



Universidad  
**Isabel I**



Sistema de **Garantía**  
**de Calidad - Máster**

# ÍNDICE

<b>Índice.....</b>	<b>0</b>
<b>9. Sistema de Garantía de Calidad del título .....</b>	<b>2</b>
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.....	10
9.4. Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad.....	12
9.4.1. Procedimientos para garantizar la calidad de las prácticas externas.....	12
9.4.2. Procedimientos para garantizar la calidad de los programas de movilidad .....	13
9.5. Procedimiento de análisis de cumplimiento en las expectativas de salidas profesionales de los posgraduados y de la satisfacción con la formación recibida por parte de los egresados.....	14
9.6. Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y servicios, etc.) y de atención a las sugerencias y reclamaciones .....	15
9.6.1. Procedimiento de medición y análisis de los indicadores y procedimientos de mejora .....	15
9.6.2. Protocolo de atención a las sugerencias y reclamaciones .....	16
9.7. Criterios específicos en el caso de extinción del título .....	16
9.8. Mecanismos para asegurar la transparencia y la rendición de cuentas.....	17

## 9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO

### 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.

Los másteres, sean profesionalizadores, académicos o investigadores, suponen dentro del EEES el escalón final de la carrera académica. En el sistema de Bolonia el grado tiene un carácter generalizador, y es el máster el que garantiza la especificidad universitaria de los titulados. Por ello, el seguimiento y el control de calidad en los másteres son considerados fundamentales por nuestra Universidad: los titulados de posgrado suponen la imagen pública de nuestra Universidad y requieren de una formación que se acerque lo más posible a la excelencia.

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

Se establecen tres escalas:

- ◆ Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad (CGCU)
- ◆ Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad (CGCF)
- ◆ Comisión de Garantía de Calidad del Título (CGCT), en este caso, de nuestros másteres.

Al igual que en los grados, la institución personal garante de la calidad de nuestros másteres es el **coordinador de Calidad**, que tiene asignadas las siguientes tareas:

- ◆ Asegurar el establecimiento, la implantación y el mantenimiento de los procesos necesarios para el desarrollo del Sistema de Garantía de Calidad en este máster, de la facultad y de la Universidad en su conjunto.
- ◆ Informar de forma continua al equipo de dirección sobre el desempeño de dicho sistema y de cualquier necesidad de mejora referente a los posgrados.
- ◆ Asegurarse de que se promueve de forma efectiva 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 de los posgrados, 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 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

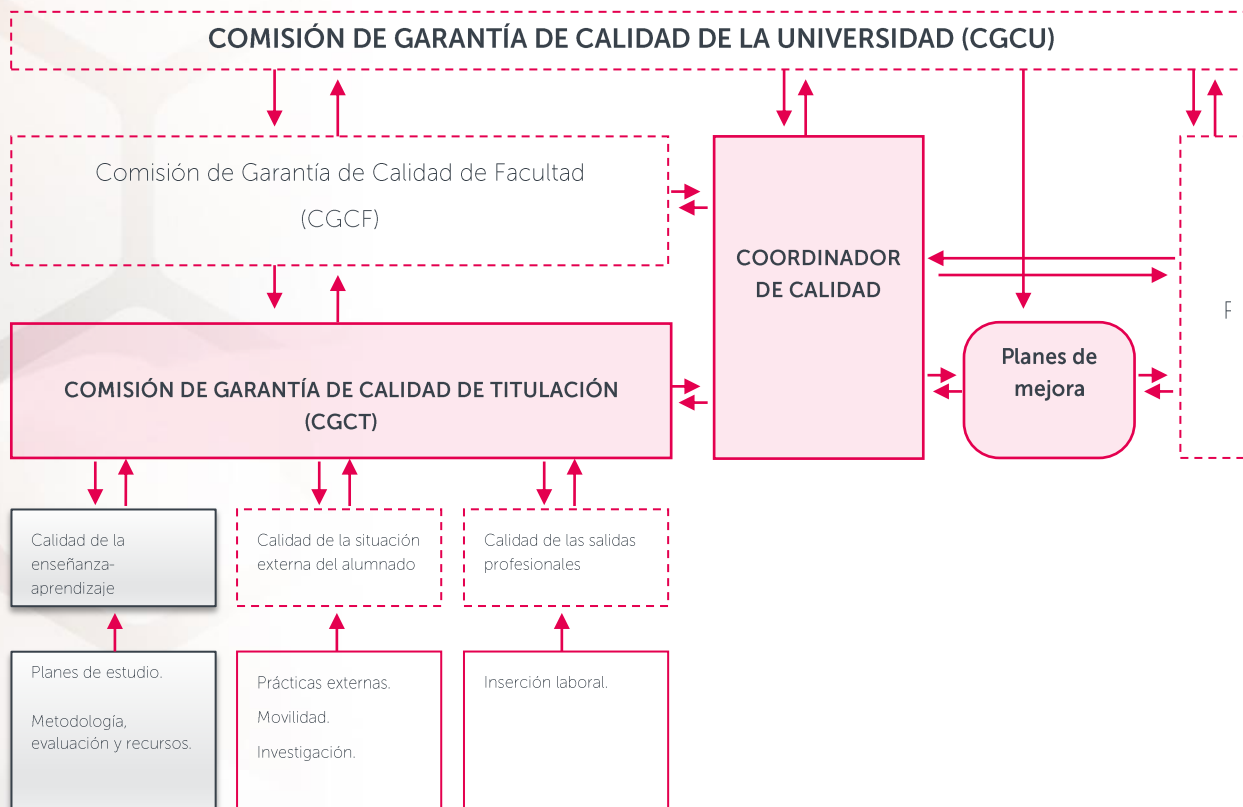
La Comisión de Garantía de Calidad del Máster se compone de los siguientes miembros:

- ◆ El coordinador del máster.
- ◆ Un representante del grado más relacionado con la especialización que el máster significa.
- ◆ El coordinador de Calidad.
- ◆ Un representante del PAS.
- ◆ Un representante de los alumnos.

Las funciones de esta comisión son:

- ◆ Análisis y seguimiento de los indicadores de los procedimientos del SGIC, relacionados directamente con el máster y que se recogerán en el SGIC.
- ◆ Seguimiento del grado de cumplimiento de las propuestas de mejora asociadas al máster.
- ◆ Hacer propuestas de mejora tomando como base el análisis y seguimiento de los indicadores.
- ◆ Informar a la Comisión de Garantía de Calidad de la Facultad.
- ◆ Colaborar con la elaboración de la Memoria Anual de Calidad de la Universidad.
- ◆ Elaborar la Memoria Anual de Calidad del Máster, dentro de la Memoria Anual de Calidad de la Universidad.
- ◆ Cada año desde la implantación del máster, elaborar un informe de actuaciones en el que se reflejen las propuestas de mejora ejecutadas.
- ◆ 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 las características del profesorado:
  - a. Porcentaje del profesorado asociado a cada una de las categorías profesionales.
  - 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.**

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 refleje 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.

### 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 respecto a las siguientes tasas: tasa de graduación, tasa de abandono, tasa de eficiencia, tasa de rendimiento por asignatura y título y tasa de éxito por asignatura y título.

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 específicas de máster.
- ◆ 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.

Particular interés tiene la medición de la acción profesional del profesorado específico del máster: profesor conferenciante, profesor visitante, profesor invitado y profesor experto profesional. La Universidad Isabel I se preocupa de suministrar a este profesorado la información previa sobre lo que se espera de ellos y se encarga, asimismo, de su vinculación con la acción global de nuestra Universidad. Los procedimientos de evaluación de este profesorado siguen sistemas propios dentro del proceso general que se señala a continuación.

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

- ◆ Encuesta de opinión de los estudiantes sobre la calidad docente.
- ◆ Informe del propio profesor (a través del autoanálisis de su actividad docente). En el caso de los cuatro tipos de profesores propios del máster, el informe que suministran se considera muy importante para la autoevaluación del máster y de nuestro sistema de funcionamiento en los posgrados.
- ◆ 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. Los procesos y resultados de la evaluación del profesorado y del PAS son asociados al Plan de Formación, que incide, sin duda, 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 la 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 ANECA y 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 también en los programas de movilidad, que gira en torno a las figuras del **profesor asociado**, el **tutor del organismo receptor** 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 para la realización de prácticas tuteladas se realizará mediante dos vías: bien es la institución 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, con un fuerte componente de investigación/acción, por el alumno sobre las actividades desempeñadas 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 que tengan a su cargo las prácticas del máster.

Todo este material es enviado a la Comisión de Garantía de Calidad del Máster 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

El concepto «movilidad» se desarrolló en el Espacio Europeo de Educación Superior en relación directa con los grados. Se trataba de que el alumnado cubriese estancias de aprendizaje fuera de su universidad, preferentemente en el extranjero, y que ello contribuyese a una formación más amplia, no solo en las propias disciplinas del grado, sino también en su formación humana y personal.

Obviamente, ese concepto de «movilidad» no es el mismo en el caso de los másteres. Sin embargo, en los másteres de nuestra Universidad sí se concibe la posibilidad de estancias cortas determinadas y pactadas por convenio con otra universidad o universidades dirigidas a un objetivo concreto y vinculado al máster que pueda suponer un beneficio en el estudio del posgrado del que se trate.

No obstante, estos programas fuera del ámbito del propio máster tendrán un seguimiento y, en su caso, una evaluación con el fin de garantizar la calidad de la movilidad, cuyo objetivo es establecer cómo la Universidad garantiza y mejora la calidad de las estancias del alumnado del máster para realizar actividades fuera y dentro de la propia Universidad.

Por otra parte, y además de las relaciones directas que los coordinadores del máster puedan establecer para la realización de las prácticas, los alumnos del máster podrán seguir una modalidad específica que plantea nuestra Universidad para nuestros posgrados en convenio con centros universitarios y,

fundamentalmente, para periodos prácticos y/o para el Trabajo Fin de Máster dado su carácter de investigación/acción:

- ♦ «Alumnos visitantes», una modalidad de corto tiempo que el coordinador del máster promocionará especialmente en relación con otras universidades de la Península Ibérica y del mundo iberoamericano e iberoafricano.

En todo caso, el seguimiento y la evaluación de los planes de movilidad se lleva a cabo a través de lo establecido en el procedimiento *P-09.11: «Movilidad de estudiantes y del personal»*, desarrollado para garantizar la calidad de los Planes de Movilidad, cuyo objetivo es establecer cómo la Universidad garantiza y mejora la calidad de las estancias de sus alumnos para realizar actividades fuera y dentro de la propia Universidad.

## 9.5. Procedimiento de análisis de cumplimiento en las expectativas de salidas profesionales de los posgraduados 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 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 una encuesta sobre el grado de cumplimiento de las expectativas en cuanto a las salidas profesionales de nuestros posgraduados. En ella se obtiene también información sobre el nivel de inserción laboral y la opinión de los mismos sobre la formación recibida en la Universidad Isabel I. De la misma manera, se indagará en la universidad receptora de «alumnos visitantes» sobre la eficacia de la estancia en los respectivos centros de nuestros estudiantes de máster.

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

## **9.6. Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y servicios, etc.) y de atención a las sugerencias y reclamaciones**

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

El procedimiento, descrito en los procedimientos *P-04: «Medición, análisis y mejora»* y *P-16: «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.

El Área de Calidad recopila y comprueba la validez de toda la información necesaria para el análisis que valore la eficacia de la docencia en el máster. En caso de detectar alguna anomalía o falta de fiabilidad en la información, lo comunicará 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. En caso necesario, se estudiarán las causas de los posibles fallos y se elaborarán las Acciones Correctivas pertinentes con el fin de facilitar su corrección. 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 la próxima edición del máster, 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 los objetivos generales de nuestra Universidad, así como la respuesta que se da a ello desde el máster.
- ◆ Los resultados del seguimiento y el cumplimiento de los Objetivos de Calidad de la Facultad y sus posgrados.
- ◆ El estado de las acciones de mejora.
- ◆ Los resultados y el seguimiento del aprendizaje *online* en el caso del máster.
- ◆ Los resultados y el seguimiento del cumplimiento de las expectativas en cuanto a las salidas profesionales para nuestros posgraduados.
- ◆ El seguimiento de las acciones previstas en revisiones anteriores a la presente edición del máster.
- ◆ 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.
- ◆ Información acerca de los puntos fuertes y débiles detectados en el seguimiento del máster.

### 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 peticionario), 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

La Universidad Isabel I tiene como objetivo principal garantizar que, en caso de no continuidad del máster, el alumnado que tuviese asignaturas pendientes, Prácticum o incluso TFM, disponga de un adecuado desarrollo efectivo de los mismos hasta su finalización.

De tal manera que, en estos casos, los criterios a seguir serían los siguientes:

- ◆ Impartición de acciones específicas de tutorías y de orientación a los alumnos con algún elemento pendiente, una vez suspendida la docencia.
- ◆ El derecho a evaluación hasta agotar las convocatorias reguladas en los Estatutos de la Universidad Isabel I, en lo que afecta a convocatorias de másteres.

## 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 de posgrado, 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 de posgrado:

- ◆ La oferta formativa de posgrado y otros títulos.
- ◆ Objetivos y planificación de las titulaciones.
- ◆ Políticas de acceso y orientación de los alumnos.
- ◆ Metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación *online*.
- ◆ Posibilidades de movilidad específica.
- ◆ 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, cumplimiento de sus expectativas profesionales y satisfacción de los distintos grupos de interés).

Las vías de comunicación de la Universidad Isabel I 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 de posgrado, 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:
  - ◇ Información inicial de la Universidad Isabel I: información orientativa que facilita a los interesados el conocimiento de la institución. En ella se incluyen programas de movilidad, becas y ayudas al estudio, oferta académica de posgrado y de otro tipo, etc. También presenta un apartado específico en el que se les orienta sobre el proceso de matriculación.
  - ◇ *Guía de salidas profesionales*: descripción de las principales funciones que pueden ser ejercidas por aquellos graduados que han perfeccionado su titulación con la opción ofrecida en nuestros másteres.
  - ◇ *Guía del alumno extranjero*: información práctica para los alumnos extranjeros que deseen cursar nuestros posgrados en el marco de un programa de intercambio o de un convenio de cooperación internacional, o bien como alumnos visitantes extranjeros durante una parte o a lo largo de un curso académico completo.

- ◇ *Guía específica de máster*: el alumnado potencial puede obtener una información precisa sobre el máster universitario, sus características generales, objetivos y competencias del plan de estudios, los criterios, órganos y procedimientos de admisión, el plan de formación (objetivos, competencias, materias, la duración y créditos de cada asignatura, el calendario de actividades, metodología, contenidos, criterios de evaluación, recursos, responsable docente, las salidas profesionales y cualquier otra información que pueda ser relevante para el alumno de este máster).
- ◇ En concreto, la guía del máster destaca en un folleto anexo explicación detallada sobre las prácticas externas, así como las fórmulas establecidas por nuestra Universidad para el desarrollo de dichas prácticas desde las perspectivas ya señaladas de investigación sobre la acción.
- ◇ Otras publicaciones centradas en aspectos propios de la vida universitaria, como el empleo y la movilidad entre otros, enfocadas todas ellas a maximizar las posibilidades del alumno durante y después de sus estudios de máster.
- ◇ Información sobre los proyectos de investigación, en particular I+D+i, y en general, sobre las líneas de investigación a las que este máster se encuentra vinculado.
- ◆ 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 alumnos de posgrado.
  - ◇ Información avanzada para el estudiante que está cursando el máster, 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.
    - Informe de las acciones de mejora anuales del título.