



Universidad
Isabel I



Sistema de **Garantía**
de Calidad Grados

ÍNDICE

Índice.....	1
9. Sistema de Garantía de Calidad Grados.....	2
9.1. Introducción	2
9.2. Responsables del Sistema de Garantía de Calidad del plan de estudios	4
9.2.1. Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad (CGCU)	4
9.2.2. Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad	5
9.2.3. Comisión de Garantía de Calidad del Título.....	6
9.3. Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado.....	7
9.3.1. Evaluación del plan de estudios de la titulación.....	7
9.3.2. Procedimiento de evaluación y mejora de los métodos y recursos para la mejora de los resultados académicos.....	10
9.3.3. Procedimiento de evaluación y mejora de la calidad del profesorado. Sobre el Programa Docencia.....	11
9.4. Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad.....	13
9.4.1. Procedimientos para garantizar la calidad de las prácticas externas.....	13
9.4.2. Procedimientos para garantizar la calidad de los programas de movilidad	14
9.5. Procedimiento de análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida por parte de los egresados	15
9.6. Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados y de atención a las sugerencias y reclamaciones	16
9.6.1. Procedimiento de medición y análisis de los indicadores y procedimientos de mejora	16
9.6.2. Protocolo de atención a las sugerencias y reclamaciones	18
9.7. Criterios específicos en el caso de extinción del título.....	19
A nivel externo:	19
A nivel interno:	19
9.8. Mecanismos para asegurar la transparencia y la rendición de cuentas.....	20

9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD GRADOS

9.1. Introducción

Los nuevos escenarios y desafíos que se producen en la sociedad requieren que las universidades sean capaces de ofrecer nuevas formas de abordarlos: innovadoras, abiertas, flexibles y eficientes.

Por ello, y al amparo de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, la Universidad Isabel I ha diseñado un Sistema de Garantía Interna de Calidad que da cumplimiento a las normas ISO 9001:2015, ISO/IEC 27001:2013 y UNE 66181:2012, en las se ha certificado con informes de auditoría muy favorables. Este sistema integra también las directrices de los Programas AUDIT, donde se ha obtenido la certificación de implantación, y DOCENTIA, en los que está en proceso de certificación del diseño. Actualmente se está integrando en el sistema la norma UNE 19601 de Sistemas de Gestión de Compliance Penal, que establece un modelo de prevención en cuanto a posibles incumplimientos del código penal y otras normas.

Además, se están valorando otras normas para su implantación en el periodo 2018-2020. Estas normas son:

- UNE 71362 Calidad de los materiales educativos digitales
- Sello de Ciberseguridad
- UNE 166.002:2014 Sistema de gestión de investigación, desarrollo e innovación (I+D+i)
- ISO 45001 Seguridad y Salud.

El Manual de Calidad es el reflejo del Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Isabel I, que permite abordar las necesidades presentes y futuras tanto de la Universidad como de su alumnado y de toda la comunidad educativa, siempre con el objetivo de «la mejora de la calidad, del desarrollo de la actividad universitaria como factor dinamizador de la sociedad a la que sirve y de la generación de confianza de los ciudadanos en las instituciones de enseñanza superior».

La norma ISO 9001 dice que la *organización* debe establecer, implementar, mantener y mejorar de forma continua el Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo todos los procesos necesarios y sus interacciones. En su actualización de 2015 trae cambios muy importantes, siendo el más destacado la incorporación de la gestión del riesgo en los Sistemas de Gestión de Calidad y la identificación de los grupos de interés, así como el establecimiento de acciones para aprovechar las oportunidades y minimizar los riesgos. Un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma UNE-EN ISO 9001:2015 demuestra a la sociedad que la Universidad Isabel I es una organización que está comprometida con la satisfacción del alumno y con la mejora continua de la misma.

Por otro lado, la norma UNE 66181:2012 agrupa un conjunto de criterios, como guía para identificar las características de las acciones formativas virtuales, clasificados en diferentes niveles de excelencia, de modo que sirva como punto de partida para que los grupos de interés (alumnos, profesores, empresas, organismos públicos y proveedores) conozcan los principios de calidad esperados desde el punto de vista de plataforma tecnológica, contenidos didácticos y ciclo de vida de la acción formativa. Los requisitos de la norma UNE 66181:2012 se orientan a tres factores clave en la formación virtual:

Empleabilidad: capacidad del egresado para integrarse en el mercado laboral o mejorar su condición laboral actual. Nuestros títulos oficiales tienen un nivel 5 estrellas sobre 5 posibles, ya que poseen validez internacional (Espacio Europeo de Educación Superior), y los títulos propios tienen un nivel 4 estrellas sobre 5 posibles, puesto que otorgan un certificado de conocimientos o título avalado por la Universidad Isabel I.

Asimilación: capacidad de la acción formativa virtual para estimular al alumno con el fin de entender los contenidos y favorecer el aprendizaje. En este criterio, todos nuestros títulos tienen un nivel 5 estrellas sobre 5 posibles, ya que los objetivos de aprendizaje se organizan por competencias, el aprendizaje está basado en estudio de casos, existen tutores y seguimiento individualizado del aprendizaje con *feedback*, y se utiliza tecnología colaborativa.

Accesibilidad: condición que deben cumplir los entornos virtuales para que sean comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas. En este criterio, todos nuestros títulos tienen un nivel 4 estrellas sobre 5 posibles, lo que significa que cumplen con el nivel de conformidad A de las WCAG 2.0 (Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web).

Además, El 16 de junio de 2016, el Sistema de Calidad obtuvo el informe positivo del diseño según las Directrices de *AUDIT de la ANECA*. Esto significa que el Sistema de Garantía de Calidad de la Universidad contempla especialmente las actividades necesarias para garantizar la calidad de las enseñanzas universitarias. En marzo 2017, además, se ha superado la auditoría de certificación de la implantación, recibiendo el certificado el 2 de junio de 2017, lo que avala que la Universidad Isabel I no sólo contempla las actividades necesarias para garantizar la calidad de las enseñanzas universitarias, sino que dichas actividades se llevan a cabo de forma efectiva favoreciendo así la mejora continua de las titulaciones.

Finalmente, es de destacar que consideraremos fundamental la implantación, el seguimiento y el análisis de los «indicadores de calidad». Las decisiones elaboradoras de los indicadores, las aplicaciones de los mismos y la retroalimentación de información que proporcionan son decisivas para la garantía de calidad que la Universidad Isabel I persigue en cumplimiento de la normativa vigente y por los propios valores que defiende.

9.2. Responsables del Sistema de Garantía de Calidad del plan de estudios

Se desarrolla a continuación el alcance y las responsabilidades de los diferentes órganos que componen el Sistema de Garantía Interna de Calidad de los planes de estudios de las titulaciones impartidas en las diferentes facultades de la Universidad Isabel I.

Para ello, conviene destacar que la Universidad cuenta con tres escalas de valoración de la calidad, fundamentadas en organismos internos, y con un coordinador de Calidad que tiene dedicación exclusiva a esta tarea y que se incorpora a todas las comisiones establecidas en las citadas tres escalas o bien puede delegar en un técnico del Área de Calidad de la Universidad:

- Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad (CGCU).
- Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad (CGCF).
- Comisión de Garantía de Calidad de la Titulación (CGCT), en este caso, de nuestros grados.

El **coordinador de Calidad** tiene asignadas las siguientes tareas:

- Asegurar el establecimiento, implantación y mantenimiento de los procesos necesarios para el desarrollo del Sistema de Garantía de Calidad de todos los títulos, facultades y de la Universidad en su conjunto.
- Informar de manera continua al equipo de dirección sobre el desempeño de dicho sistema y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueve de modo efectivo la toma de conciencia de las peticiones de los grupos de interés en todos los niveles de valoración de la calidad.
- Mantener activo y actualizado el sistema de información y difusión asociado al Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC).
- Supervisar, controlar y ayudar en los procesos enmarcados en el Programa Docencia.
- Dirigir la elaboración de la Memoria Anual de Calidad de la Universidad.

9.2.1. Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad (CGCU)

La Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad (CGCU), que se reúne dos veces al año, está compuesta por los siguientes:

- El Rector, que la preside y que puede delegar en un vicerrector.
- El vicerrector con competencias en la materia.
- Los decanos de los centros universitarios.
- El coordinador de Calidad.
- Los coordinadores de los títulos.
- Un representante del alumnado.

- Un representante del PAS.
- El secretario general de la Universidad, que actúa como secretario de la comisión.

Las funciones principales de esta comisión son:

- Control del diseño del SGIC.
- Seguimiento del funcionamiento del SGIC en todos los centros y títulos.
- Proponer mejoras, adaptaciones y ampliaciones del SGIC necesarias.
- Valoración de la evaluación del PAS y del PDI, así como aprobar la metodología de la evaluación de los mismos y establecer las mejoras derivadas de los informes y análisis de las evaluaciones.
- Establecer las acciones de mejora.
- Preparación de la Memoria de Calidad de la Universidad.
- Otras tareas que le sean asignadas por el Rector.

De esta comisión depende la valoración de la calidad del personal de administración y servicios (PAS), a través del procedimiento *P-06: «Recursos Humanos»* y de los indicadores vinculantes que el mismo genere. Asimismo, de esta comisión depende la verificación de la evaluación de la actividad docente del profesorado universitario.

9.2.2. Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad

La composición de la CGCF es aprobada en Junta de Facultad y renovada cada vez que cambie o sea reelegido su equipo de gobierno, o cada vez que dicha junta lo estime conveniente. La comisión se reúne periódicamente al menos una vez al trimestre, dejando constancia de dichas reuniones en las correspondientes actas. La composición de esta comisión es la siguiente:

- El decano, que actúa como presidente.
- Los coordinadores de los títulos impartidos en la facultad.
- El coordinador de Calidad.
- Un representante del PAS.
- Un representante de los alumnos.
- El secretario académico de la facultad, que actúa como secretario de la comisión.

Las funciones principales de la Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad son:

- Verificar la planificación del SGIC, de modo que se asegure el cumplimiento de los requisitos generales, de la Política y los Objetivos de la Calidad del SGIC.
- Recibir y, en su caso, coordinar la formulación de los objetivos anuales de Calidad de Facultad y realizar el seguimiento de su ejecución.
- Realizar el seguimiento de la eficacia de los procesos a través de los indicadores asociados a los mismos.

- Posicionarse ante los proyectos de modificación del organigrama que se puedan proponer.
- Estudiar y, en su caso, proponer la aprobación de la implantación de las propuestas de mejora del SGIC sugeridas por los restantes miembros de la facultad.
- Proponer criterios para la consideración de las propuestas de mejora que puedan derivarse del análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción realizado por el coordinador de Calidad.
- Seguimiento de la evaluación de la actividad docente y propuesta de mejoras.
- Colaborar con la elaboración de la Memoria Anual de Calidad de la Universidad.
- Informar a la Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad.

9.2.3. Comisión de Garantía de Calidad del Título

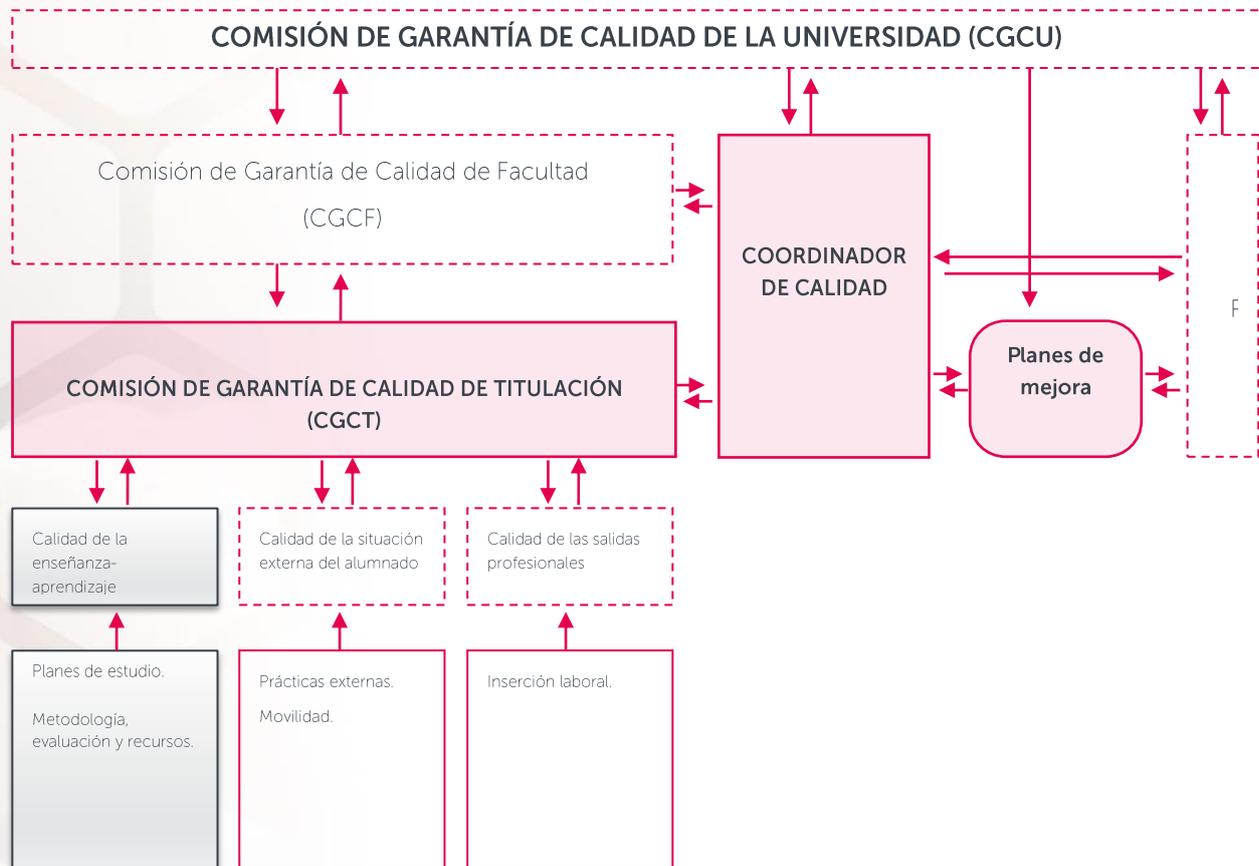
La Comisión de Garantía de Calidad del Título se compone de los siguientes miembros:

- El coordinador de la titulación correspondiente.
- Un representante de cada materia implicada en la titulación.
- El coordinador de Calidad.
- Un representante del PAS.
- Un representante de los alumnos.

Las funciones de esta comisión son:

- El análisis y seguimiento de los indicadores de los procedimientos del SGIC relacionados directamente con el título y que se recogerán en el SGIC.
- El seguimiento del grado de cumplimiento de las propuestas de mejora asociadas al título.
- La realización de propuestas de mejora tomando como base el análisis y rastreo de los indicadores.
- Cada año desde la implantación de la titulación, elaborar un informe de actuaciones en el que se reflejen las propuestas de mejora ejecutadas.
- Colaborar con la elaboración de la Memoria Anual de Calidad de la Universidad.
- Informar a la Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad.
- Realizar, valorar y proponer reformas en los procedimientos docentes y administrativos.
- Otras tareas que le sean asignadas por la Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad.

SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD (SGIC)



Cuadro 02. Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC)

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

Desde el comienzo de la titulación, se crea la Comisión de Garantía de Calidad del Título que elaborará los documentos que ayudan a la toma de decisiones respecto al diseño y al desarrollo del programa. Para ello, la CGCF recaba información que es analizada para proponer las acciones de mejora anuales, residiendo la custodia del Archivo Documental del Título en el decano de la facultad. Se evidenciará mediante las Actas de la Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad.

La CGCT realiza un seguimiento sistemático del desarrollo del título y revisará el contenido del programa formativo, desde los contenidos hasta las competencias y los resultados obtenidos, utilizando para ello toda la información e indicadores disponibles.

9.3.1. Evaluación del plan de estudios de la titulación

En este seguimiento interno se comprobará de una manera especial que el plan de estudios se está llevando a cabo de acuerdo con su proyecto inicial, para lo que se tendrán en cuenta todos los mecanismos de implantación y desarrollo del plan, entre los que figuran:

- Mecanismos de elaboración y aprobación del plan de organización docente, asignación de docencia, distribución y asignación de grupos, prácticas, tutorías, etc.
- Procesos de elaboración, aprobación y gestión de las guías docentes de todas las asignaturas, su adecuación a las competencias y contenidos recogidos en la memoria de presentación del título, el grado de seguimiento de la misma en el desarrollo docente, etc.
- Disponibilidad y uso de recursos docentes, materiales de estudio en la Red, fondos bibliográficos, acceso a los servicios, etc.
- Seguimiento de los métodos de evaluación: tipo de exámenes o controles y su adecuación a los contenidos y competencias recogidos en la memoria de la titulación, coordinación de los mismos, criterios de evaluación aplicados, etc.

Si se detectan desviaciones en este análisis respecto de lo planificado, se pondrán en marcha las correspondientes acciones del procedimiento P-02: «*No Conformidades, Acciones Correctivas, reclamaciones, incidencias y sugerencias*».

La CGCT analiza anualmente información cuantitativa y cualitativa sobre los diferentes elementos que conforman el título. A continuación se redactan, de manera no exhaustiva, los indicadores y fuentes de información que se podrán tener en cuenta:

A. Indicadores:

1. Indicadores relacionados con la matriculación:

- a. Número total de alumnos matriculados en la Universidad.
- b. Número total de alumnos matriculados en cada curso de la titulación.
- c. Número total de preinscripciones.
- d. Datos del perfil de ingreso del alumnado.
- e. Datos de notas de acceso.
- f. Etcétera.

2. Indicadores relacionados con la estructura del título:

- a. Número de alumnos que forman parte de los diferentes grupos de las asignaturas de la titulación.
- b. Porcentaje de estudiantes que realizan prácticas en empresas.
- c. Número de convenios con otras universidades.
- d. Número de convenios con empresas.
- e. Etcétera.

3. Indicadores relacionados con la estructura y características del profesorado:

- a. Porcentaje del profesorado asociado a cada categoría profesional.
- b. Número del profesorado doctor.

- c. Porcentaje de la actividad investigadora asociada a la titulación.
 - d. Porcentaje de las publicaciones asociadas a la titulación.
 - e. Etcétera.
4. Indicadores relacionados con la estructura y las características del personal de administración y servicios del título:
- a. Nivel de formación del PAS.
 - b. Número de personal asociado a las diferentes categorías profesionales.
 - c. Etcétera.
5. Indicadores asociados a recursos e infraestructuras:
- a. Estadísticas de acceso al Campus Virtual.
 - b. Número de recursos bibliográficos digitales disponibles en el Campus Virtual.
 - c. Estadísticas sobre la robustez del sistema informático frente a fallos o caídas.
 - d. Etcétera.
6. Indicadores sobre los resultados de la titulación:
- a. Tasa de graduación del título.
 - b. Tasa de abandono del título.
 - c. Tasa de eficiencia del título.
 - d. Tasa de rendimiento por asignatura y título.
 - e. Tasa de éxito por asignatura y título.

B. Encuestas de satisfacción:

1. Encuesta de satisfacción del alumnado con los contenidos que se planifican en las guías docentes.
2. Encuesta de satisfacción del propio profesorado sobre el desarrollo de la titulación..

C. Reclamaciones/quejas de alumnos sobre el funcionamiento de la titulación.

Las reclamaciones que hagan los alumnos se pueden dirigir al profesor que les evalúa, al director del departamento responsable de la asignatura, al coordinador de la titulación, al decano, al defensor de la comunidad universitaria o, directamente, al coordinador de Calidad. También se pone a disposición del alumno, y de la sociedad en general, un «Buzón de sugerencias, mejoras, quejas y reclamaciones» que está disponible en la página web de la Universidad. En cualquier caso, toda reclamación o queja tendrá que ser comunicada al Área de Calidad. En caso de que el profesor no solucione la reclamación, el Área de Calidad valorará la apertura de una No Conformidad.

Siguiendo las normas de calidad, la queja surtirá efecto informativo. La reclamación surtirá efecto indagativo y supondrá resolución de la comisión correspondiente según el motivo de la reclamación.

Se incluye información adicional sobre el proceso de respuesta a reclamaciones en el epígrafe sobre el protocolo de atención a las sugerencias y reclamaciones.

La finalidad de este proceso es garantizar la calidad de los programas formativos y ello se lleva a cabo mediante la revisión y evaluación de todos los aspectos fundamentales del Sistema de Garantía de Calidad. El proceso para garantizar la calidad de los programas formativos comienza con la recogida y el análisis de la información que se obtiene de los informes de análisis de resultados, los datos e información general de las titulaciones y los informes de satisfacción de los grupos de interés. Con todos estos datos se procede a la revisión de la oferta formativa y a valorar si esta es o no adecuada. La Comisión de Calidad de la Universidad recoge la información que le suministra el coordinador de Calidad y analiza los resultados con el fin de realizar la Memoria de Calidad de la Universidad donde se refleja dicho análisis.

La Comisión de Garantía de Calidad, tras recoger la opinión de las Comisiones de Título correspondientes, elabora las **acciones de mejora anuales** con el fin de subsanar las insatisfacciones detectadas en el análisis de resultados.

Este proceso se lleva a cabo anualmente y los responsables de realizar las revisiones son la Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad y la Comisión de Garantía de Calidad del Título.

Responsabilidades:

La Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad y la Comisión de Garantía de Calidad del Título son las responsables de recoger y analizar la información derivada tanto de los informes de análisis de resultados como de los informes de satisfacción de los grupos de interés, así como de revisar:

- Los objetivos, el perfil de ingreso y de egreso.
- Cómo el centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes.
- Cómo el centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico.
- Cómo el centro gestiona y mejora sus recursos materiales.
- Además, son las encargadas de tomar (junto con otros) las decisiones que se consideren oportunas con respecto a la revisión realizada y de emitir el informe de evaluación y propuestas de mejora para, finalmente, informar y rendir cuentas a los implicados.

9.3.2. Procedimiento de evaluación y mejora de los métodos y recursos para la mejora de los resultados académicos

El Centro de Procesamiento de Datos (Área Tecnológica) de la Universidad Isabel I se encarga de proporcionar los siguientes indicadores cuantitativos a la CGCT:

- **Tasa de graduación del título:** porcentaje de estudiantes que finalizan la enseñanza en el tiempo previsto en el plan de estudios o en un año más, en relación con su cohorte de entrada.
- **Tasa de abandono del título:** porcentaje del total de estudiantes de la cohorte de nuevo ingreso que debieron finalizar la titulación en el año académico anterior y que no se han matriculado ni en ese curso ni en el anterior.

- **Tasa de eficiencia del título:** relación porcentual entre el número total de créditos que deberían haber cursado los que se han graduado en un año académico respecto al número total de créditos en los que se han matriculado.
- **Tasa de rendimiento por asignatura y título:** porcentaje de créditos superados respecto a créditos matriculados.
- **Tasa de éxito por asignatura y título:** porcentaje de créditos superados respecto a créditos presentados a examen.

A lo largo de los primeros años de implantación del título, hasta que no se disponga de datos de la primera promoción, se utilizarán únicamente las tasas de rendimiento y éxito por materia.

Por otro lado, se utilizan indicadores de medición del grado de eficacia de los métodos y recursos como los que siguen:

- Encuesta de opinión de los estudiantes sobre métodos y recursos aplicados, según lo previsto en las guías docentes.
- Informe del propio profesor sobre sus posibilidades de acción y la implementación real conseguida.
- Informes de decanos de facultad y directores de departamentos.
- Informe del coordinador del título.

9.3.3. Procedimiento de evaluación y mejora de la calidad del profesorado. Sobre el Programa Docencia

El procedimiento para la evaluación y mejora de la calidad docente del profesorado de nuestra titulación está determinado por el Sistema de Evaluación de la Actividad Docente del Profesorado, que la Universidad Isabel I ha desarrollado según las directrices del Programa Docencia, de la ANECA/ACSUCYL, y que se ubica en el procedimiento *P-06.04: «Evaluación, promoción y reconocimiento del personal PAS y PDI»* de nuestro Sistema de Gestión de Calidad.

En este proceso se evalúa de forma sistemática la actividad docente que llevan a cabo todos los profesores de la Universidad, de acuerdo con una planificación específica y utilizando como indicadores los siguientes:

- Encuesta de opinión de los estudiantes sobre la calidad docente.
- Informe del propio profesor (a través del autoanálisis de su actividad docente).
- Informe de directores de departamentos.
- Informe del coordinador del título.

Desde la Universidad Isabel I se evalúan anualmente los procesos de acceso, de promoción, de reconocimiento y formación, tanto del profesorado como del personal de administración y servicios. Este proceso evaluador es especialmente importante para una universidad *online*, como la nuestra, en la que la actualización constante y la visión global de un mundo en permanente cambio exigen adaptaciones continuas. Así mismo, los procesos y resultados de la evaluación del profesorado y del PAS son asociados

al Plan de Formación que incide en la calidad de los servicios ofrecidos por la Universidad Isabel I. La evaluación de los procesos será estudiada por la Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad.

En la evaluación del desempeño del profesorado se tendrán en cuenta indicadores centrados en la planificación de la actividad docente, el diseño, la realización y actualización de recursos didácticos *online*, el desarrollo de la docencia y/o tutoría, los resultados y los procesos de innovación y mejora obtenidos, la participación en las acciones promovidas por el Plan Anual de Formación, la implicación en la vida social e institucional de la Universidad, la autoevaluación y la evaluación del alumno, entre otros aspectos.

Además de la evaluación individual de un treinta por ciento del PDI de cada título, este sistema elabora un informe agregado que será utilizado por la CGCU para emitir recomendaciones sobre aspectos que haya que mejorar en el desempeño docente. Estas recomendaciones se incorporarán como acciones de mejora que destacan la tendencia hacia el perfeccionamiento y la mejora continua.

Sobre el Programa Docencia

La Universidad Isabel I desarrolla el Programa de Evaluación de la Actividad Docente en respuesta a la exigencia del RD 1393/2007, de 29 de octubre, modificado por el RD 861/2010, que dispone los requisitos de un sistema de garantía de calidad en el que tiene presencia relevante la evaluación de su profesorado.

Apoyándonos en las prescripciones de las agencias evaluadoras nacional y autonómica, el programa, en el que se detallan los aspectos que se han de valorar y sus puntuaciones, así como las comisiones que lo aplican, ha sido elaborado por el Área de Calidad, aprobado por el Rector y trasladado a la Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad.

La evaluación de la actividad docente responde a un punto clave y estratégico de la calidad de la enseñanza universitaria y, por este motivo, la Universidad Isabel I lo articula dentro del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC). Asimismo, la necesidad de evaluar la docencia se recoge en la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su artículo 31.

La Universidad Isabel I ha desarrollado un SGIC que integra los Programas Audit y Docencia en un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015, además de dar cumplimiento a la UNE 66181:2012. Las bases del sistema de evaluación de la actividad docente, presentado en este documento, se asientan en el Programa Docencia, que se apoya en el Programa Audit sobre su directriz específica 1.3. «Cómo el centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico» y se retroalimentan mutuamente.

Este proceso de evaluación diseñado incluye todos los aspectos de la actividad docente del profesorado, obteniendo la información de los tres protagonistas fundamentales en la docencia (estudiantes, profesores y directores de titulación) para así evitar sesgos y favorecer el contraste de datos, además de los datos de apoyo obtenidos de la SEC de la Universidad Isabel I. En el proceso queda garantizada la confidencialidad de los resultados y la información generada será tenida en cuenta para la toma de decisiones por parte de los órganos correspondientes.

Los resultados de estos procesos de evaluación de la actividad docente son el apoyo para diseñar programas específicos de formación del profesorado, tomar decisiones desde el Vicerrectorado de Ordenación Académica sobre el PDI de las titulaciones, así como para reconocer la excelencia docente y facilitar la promoción a los profesores más cualificados.

El fin último de la evaluación de la actividad docente es la mejora de la docencia. La evaluación en convocatorias sucesivas permitirá la consecución, además, de los siguientes objetivos institucionales:

- Acreditar que el profesorado desempeña su actividad docente de acuerdo con estándares internacionales de calidad a través de un procedimiento avalado por la ANECA y la ACSUCYL.
- Completar el Sistema de Garantía de Calidad de la Universidad Isabel I para la acreditación de sus titulaciones.
- Apoyar la acreditación de la calidad de la docencia del profesorado en las distintas fases de su promoción profesional y en los diversos procesos de acreditación llevados a cabo por las distintas agencias.

Actualmente nos encontramos en fase de certificación de este diseño, según el Programa Docencia, por parte de la ACSUCYL.

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

En este apartado se describe el procedimiento por el que se garantiza la calidad, tanto en las prácticas externas como en los programas de movilidad, que gira en torno a las figuras del **profesor asociado**, el **tutor de la empresa** y el propio **alumno**.

Este proceso, recogido en el *P-09.08: «Prácticas externas»* y en el *P-09.11: «Movilidad de estudiantes y del personal»*, se desarrolla con carácter general para la Universidad, puesto que las acciones en materia de prácticas externas del estudiantado se centralizan en el Vicerrectorado de Ordenación Académica.

9.4.1. Procedimientos para garantizar la calidad de las prácticas externas

La Universidad Isabel I dispone de indicadores de eficacia para:

- Definir los requisitos mínimos, el alcance y los contenidos de las prácticas externas.
- Localizar entidades con las que alcanzar convenios con el fin de facilitar las prácticas al alumnado.
- Planificar las prácticas desde el punto de vista de horarios y de contenido, así como los derechos y deberes de las partes.

La búsqueda de convenios con empresas, instituciones públicas, ONG u otros organismos para la realización de prácticas tuteladas se realizará mediante dos vías: bien es la empresa la que dirige su petición a la Universidad en demanda de alumnos de prácticas, o bien es la Universidad la que realiza la petición a la institución receptora.

Una vez concluidas las prácticas, se recopilará la siguiente información que tendrá valor de «indicador»:

- Un informe final realizado por el estudiante sobre las actividades desempeñadas, así como sobre las instalaciones, el equipo y los recursos utilizados durante el periodo de prácticas.
- Una encuesta de satisfacción realizada por el estudiante, evaluando la calidad de las prácticas externas.

- Un informe por parte del tutor de la institución receptora en relación con las actividades llevadas a cabo por el alumno.
- Un informe de los profesores tutores responsables de las prácticas.

Todo este material es enviado a la Comisión de Garantía de Calidad del Título para que lo analice y defina propuestas de actuación con la intención de mejorar los programas de prácticas, renovando o no los convenios existentes con las distintas entidades, buscando otras nuevas o introduciendo cambios en la planificación de los programas de prácticas, etc. La CGCU incluirá todas estas propuestas en las acciones de mejora de la Universidad.

9.4.2. Procedimientos para garantizar la calidad de los programas de movilidad

Se desarrolla un procedimiento de seguimiento y evaluación con el fin de garantizar la calidad de los Planes de Movilidad cuyo objetivo es establecer cómo la Universidad garantiza y mejora, a través del procedimiento *P-09.11: «Movilidad de estudiantes y del personal»*, la calidad de las estancias de sus alumnos para realizar actividades fuera y dentro de la propia Universidad.

Desde el Vicerrectorado de Ordenación Académica y/o desde el Vicerrectorado de Investigación y Relaciones Internacionales se firman acuerdos para poder optar a un programa de intercambio con universidades y otros centros.

Estos acuerdos se publicitan según los procedimientos establecidos para que los alumnos interesados, y que cumplan con los requisitos, soliciten la inscripción.

Se comprueba el cumplimiento de los requisitos por los demandantes y se seleccionan los candidatos para las becas ofertadas con el fin de enviar a los centros de destino las inscripciones.

Si el centro no admite al candidato o él mismo renuncia a la beca concedida para estudiar, se abrirá un periodo para valorar la reubicación del alumno.

Posteriormente, se siguen los procesos de tramitación y desarrollo de la beca.

Una vez finalizada la beca y tras el regreso del alumno, se procede a la evaluación mediante informes-encuestas para elaborar el informe final. En ellos se recoge la siguiente información:

- La satisfacción de los estudiantes con la calidad de los programas de movilidad. Para ello el Área de Calidad, en colaboración con los responsables académicos del título, aplicará una encuesta (en el caso de que el número de estudiantes sea superior a 10) o celebrará una reunión con los estudiantes participantes para recabar su opinión de manera cualitativa.
- Para facilitar el análisis se apoya en indicadores como los que siguen:
 - Número de alumnos de cada titulación que solicitan participar en programas de movilidad y el número de plazas ofertadas.
 - Número de estudiantes de cada titulación que participan en programas de movilidad.
 - Satisfacción de los alumnos participantes en el programa.

- Número de alumnos procedentes de otras universidades.

El responsable en la facultad de los temas de movilidad redacta anualmente un breve informe de valoración sobre los programas de movilidad y se lo hace llegar al coordinador de Calidad.

El Área de Calidad recopila y analiza toda la información sobre la participación de los estudiantes en los programas de movilidad. Esta información es llevada a las Comisiones de Título y a la Comisión de Garantía de Calidad para su análisis y para realizar propuestas de mejora en cualquiera de los aspectos recogidos en el procedimiento (por ejemplo, búsqueda de nuevas entidades con las que establecer convenio, cambios en la planificación y gestión de la movilidad, reconocimiento curricular, fomento del aprendizaje de idiomas, etc.).

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

El Área de Empleo y Orientación Laboral es la encargada de llevar a cabo las acciones que favorezcan el acceso al mercado laboral de estudiantes y egresados, colaborando estrechamente con las empresas. El objetivo es satisfacer las expectativas de los alumnos, que estén formados de acuerdo con las exigencias del mercado laboral de sus respectivas titulaciones, y satisfacer las expectativas de las empresas, para que cuenten con recursos humanos cualificados y emprendedores. Esta labor se establece en el procedimiento P-14: «*Inserción laboral*» del Sistema de Garantía de Calidad de la Universidad Isabel I.

Servicios del Área de Empleo y Orientación Laboral:

Bolsa de empleo y prácticas. El Área de Empleo y Orientación Laboral recibe y publica las ofertas de empleo y de prácticas no curriculares recibidas de las empresas. Cada oferta debe contener información sobre la duración y el tipo de contrato, la remuneración, el lugar de trabajo y la persona de contacto, además del perfil del puesto y los requisitos del candidato.

Los alumnos y egresados interesados contactarán ellos mismos con la persona de contacto de la empresa, aunque dispondrán del apoyo del Área de Empleo y Orientación Laboral. Se realizará un seguimiento de la cobertura de dichas ofertas, así como de la conversión de prácticas en contratos de trabajo.

Apoyo a emprendedores, creación de empresas. Tanto el PDI como los alumnos con ideas emprendedoras o de creación de empresas contarán con el apoyo del Área de Empleo y Orientación Laboral. Si la idea parte del resultado de un proyecto o patente tanto de alumnos como del PDI, el asesoramiento seguirá lo pautado en el procedimiento P-11: «*Investigación*».

Elaboración del Informe anual sobre inserción laboral por cada titulación oficial. Con los datos obtenidos a lo largo del año a través de la gestión de los servicios del área, así como sobre la base del análisis de los datos de las encuestas que se realizarán anualmente a los egresados de los últimos tres años y a los alumnos usuarios de la bolsa de empleo, además de los datos de contratación proporcionados por el P-09.8: «*Prácticas externas*», se elaborará un *Informe anual sobre inserción laboral por cada titulación oficial*. Dicho informe será un dato de entrada en los procedimientos P-08.1: «*Oferta educativa*» y P-08.2:

«Revisión de la oferta educativa» para la elaboración/modificación de los datos sobre inserción laboral que figuran en las memorias de las titulaciones oficiales.

Con carácter anual se realiza la *Encuesta de inserción laboral* de los graduados, en la que se obtendrá información sobre el nivel de inserción laboral y la opinión de los mismos sobre la formación recibida en la Universidad Isabel I. La encuesta incluye lo siguiente:

- Aspectos personales: año de inicio, año de terminación, sexo, edad, residencia durante los estudios universitarios.
- Aspectos formales: idiomas, máster, doctorado, prácticas.
- Aspectos laborales: trabajo y actividad profesional durante la realización de la carrera, actividad en la actualidad, número de empresas en las que ha trabajado, empleos relacionados con su titulación, tipo de contrato, sector en el que desarrolla su actividad, banda salarial, medio por el que encontró el primer empleo.
- Competencias profesionales.

Asimismo, se contactará con las instituciones receptoras de estudiantes en prácticas para obtener la información pertinente sobre la empleabilidad de los egresados.

Como resultado de estos estudios, se elaborarán informes que se enviarán a los distintos departamentos y al coordinador de Calidad. El Área de Calidad selecciona aquellos indicadores más relevantes y realiza un informe que recibirá la Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad, que generará una propuesta de acciones de mejora.

En las primeras etapas de implantación del título, y sobre todo antes de tener información sobre la *Encuesta de inserción laboral*, se mantendrá contacto con los titulados a través del correo electrónico como forma de percibir un primer *feedback*.

9.6. Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados y de atención a las sugerencias y reclamaciones

9.6.1. Procedimiento de medición y análisis de los indicadores y procedimientos de mejora

«Satisfacción, necesidades y expectativas de los grupos de interés», para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos vinculados a la titulación se realiza desde el Área de Calidad, en colaboración con los responsables académicos del título, mediante distintas encuestas de satisfacción con el fin de recoger información que permita identificar las principales fortalezas y debilidades, y determinar las propuestas de mejora más convenientes.

Se considera necesario obtener información de los siguientes colectivos:

- A.** Estudiantes: encuesta de satisfacción a estudiantes de último curso.

B. PDI: encuesta de satisfacción a todo el PDI implicado en la titulación.

C. PAS: encuesta de satisfacción a todo el PAS implicado en la titulación.

En todos los cuestionarios se abordan las siguientes áreas consideradas imprescindibles en el estudio de satisfacción de la titulación: información de carácter general del encuestado; características sociodemográficas, profesionales y laborales, según proceda. Concretamente, en cada encuesta se recogerá información referida a los siguientes aspectos:

- Encuesta de satisfacción del alumnado con la actividad docente del profesorado (anual), en la que se recogerá la opinión de los estudiantes de cada asignatura sobre diversos aspectos como la capacidad de comunicación, la utilización de recursos, el cumplimiento del plan docente de los profesores que imparten clase, etc.
- Encuesta de satisfacción de los estudiantes con su programa formativo (anual), en la que se recogerá información global sobre el desarrollo del título: aspectos generales de la titulación, organización de la enseñanza, el plan de estudios y su estructura, proceso de enseñanza y aprendizaje, instalaciones e infraestructuras, recursos humanos, acceso y atención al estudiante, etc.
- Encuesta de satisfacción del personal de administración y servicios (anual) (PAS de Secretaría, aulas informáticas, laboratorios, bibliotecas...). Esta encuesta puede sustituirse por una reunión interna con este colectivo.
- Encuesta de satisfacción del profesorado (anual).

Otras fuentes de información que se tienen en cuenta de forma sistemática para valorar el nivel de satisfacción de los diversos colectivos son las quejas, reclamaciones y sugerencias tramitadas.

El Área de Calidad realizará el análisis de las distintas encuestas con las herramientas informáticas adecuadas en un tiempo no superior a dos meses desde la finalización del plazo de cumplimentación de los cuestionarios. A partir de dicho análisis, el coordinador de Calidad, junto con la Comisión de Garantía de Calidad que corresponda, redacta un primer informe de la encuesta dividido en dos partes:

A. Informe general de cada una de las encuestas: estudiantes, PDI y PAS. Consistirá en el análisis descriptivo de las variables de los cuestionarios correspondientes, que se remite a los órganos de gobierno de la Universidad. Posteriormente, se procede a su difusión en la página web de la Universidad.

B. Informes por titulación de cada una de las encuestas: estudiantes, PDI y PAS. Consistirá en el análisis descriptivo de las variables de los cuestionarios correspondientes que se remitirán a los órganos de gobierno de la titulación, del centro universitario y de la Universidad. Posteriormente, se procede a su difusión en la página web de la Universidad.

Finalmente, la Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad elaborará, a partir de los datos proporcionados por el coordinador de Calidad, el *Informe de seguimiento del SGICT*. Del mismo modo, se realizará una serie de propuestas de mejora a partir de las cuestiones peor valoradas.

Los informes resultantes de estas encuestas serán utilizados como fuentes de información para la elaboración de las acciones de mejora anuales.

Responsabilidades:

- **El Área de Calidad** se encarga de recopilar y comprobar la validez de toda la información necesaria para el análisis. En caso de detectar alguna anomalía o falta de fiabilidad en la información, lo comunica para su posterior corrección.
- **La Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad** recibe la información suministrada por el coordinador de Calidad y elabora el informe de análisis. De esta manera, se puede comprobar si se han seguido los procedimientos diseñados en el curso anterior y si se han conseguido los objetivos esperados. En caso de no ser así, se estudian las causas y se elaboran las Acciones Correctivas pertinentes con el fin de facilitar su consecución. Del mismo modo, en la última reunión del año, y conforme a la información facilitada en los informes de seguimiento, se proponen los objetivos y la metodología para el próximo curso, plasmándose además las correspondientes acciones de mejora.

El **Informe de seguimiento del SGICT** es un documento que hace referencia al menos al estado de los siguientes aspectos:

- La Política de Calidad y objetivos generales.
- Los resultados del seguimiento y el cumplimiento de los Objetivos de Calidad de la Facultad.
- El estado de las acciones de mejora.
- Los resultados y el seguimiento del aprendizaje.
- Los resultados y el seguimiento de la inserción laboral.
- El seguimiento de las acciones previstas en revisiones anteriores del SGICT.
- Los cambios que podrían afectar al Sistema de Garantía de Calidad.
- La información relativa a la satisfacción de los grupos de interés, quejas o reclamaciones, así como de sus necesidades y expectativas.
- Las sugerencias generales de mejora.
- La información acerca de los puntos fuertes y débiles detectados en el seguimiento.

9.6.2. Protocolo de atención a las sugerencias y reclamaciones

El procedimiento *P-02: «Gestión de No Conformidades, Acciones Correctivas, reclamaciones, incidencias y sugerencias»* describe la forma de proceder en la gestión de sugerencias y reclamaciones comunicadas por el alumnado.

Para que el asunto sea admitido a trámite, debe ser explicado de forma adecuada y el interesado debe identificarse cuando se trate de una reclamación (lo que surtirá determinados efectos en relación con el petionario), aunque no así cuando se trate de una queja.

Se le comunica al interesado, si se trata de una reclamación, la decisión alcanzada por la comisión u organismo de la Universidad al que corresponda, indicándole la posibilidad de elevar un nuevo escrito en caso de disconformidad. El interesado podrá elevar nuevo escrito hasta al Rector de la Universidad Isabel I, en último término.

Una vez resuelto el caso, se envía al coordinador de Calidad toda la documentación recogida, junto con los expedientes y posibles acciones de mejora que servirán para su conocimiento, archivo y posible seguimiento del caso.

El contenido de las incidencias, alegaciones, quejas, reclamaciones y sugerencias será una de las fuentes utilizadas por la Comisión de Garantía de Calidad para elaborar las acciones de mejora anuales.

9.7. Criterios específicos en el caso de extinción del título

Se señalan a continuación los motivos, tanto internos como externos, que se tendrán en cuenta en caso de extinción del título:

A NIVEL EXTERNO:

- No superar el proceso de evaluación (previsto en el artículo 27 bis de renovación de la acreditación de los títulos del RD 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales) y que el plan de ajustes no subsane las deficiencias encontradas.
- También se procederá a la suspensión del título cuando, tras modificar el plan de estudios y comunicarlo al Consejo de Universidades para su valoración por parte de la ANECA/ACSUCYL (artículo 28 del mencionado real decreto), este considere que tales modificaciones suponen un cambio apreciable en la naturaleza y los objetivos del título previamente inscrito en el Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT), lo que supondría que se trataría de un nuevo título y se procedería a actuar como corresponde a un nuevo título.
- La adaptación de las enseñanzas actuales a nuevas normativas.

A NIVEL INTERNO:

- La propuesta de suspensión de título puede ser originada a nivel interno a propuesta del Vicerrectorado, con competencias en oferta académica, por necesidades organizativas de la Universidad, o tras valorar peticiones razonadas por parte de los responsables académicos del título y/o comisiones competentes.
- Incumplimiento reiterado del conjunto de criterios sustantivos que genera un funcionamiento inapropiado del título.
- Falta de adecuación entre la oferta y la demanda formativa (escaso número en la demanda de matrícula nueva).

La Universidad Isabel I de Castilla tiene como objetivo principal garantizar que, en caso de suspensión de una titulación, los estudiantes que hubiesen iniciado las correspondientes enseñanzas dispongan de un adecuado desarrollo efectivo de las mismas hasta su finalización.

De tal manera que, en caso de extinción del título, se garantizará el adecuado desarrollo efectivo de las enseñanzas que hubieran iniciado sus estudiantes hasta su finalización, contemplando, entre otros, los siguientes criterios a seguir:

- No admisión de matrículas de nuevo ingreso en la titulación.

- Suspensión gradual de la impartición de clases docentes.
- Impartición de acciones específicas de tutorías y de orientación a los estudiantes repetidores, una vez suspendida la docencia y mientras dispongan de convocatorias.
- El derecho a evaluación hasta agotar las convocatorias reguladas en las Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad Isabel I.

En cualquier caso, los estudiantes de esta titulación podrán renunciar a seguir cursando los estudios comenzados, cuyo plan se encuentra en vías de extinción, y migrar al nuevo plan (en caso de que lo haya) con el reconocimiento de los créditos cursados en el plan antiguo, o bien matricularse en una titulación de grado diferente, con el reconocimiento de créditos correspondiente.

9.8. Mecanismos para asegurar la transparencia y la rendición de cuentas

La Universidad Isabel I considera una obligación mantener informados a los diferentes grupos de interés sobre su estructura de organización, planes de estudios, titulaciones y programas, para asegurar la transparencia en todos sus mecanismos académicos y administrativos. En consecuencia, la Universidad informa al menos sobre los siguientes apartados de sus titulaciones y programas:

- La oferta formativa.
- Objetivos y planificación de las titulaciones.
- Políticas de acceso y orientación de los estudiantes.
- Metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación.
- Posibilidades de movilidad.
- Mecanismos para la realización de alegaciones, reclamaciones y sugerencias.
- Procedimientos de evaluación del personal académico y de administración y servicios.
- Resultados de la enseñanza (en cuanto al aprendizaje, la inserción laboral y la satisfacción de los distintos grupos de interés).

Las vías de comunicación de la Universidad en lo referente a la calidad son:

Página web. A través de la web de la Universidad y a través de un apartado propio para el título en cuestión, se ofrece información de utilidad en un formato adecuado, tanto para los estudiantes actuales como para los potenciales. Se incluye al menos la siguiente información:

- ◇ Guía académica del título que incorpora los objetivos, las competencias del plan de estudios, las vías y requisitos de acceso, el perfil de ingreso recomendado, el sistema de reconocimiento de créditos, la guía docente de las materias pertenecientes al grado, etc.
- ◇ Datos de contacto del personal académico implicado en el título y su horario de tutorías.
- ◇ Actividades de movilidad puestas a disposición del alumnado.

- ◇ Indicadores como la tasa de graduación y la tasa de eficiencia. Memoria de la CGC y las acciones de mejora anuales.
- ◇ Tablones de anuncios digitales para determinada información puntual.

Adicionalmente, cada título desarrolla otras iniciativas de comunicación como, por ejemplo, las que se enumeran a continuación:

- ◇ Remisión a los alumnos de un *pack* informativo digital.
- ◇ Reuniones informativas específicas.
- ◇ Circulares a través del correo electrónico destinadas a posibles potenciales estudiantes.
- ◇ Información avanzada para el estudiante, disponible a través del Campus Virtual, a la que podrán acceder a través de una clave de identificación personal:
 - Acceso a sus resultados académicos.
 - Evolución de resultados de cada materia.
 - Calendario y plazos de realización de tareas como, por ejemplo, las fechas para la entrega de actas, de exámenes; la entrega de planificaciones docentes, procesos de evaluación, etc.
 - Programas de formación.
 - Eventos como cursos, seminarios o jornadas relacionados con el título académico.
 - Bibliografía y recursos de formación adquiridos y disponibles.