a assignatura obligatòria o optativa.	Coordinadora màster	1	2015/16	6
Gestió de les pràctiques externes (PEQ 070)				
S'introdueixen sessions de formació com treball tutelat dins de l'activitat formativa de les pràctiques externes.	Coordinadora màster	1	2014/15	4
Treball Final de Màster				
Recomanació, amb caràcter	Coordinadora	1	2014/15	6

general, de matricular el TFM en el període d'ampliació de matrícula.	màster/SED			
Professorat				
Reduir les hores de docència del professorat extern	Coordinadora del màster	1	2015/16	4
Queixes, reclamacions i suggeriments (PEQ 100)				
Introducció d'un enllaç cap a la bústia de queixes i suggeriments del màster al campus virtual de la titulació.	Coordinadora del màster	1	2015/16	4
Resultats (PEQ 130) –l'apartat de rendiment acadèmic i de satisfacció dels estudiants				
Les enquestes siguin fetes presencialment a classe, ja sigui retornant al paper o fent ús dels dispositius mòbils.	Coordinadora del màster	1	2015/16	4

- (1) *proposta de millora que no contempla AQU en els seu document sobre "Processos per a la comunicació i/o avaluació de les modificacions introduïdes en els títols universitaris de grau i màster".*
- (2) *Requereix una modificació no substancial.*
- (3) *Requereix una modificació substancial autoritzable*
- (4) *Pendent implementar*
- (5) *En procés d'implementació.*
- (6) *Implementada*

5. El sistema d'assegurament intern de la qualitat (SAIQU) com a eina per al seguiment de les titulacions del centre

La Facultat de Dret manté un ferm compromís amb l'assegurament de la qualitat del seu centre i dels seus programes formatiu com així ho manifesta el document sobre [la Política i els objectius per l'assegurament de la qualitat](#), aprovat per Junta de Facultat.

La Facultat disposa d'un [mapa de procediments](#) que permeten controlar, actualitzar, identificar i distribuir la documentació i les dades i indicadors, que defineixen i generen el sistema de qualitat. Fruit de la reflexió sobre l'adequació d'aquests processos a la realitat i peculiaritat del centre i dels ensenyaments que l'integren, s'han definit nous processos, i s'ha modificat l'abast d'alguns PEQS. En l'actualitat, tots els PEQS estan redactats i revisats pels diferents agents implicats.

El desplegament del sistema d'assegurament intern de la qualitat del centre ha estat de gran ajut a l'hora de realitzar el seguiment del grau. En aquest sentit, el treball de reflexió i redacció dels PEQS ha servit de guia per tal de determinar quins són els processos que cal prendre més atenció en el seguiment del grau i per tant valorar i avaluar aquells que incideixen més directament en la implantació del grau i en el seu correcte desplegament. Per altra banda, l'anàlisi d'indicadors i dades, i la posterior redacció dels informes de seguiment ens ha permès poder comprovar la idoneïtat dels PEQS definits i detectar alguns aspectes que hauran de ser modificats per tal de poder assegurar i millorar l'efectivitat del sistema de garantia de qualitat.

L'Equip de Govern de la Facultat de Dret va crear l'Oficina tècnica de SAIQU-Dret (Servei d'assegurament de la qualitat) amb l'objectiu de gestionar i revisar els processos de qualitat del centre. Entre les seves funcions hi figura la de donar suport en la redacció de l'informe de seguiment de les titulacions. El suport en aquesta tasca ha estat la de facilitar i unificar les dades i indicadors procedents de diferents fonts als agents responsables en l'elaboració d'aquest informe, i també la d'analitzar la informació pública de l'ensenyament. En aquest sentit, SAIQU-Dret ha estat l'interlocutor amb l'Agència de Qualitat de la UB per resoldre dubtes i/o aclarir aspectes vinculats a l'informe de seguiment.

El coordinador del màster estudis ha estat el responsable en l'execució de l'informe, amb el suport del SAIQU-Dret. Durant l'elaboració de l'informe, l'equip de govern ha revisat el document i ha proposat algunes indicacions, sobretot en l'apartat de propostes de millora, que han estat posteriorment analitzades pels coordinadors i finalment consensuades. Tots els informes de seguiment han estat després aprovats per la Comissió Acadèmica de Centre de 3 de març de 2015.

L'Agència de Qualitat de la UB ha posat a disposició de les facultats una web de seguiment on es trobaven la major part dels indicadors i dades per l'elaboració de l'informe de seguiment. També han facilitat als centres i als agents implicats una plantilla de l'informe i una guia d'anàlisi dels processos i indicadors a analitzar. Tant la web com la plantilla i guia han estat de gran utilitat a l'hora de realitzar l'informe final. En aquest darrer curs, des de l'APQUB s'han organitzat reunions mensuals on assistien els agents responsable de la qualitat de tots els centres de la UB. Aquestes sessions han tingut com a objectiu tant la difusió d'informació nova respecte als processos del marc VSMA com la discussió i reflexió sobre els procediments a l'hora de gestionar la qualitat en els centres.