

9. Sistema de garantía de la calidad de la UNIR

Índice

9.1. La Unidad de Calidad de la UNIR (UNICA). Composición, funcionamiento y funciones

9.1.1. Composición

9.1.2. Funcionamiento

9.1.3. Funciones de la UNICA

9.2. Las Unidades de Calidad de Titulación de la UNIR (UCT). Composición y funciones.

9.2.1. Composición

9.2.2. Funciones de las UCT

9.3. Procedimientos para garantizar y mejorar la calidad de las enseñanzas, del profesorado y del Personal de Gestión y Administración (PGA).

9.3.1. Procedimiento para garantizar la calidad de la información y difusión del plan formativo de la UNIR y de cada titulación

9.3.2. Procedimiento para garantizar la calidad de la orientación de los estudiantes

9.3.3. Procedimiento para garantizar la calidad de la formación de los profesores

9.3.4. Procedimiento para garantizar la calidad en la orientación del Personal de Gestión y Administración (PGA)

9.3.5. Procedimiento para garantizar la calidad de los Trabajos de Fin de Grado y de Fin de Máster

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

9.4.1. Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas

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

9.5. Procedimiento para garantizar la calidad en los procesos de inserción laboral y la valoración de formación recibida

9.6. Procedimiento para la evaluación de la satisfacción de los distintos colectivos implicados

9.7. Procedimiento de gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones

9.8. Procedimiento para una posible extinción del Título.

9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA UNIR

El preámbulo del **R. D. 1393/2007** dice de los sistemas de garantía de calidad que son, simultáneamente, una “parte de los planes de estudio” y el “fundamento para que la nueva organización de las enseñanzas funcione eficazmente”.

Por la naturaleza *on line* de los estudios de la UNIR, una buena parte de sus actividades y servicios a los estudiantes y al conjunto de la comunidad universitaria están centralizados y se ofrecen directamente desde las instancias dependientes del Consejo Directivo o del Rectorado. La facilidad para acceder a través de la red y de manera inmediata que tienen profesores, estudiantes y PGA, justifica el elevado grado de centralización de nuestra universidad y, consiguientemente, de nuestro sistema de calidad.

El sistema de garantía interna de calidad de la UNIR incluye los procedimientos que regulan la adecuación de la información sobre la oferta formativa, la evaluación y revisión de su desarrollo, así como la correspondiente a la toma de decisiones para la mejora de la formación, que es la finalidad última de nuestro sistema de garantía de calidad.

La **estructura** del sistema de garantía de la calidad, en la UNIR, se articula en **dos niveles**:

- » **Primero:** el general, centralizado y vinculado al Rectorado a través del Vicerrectorado de Ordenación Académica. Es la UNIDAD DE CALIDAD de la UNIR (en adelante UNICA).
- » **Segundo:** el correspondiente a cada titulación, tanto oficial (grados, másteres y doctorados) como propia. Es la UNIDAD DE CALIDAD DE TITULACIÓN (en adelante UCT).

La articulación entre ambos niveles se da en el Pleno de la UNICA. Los procedimientos verticales de doble sentido se refieren en cada caso tanto a la información y sugerencias,

como a la ejecución. En el Pleno citado, están presentes, como miembros natos, los Directores de las UCT (oficiales y propias).

9.1. La Unidad de Calidad de la UNIR (UNICA). Composición y funciones

9.1.1. Composición

Constituyen el **Pleno de la UNICA**:

- » El Vicerrector de Estudiantes y Calidad Académica, que la preside
- » La Directora de Calidad de la UNIR, que actuará de Secretaria
- » El Director del Departamento de Educación en Internet
- » La Directora de Recursos Docentes y Documentación
- » La Directora del Departamento de Coordinación Docente
- » La Directora del Departamento de Admisiones
- » Los Directores de las UCT
- » Un empleador
- » Un alumno de la UNIR
- » Un miembro del PGA de la UNIR
- » El Defensor del Estudiante

9.1.2. Funcionamiento

1. El Pleno de la UNICA se reunirá al menos **dos veces al año**: al inicio y al final de curso y siempre que lo convoque su Presidente. La UNICA toma sus acuerdos por mayoría simple y el voto del Presidente dirime los eventuales empates. De cada sesión levantará acta el Secretario. En ella constarán con claridad los acuerdos adoptados.
2. La UNICA podrá actuar también en **Comisión Permanente**. La conforman el Rector y/o Vicerrector, el Director de Calidad y los Directores de los Departamentos de Educación en Internet y de Recursos y Ordenación Docente. La

Comisión Permanente de la UNICA se reunirá bimensualmente y siempre que la convoque el Presidente. La Comisión Permanente puede tomar acuerdos dentro del marco definido por las decisiones del Pleno. Cuando lo haga fuera de él, habrán de revalidarse en la siguiente reunión del Pleno.

9.1.3. Funciones de la UNICA

1. Corresponde a la UNICA el seguimiento y la toma de decisiones generales sobre el Sistema de Garantía de la Calidad de la UNIR (en adelante SGC) y de cada titulación, en este último caso recibe la asistencia y colaboración de las UCT.
2. Estudia, analiza los datos y resuelve de manera directa y por propia iniciativa las cuestiones de calidad referidas a:
 - a) Procesos formativos
 - b) Resultados académicos
 - c) Profesorado
 - d) Quejas y reclamaciones, que canalizará la Oficina del Defensor Universitario
 - e) Inserción profesional de los egresados de la Universidad en su conjunto
3. Atiende y resuelve, “desde los informes” que recibe de las UCT, sobre las cuestiones de calidad referidas a:
 - a) Prácticas externas
 - b) Programas de movilidad de profesorado y estudiantes
 - c) Inserción laboral de los egresados
 - d) Acciones de mejora en los procesos formativos
4. Facilita a las UCT los datos necesarios para elaborar la memoria anual.

9.2. Las Unidades de Calidad de Titulación de la UNIR (UCT). Composición y funciones

9.2.1. Composición

Cada titulación de la UNIR tendrá una UNIDAD DE CALIDAD (grados, másteres oficiales y títulos propios). Son órganos que aseguran la mejora y la calidad en las tareas de planificación, desarrollo y seguimiento de las titulaciones. Está compuesta por:

- » Decano o Coordinador de la facultad de la que dependa la titulación
- » Coordinador o Director de la titulación
- » Un profesor de la titulación
- » Un alumno de la titulación

9.2.2. Funciones de las UCT

1. Reciben, transmiten y aplican las decisiones de la UNICA referidas a su titulación.
2. Aplican los procedimientos de acopio de información y elaboran las propuestas sobre las prácticas de los alumnos: de los empleadores, estudiantes y profesores implicados en el proceso. Elevarán a la UNICA los informes correspondientes con sus sugerencias motivadas.
3. Aplican los procedimientos de acopio de información y elaboran la información sobre los trabajos de fin de titulación de grados y másteres oficiales provenientes de profesores implicados, miembros de las comisiones juzgadoras y estudiantes. Elevarán a la UNICA los informes correspondientes con sus sugerencias motivadas.
4. Aplican los procedimientos de acopio de información y elaboran la información sobre los programas y acciones de movilidad que se desarrollen en cada titulación, y sus resultados en los estudiantes, profesores y otro personal implicado. Elevarán a la UNICA los informes correspondientes con sus sugerencias motivadas.

5. Aplican los procedimientos de acopio de información y elaboran la información sobre los procesos formativos que se realizan en la titulación. Estarán especialmente atentos a evitar duplicidades de materias, o lagunas significativas, en los planes de estudio. Elevarán a la UNICA los informes correspondientes con sus sugerencias motivadas.
6. Hacen propuestas de mejora a la UNICA sobre su titulación o sobre su facultad.

9.3. Procedimientos para garantizar y mejorar la calidad de las enseñanzas y el profesorado

Responsables:

Las UCT, que aportan información, propuestas y aplican las decisiones que por sí o en la UNICA se decidan.

La UNICA, que recibe, analiza y elabora la información que genera directamente o recibe desde las unidades de calidad de las titulaciones y toma las decisiones necesarias para asegurar la calidad y mejorarla en este ámbito; también lleva a cabo el seguimiento de las acciones de carácter general en materia de calidad de los procesos de aprendizaje.

El Vicerrectorado de Estudiantes y Calidad Académica, que recibe informes y propuestas de la UNICA para tomar aquellas decisiones que inciden en los procesos de calidad y no son del ámbito de la UNICA.

Áreas implicadas: todos los programas formativos de la UNIR.

Objeto: garantizar la revisión regular y periódica de los programas formativos. El resultado de estas revisiones serán las propuestas de mejora que pondrán en marcha las titulaciones.

Contenidos específicos: información y difusión del plan formativo de la UNIR y de cada titulación; orientación de los estudiantes; formación de los profesores; orientación del personal de gestión y administración y calidad de Trabajo Fin de Grado y Trabajo Fin de Máster.

9.3.1. Procedimiento para garantizar la calidad de la información y difusión del plan formativo de la UNIR y de cada titulación

Responsables:

La UNICA, a través de la información del Departamento de Admisiones

El **objeto** de este procedimiento es garantizar la calidad y la mejora constante de los procedimientos de información a los posibles candidatos y a la sociedad en general, sobre el plan formativo de la UNIR y las características propias de cada titulación. Una aplicación genera diariamente un informe detallado sobre la actividad en relación al proceso de admisión. Los ítems sobre los que se recibe información son:

1. Acceso y admisión:
 - Documentación necesaria de acceso.
 - Proceso de matriculación.
 - Orientación sobre planes de estudio.
 - Orientación sobre metodologías de la UNIR.
 - Información sobre reconocimiento y transferencia de créditos.
 - Plazo en el que se resuelven las dudas y cuestiones que plantean los interesados.
 - Relación entre solicitudes de información y matrículas efectivamente realizadas.
2. La Directora del Departamento revisa los resultados de las distintas áreas de admisiones para mejorar la calidad de la información sobre la UNIR.
3. La UNICA recibe el informe anual del departamento de Admisiones con los resultados de los objetivos para ese curso y las propuestas de mejora. Estudia, analiza y comunica, a la Directora del Departamento, las propuestas motivadas de mejora.

9.3.2. Procedimiento para garantizar la calidad en la orientación de los estudiantes

Responsables:

La UNICA a través del Departamento de Educación en Internet (en adelante DEPINT)

Coordinador o Director de la titulación

El Departamento de Coordinación Docente (en adelante DECOD)

El Departamento de Recursos Docentes y Documentación (en adelante DEMON)

Objeto:

Los recursos para garantizar el seguimiento y orientación de los estudiantes a través del DEPINT se materializan en dos tipos de procedimientos referidos a:

1. Seguimiento y comprobación de la calidad de la orientación de los estudiantes a través del **Curso cero** que realizan la primera semana en cualquier titulación: incluye orientación relativa a la metodología docente de la UNIR, papel de los tutores personales, modos de comunicación con el profesorado y con las autoridades académicas y, especialmente, el uso de las herramientas del aula virtual.
2. Seguimiento y comprobación de la calidad de la orientación de los estudiantes a través del **plan de acción tutorial personalizado**, que pretende garantizar la calidad de la orientación de los estudiantes a lo largo de todo el proceso formativo.

Procedimientos:**1. En el Curso cero:**

- a) Comprobar que se han actualizado los contenidos del Curso cero y que coinciden con lo previamente establecido. Un mes antes del inicio del Curso cero el Director del DEPINT revisa que efectivamente se han actualizado los

contenidos (videos de presentación, explicaciones de exámenes, titulaciones, etc.). Si detectara alguna anomalía lo comunica por escrito al DEMON y hace una segunda comprobación una semana antes del comienzo del curso.

- b) Revisión diaria de la actividad de los estudiantes en el campus virtual a través de correos electrónicos, llamadas de teléfono y del propio desarrollo de las actividades formativas. Los profesores tutores realizan esta comprobación y si detectan alguna dificultad se ponen en contacto con el estudiante y le recomiendan que vuelva a los puntos que presentan mayor debilidad. Si persisten, el tutor personal resuelve de manera personal. Si aún así persiste la dificultad el Director del DEPINT gestiona una tutoría individualizada para resolver todas las dudas pendientes. Dicha incidencia será tomada en cuenta y tendrá un seguimiento especial durante los siguientes meses de formación.
- c) Test de autoaprendizaje al finalizar el *Curso cero*. Los tutores personales evalúan los resultados y en el caso de detectar alguna dificultad se comunica al Director del DEPINT que gestiona una tutoría individualizada para resolver todas las dudas pendientes. Dicha incidencia será tomada en cuenta y tendrá un seguimiento especial durante los siguientes meses de formación.
- d) Detectar necesidades concretas que exijan una adaptación tecnológica. En estos casos se informa igualmente al Director del DEPINT quien busca los recursos necesarios para adaptar la metodología de la UNIR a ese tipo de necesidad. El Director del DEPINT emite un informe descriptivo que envía al Decano de la Facultad de la titulación correspondiente quien, a su vez, informa a los profesores implicados en dicha formación para que lo tengan presente en el desarrollo de las actividades.
- e) El DEPINT emite anualmente un informe a la UNICA con propuestas de mejora para futuras convocatorias sobre los puntos más relevantes que se han detectado en el desarrollo del curso descrito.

2. En el plan de acción tutorial:

El Coordinador de Tutorías es el responsable de revisar y garantizar la adecuación y mejora de las actividades previstas en el plan de acción tutorial.

a) Seguimiento de los tutores personales.

El seguimiento de los tutores lo realizan los Coordinadores de Tutorías. Cada coordinador de tutorías tiene un número de tutores asignados que oscila en función de su experiencia y capacidad, normalmente entre 10 y 20. Actualmente hay 8 Coordinadores de tutorías que a su vez dependen del supervisor del servicio de tutorías.

El seguimiento de los tutores se realiza en función del tiempo que lleven en el puesto. Los tutores nuevos requieren un mayor asesoramiento y seguimiento por parte del Coordinador, especialmente durante el primer mes, que es el período de prueba. Para el resto de tutores, el seguimiento también personalizado, se hace de forma más periódica, 3 o 4 veces al cuatrimestre.

Para ese seguimiento se utiliza una herramienta en Excel que permite generar el informe que se analizará posteriormente.

Al terminar el cuatrimestre los coordinadores hacen una reunión para analizar los datos recogidos durante el seguimiento y proponer acciones de mejora, como por ejemplo formación específica.

b) Encuestas de satisfacción de los estudiantes referentes a la orientación recibida que se realizan con carácter semestral. La Directora del DECOD analiza los datos recogidos y los envía al DEPINT, para que pueda analizarlos e incluirlos en el informe anual del departamento y detectar acciones de mejora.

9.3.3. Procedimiento para garantizar la calidad en la formación de los profesores

Responsables:

La UNICA

El DEPINT

El DECOD

Las UCT

El DEMON

Objeto:

Los **medios** para garantizar la calidad en la orientación y formación de los profesores son los siguientes:

- 1. Formación inicial.** Todos los profesores de nueva incorporación reciben una formación inicial. Generalmente, la primera sesión de formación se hace en modo presencial para garantizar la correcta asimilación de los aspectos fundamentales para el inicio de la docencia en el campus virtual de UNIR, y posteriormente, se llevan a cabo refuerzos a través de la sala de profesores (virtual). Para una mejor gestión de la formación y comunicación con los profesores, se crea una sala de profesores por titulaciones afines. En estas salas virtuales los profesores tienen a su disposición un conjunto de tutoriales, tanto en formato vídeo como en documentación, sobre los procedimientos necesarios para desempeñar su labor docente de forma óptima. Antes del inicio del curso académico, DECOD, hace una revisión y actualización de las salas de profesores, de manera que cada año se incorporen mejoras, y toda la información necesaria para el profesorado.

Sala de profesores
Tutoriales

Aspectos generales | **Campus virtual** | Exámenes | Presenciales virtuales | Reglamentos, consejos y recomendaciones

» Videos

Bienvenida del rector

¿Quién es quién?

¿Qué esperan los alumnos del profesor de la UNIR?

Funciones del profesorado

¿Cómo se organiza una asignatura?

Los 6 héroes de la UNIR

» Documentación complementaria

Descripción

Bienvid@s a vuestra "Sala de profesores", nuestra **vía de información y comunicación** con vosotros.

El objetivo que perseguimos con esta sala, es compartir con vosotros toda la **información** necesaria para que realicéis vuestra labor como doc de la UNIR de forma correcta y eficaz (calendarios, procedimientos, personas de contacto, etc). Además, queremos que sea una **comunicación** tanto con los coordinadores del grado como con el resto de profesores.

A través de ella, os informaremos de todas las novedades que se van poniendo en marcha en la Universidad, conferencias, seminarios o cursos c pueda interesar, etc. Crearemos diversos foros temáticos, por grados, áreas, foro de dudas sobre los aspectos más complicados del trabajo de como la aplicación de exámenes, certificación en ANECA, etc.

Os animamos a acceder todos los días para estar informados y que nos comunicéis vuestras dudas y propongáis mejoras.

DPTO. ORDENACIÓN DOC

Documentación complementaria

1 Directorio académico UNIR | Ver |

a) La primera sesión de formación, para los profesores de nueva incorporación en la UNIR, se programa una semana antes del inicio del periodo de docencia. Dicha formación se centra principalmente en:

- » El uso de las herramientas del campus virtual.
- » Impartición de las clases presenciales virtuales.
- » Seguimiento de los estudiantes en las primeras semanas (programación de actividades, funcionamiento de foros de consulta, trabajo con el tutor, etc.).
- » Recomendaciones sobre la metodología de la enseñanza virtual en la UNIR.

b) Una vez iniciado el curso, se continúa con la formación inicial. Para evitar, que el profesor se sature en la primera sesión con excesiva información. La formación se "dosifica", lo que quiere decir, que el resto de aspectos que se desarrollan durante el periodo de docencia, se explican a lo largo de ese periodo. Para ello se planifican sesiones virtuales sobre la aplicación para el diseño de exámenes, sobre la asistencia a exámenes, sobre las calificaciones, revisiones, actas y diligencias, etc.

2. Formación de continuidad. Es la formación dirigida a grupos de profesores que requieren de una formación específica que les permita tener unas premisas de trabajo o mejora. En este tipo de formación, se incluye a los jefes de departamento, a los profesores colaboradores o ayudantes, con potencial para impartir clases

presenciales virtuales, las jornadas de convivencia donde los profesores aportan mejoras y sugerencias en los procedimientos del departamento y de cara a una mejora en la calidad de la enseñanza.

- 3. Formación específica.** Está dirigida a aquellos profesores a los que se les han detectado determinadas carencias u oportunidades de mejora en las valoraciones de calidad, en el seguimiento de su desempeño o debido a incidencias. Este tipo de formación se puede llevar cabo de forma individual a través de una entrevista, convirtiéndose de esta manera en una sesión de mejora, o bien de forma colectiva, para lo cual se programaría un curso, una conferencia, etc. En este último caso, las conferencias puede formar parte del programa de las jornadas de convivencia.
- 4. Plan de formación UNIR.** Contempla diferentes acciones formativas, no sólo dirigidas al personal docente, sino también al personal de gestión y administración. Es un plan de oferta en el que los profesores tienen la opción de formarse en materias que no necesariamente están vinculadas a su labor docente pero que sí representa una mejora profesional.
- 5. Seguimiento semanal de la actividad docente.** Sobre la base de que más del 90% de los profesores que imparten docencia en la UNIR, trabajan en domicilio, la universidad debe poner mecanismos de seguimiento que permitan garantizar que el estudiante está atendido, sobre todo en cuanto a la evaluación continua se refiere. Para ello, la UNIR cuenta con herramientas informáticas que, semanalmente, generan un informe de cumplimiento de corrección de actividades en los plazos establecidos (entre la entrega de la actividad1 hasta la entrega de la actividad2, y así sucesivamente).

Los datos que figuran en este informe son:

- » Número de actividades totales realizadas por los estudiantes en el periodo (semana).
- » Número de actividades corregidas en plazo.
- » Porcentaje de actividades corregidas en plazo.
- » Número de actividades sin corregir.

Adicionalmente, y de cara a informes de las coordinaciones de los estudios, se pueden obtener datos sobre:

- » Número y porcentaje de actividades con calificaciones superiores a 5.

- » Número y porcentaje de actividades con calificaciones inferiores a 5.
 - » Número de actividades entregadas fuera de plazo.
 - » Número de actividades con archivos no válidos.
- a. Cada semana, la persona responsable de llevar a cabo este seguimiento (DECOD), hace un resumen con los casos más relevantes y se pone en contacto con los profesores que no han cumplido para conocer las razones. El sistema de alerta, consiste en:
- i. Correos electrónicos a los profesores (2) y llamada telefónica.
 - ii. Intervención del coordinador de grado o director de máster.
 - iii. En última instancia, se pasa el caso al Consejo Técnico.
- b. Cada tres meses, DECOD, informa a la UNICA, de los casos relevantes y las medidas que se han puesto en marcha y las propuestas de mejora correspondientes.
- c. La UNICA estudia la información y decide sobre estas propuestas en un informe que remite al Vicerrectorado de Ordenación Académica. De cada profesor se abrirá un Registro de Actividad Profesional del Profesor con información relativa a su formación, actividades en el desarrollo de las enseñanzas y cualquier dato que pudiera ser relevante para la mejora de su formación.

6. Formación académica continua del profesorado:

- a. La UNIR, en últimos dos años, ha celebrado el “Congreso Internacional en Tecnologías Emergentes y Sociedad”, como parte de la formación del profesorado, que permite proporcionar las herramientas para estar al día en las últimas innovaciones tecnológicas y facilitar así una mayor calidad en la enseñanza.
- b. En cuanto al plan de desarrollo del profesorado, la UNIR, de momento tiene previsto un sistema de evaluación que se adecúa a las categorías de acreditación de la ANECA, de manera que permita facilitar la evaluación en base a los méritos académicos presentados para obtener las acreditaciones correspondientes, y por la otra, cumplir con los porcentajes comprometidos en las distintas memorias verificadas. Para ello:

- i. Desde la creación del Vicerrectorado de Investigación y Tecnología de la UNIR, se han creado varios grupos de investigación con la participación del profesorado, fundamentalmente en el área de educación y nuevas tecnologías.
- ii. Desde las coordinaciones de las titulaciones se llevan a cabo esfuerzos para que el profesorado imparta docencia tanto en grado como máster, además de la llevar la dirección de trabajos fin de grado (TFG) y fin de máster (TFM), con el objetivo de que puedan acumular más horas de docencias y que puedan adquirir otros méritos.
- iii. Se ha aprobado recientemente una partida de ayuda para asistencia a congresos, lo cual facilitará que los profesores tengan más oportunidades de asistir a congresos, tanto nacionales como internacionales, en sus áreas de especialización.

7. Análisis de resultados de las encuestas de satisfacción:

- c) Profesores. Una vez al año, todo el personal docente y de investigación (PDI), realiza una encuesta que permite a la universidad conocer la opinión sobre los aspectos organizativos, laborales, académicos, técnicos, etc. El DECOD recibe los resultados y realiza un primer análisis. La Directora envía un informe a la UNICA con los resultados más significativos de las encuestas, en el que se señalarán los puntos fuertes y débiles, así como las propuestas de mejora detalladas y dirigidas a los órganos pertinentes. El modelo de encuesta está en la web y en el repositorio documental.
- d) Estudiantes. Al final de cada cuatrimestre (encuestas sobre las asignaturas) y al final del segundo cuatrimestre (encuesta global), los estudiantes realizarán encuestas sobre las enseñanzas recibidas. Estas encuestas se pasan a los estudiantes, un mes antes de los exámenes, para no entorpecer el periodo de estudio. El DECOD recibe los resultados y realiza un primer análisis. La Directora envía un informe a la UNICA con los resultados más significativos de las encuestas, en el que se señalarán los puntos fuertes y débiles, así como las

propuestas de mejora detalladas y dirigidas a los órganos pertinentes. El modelo de encuesta está en la web y en el repositorio documental.

9.3.4. Procedimiento para garantizar la calidad en la orientación del personal de Gestión y Administración

Responsables:

- » LA UNICA a través de los distintos departamentos y servicios de la UNIR
- » Gerencia de la UNIR

Objeto:

Los **mecanismos** para garantizar la calidad en la orientación del PGA de la UNIR se centran en la realización y análisis de las encuestas de satisfacción.

- a) Gerencia de la UNIR centraliza la realización de las encuestas que se realizarán anualmente por parte del personal de Gestión y Administración (en adelante PGA), con información relativa a unos indicadores previstos diseñados por la UNICA a tal efecto.
- e) Gerencia de la UNIR será la responsable de recopilar, revisar y validar toda la información que será recogida en un informe que envía anualmente a la UNICA. Esta analiza y estudia los resultados y lo eleva al Vicerrectorado de Estudiantes y Calidad Académica, con propuestas de mejora para el

procedimiento de orientación. El modelo de encuesta está en la web y en el repositorio documental.

b) Alguno de los **aspectos** recogidos en las encuestas se refieren a:

- » Clima laboral, motivación y promoción
- » Grado de coordinación con el personal docente
- » Formación profesional recibida
- » Adecuación de los medios materiales e instalaciones
- » Claridad de los parámetros de su carrera profesional dentro de la UNIR
- » Aspectos relacionados con la responsabilidad social de la universidad
- » Acciones relativas a la extensión de buenas prácticas en materia de sostenibilidad y en materia de prevención de riesgos laborales
- » Satisfacción general

9.3.5 Procedimiento para garantizar la calidad de los Trabajos de Fin de Grado y de Fin de Máster

Responsables:

LA UNICA

La UCT

Coordinador o Director de la titulación

Existe en la UNIR una normativa general relativa a la definición, realización, defensa (en su caso), calificación y tramitación administrativa del Trabajo de Fin de Grado (en adelante TFG) y del Trabajo de Fin de Máster (en adelante TFM).

Objeto:

Los **procedimientos** para garantizar la calidad en los TFG y TFM son los siguientes:

4. Asegurar la adecuada formación y experiencia investigadora de los directores de los trabajos. Los Directores de titulación elaborarán un informe anual sobre el cumplimiento de este requisito y la valoración de la evaluación.
5. Asegurar que se ha cumplido lo establecido en la memoria de la titulación aprobado por la ANECA.
6. Asegurar que se han cumplimentado adecuadamente las actas de la evaluación de los estudiantes. En lo referente a los criterios de evaluación, la UNIR ha establecido unos criterios mínimos para evaluar la calidad en los TFG y TFM.
7. Para los Trabajos de Fin de Máster, todos los miembros del tribunal serán doctores. En el caso de los Grados al menos dos de los miembros han de ser doctores.
8. Asegurar que se aplica lo establecido en el documento de buenas prácticas de la UNIR. (Se detalla en el ANEXO I).
9. Al finalizar cada convocatoria de TFG y TFM, los Directores de las titulaciones enviarán a la UNICA un informe en el que se recogerán los siguientes datos:
 - c. Número de alumnos matriculados en TFG y TFM
 - d. Número de trabajos efectivamente presentados
 - e. Porcentaje de aprobados, notables y sobresalientes y nota media global
 - f. Información sobre los puntos recogidos en el ANEXO V
 - g. Porcentaje de media por profesor
10. Dicho informe es revisado por la UNICA con propuestas de mejora de las titulaciones.

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

9.4.1. Procedimiento para garantizar la calidad en las prácticas externas

Responsables:

La UNICA

Las UCT

Coordinador o Director de la titulación

Coordinadores de prácticas externas por titulación

Objeto:

Los **procedimientos** para garantizar la calidad en las prácticas externas son los siguientes:

1. Encuestas de valoración de las prácticas. Las UCT recogen la información y hacen un primer análisis de los resultados una vez finalizadas las prácticas. La UNICA recibe el informe que analiza y concreta en propuestas de mejora para la titulación.
2. Memoria anual de las prácticas. Los coordinadores de las prácticas enviarán al final de cada curso académico a la UNICA un informe anual que recogerá el desarrollo y resultados del programa. Asimismo, recogerá información para cumplimentar los indicadores previamente diseñados por la UNICA para este fin:
 - a. Número de convenios de colaboración con empresas
 - b. Porcentaje de alumnado que realiza prácticas
 - c. Porcentaje de valoraciones positivas del alumnado
3. Dicha memoria será analizada por la UNICA y las UCT, para detectar los posibles elementos que corregir y, en su caso, elaborar el correspondiente plan de mejoras

de las prácticas, revisando las empresas en las que se realizan, la adecuación de las prácticas a los estudios, la acogida y trato a los alumnos, etc.

9.4.2. Procedimiento para garantizar la calidad de los Programas de movilidad

Responsables:

La UNICA

El VOA

Las UCT

Decanos o coordinadores de aquellas titulaciones que participen en programas de movilidad

Objeto:

Los **mecanismos** para garantizar la calidad de los programas de movilidad son los siguientes:

1. El VOA asegura que la información que se difunde y las acciones que se realizan son suficientes y accesibles para impulsar la movilidad (becas, ayudas, intercambio *on line*, etc.).
2. El Director de DEPINT elabora anualmente un informe que envía a la UNICA, sobre las acciones de movilidad que ha habido en la UNIR. Se estudia en Comisión Permanente de donde salen las propuestas de mejora de los programas de movilidad. Se elabora un nuevo informe que incluye un plan de mejora en materia de movilidad y se envía a las UCT para su inclusión en la guía docente.
3. Encuestas de satisfacción que realizan todos los estudiantes al finalizar el programa de movilidad. Recogerá información sobre:

- a. Adecuación del nivel en la lengua del país de destino
 - b. Asesoramiento y seguimiento de los coordinadores de los programas de intercambio de la UNIR y del centro de destino.
 - c. Calidad de la información recibida en el centro de destino sobre asuntos relativos a la titulación que se pretende cursar y la adaptación al país de destino, etc.
 - d. Número de convenios establecidos con otras universidades.
4. El VOA hace un primer análisis de los datos recibidos, envía los resultados de las encuestas a la UNICA para su análisis y posterior enfoque hacia la mejora de los programas de movilidad.

9.5. Procedimiento para garantizar la calidad en los procesos de inserción laboral y la valoración de la formación recibida

Responsables:

La UNICA

Las UCT

El Departamento de Orientación académica

Asociación de antiguos alumnos (UNIR Alumni)

Objeto:

Los **procedimientos** para garantizar la calidad de la información sobre inserción laboral son los siguientes:

1. **Encuestas de satisfacción** sobre la inserción laboral y la formación recibida. Las elabora el Departamento de Orientación y Desarrollo Profesional y serán aprobadas por la UNICA. Se realizan al menos un año después al de la finalización de los estudios (también en los másteres). Se envían a los alumnos a través de la plataforma de UNIR.
 - a) La **encuesta sobre satisfacción con la formación recibida** tendrá los siguientes apartados:
 - » Nota expediente
 - » Si ha servido para mejorar mi formación académica
 - » Evaluación de competencias generales
 - » Sistema de evaluación adecuado
 - » Grado de satisfacción general con la formación recibida
 - b) La **encuesta sobre satisfacción acerca de la formación recibida para facilitar la inserción laboral** tendrá los siguientes apartados:
 - » Situación laboral durante los estudios
 - » Número de empleos desde que terminaste estudios

- » Situación laboral al año de su egreso
 - » Correspondencia del trabajo actual con el título
 - » Si ha servido para mejorar mi formación profesional
 - » Si ha servido para mejorar mis oportunidades de trabajo
2. El Departamento de Orientación Académica realiza un primer análisis de los datos obtenidos a través de estas encuestas, y elabora un informe que remitirá para su estudio y análisis a la UNICA y a los responsables de cada titulación. La UNICA realiza, si fuese preciso, un **estudio de resultados de los informes de inserción laboral y de satisfacción con la formación recibida** de los titulados que incluye:
- a) Incidencia de la obtención de la titulación sobre la carrera profesional de los alumnos y sobre las características de las demandas de empleo cubiertas por los titulados.
 - b) Propuestas de mejora del programa formativo, si fuese preciso.
3. La UNICA remite este estudio al Vicerrectorado de Estudiantes y Calidad Académica quien tomará las decisiones pertinentes que reviertan en la revisión y mejora del programa formativo.

9.6. Procedimiento para la evaluación de la satisfacción de los distintos colectivos implicados

Responsable:

La UNICA
El DECOD

Objeto:

Los **procedimientos** para garantizar la satisfacción de los distintos colectivos implicados son:

1. Encuestas de satisfacción. El DECOD elaborará una encuesta para valorar la satisfacción de todos los colectivos de la comunidad universitaria que colaboran con la universidad (estudiantes, PGA, empresas colaboradoras, etc.). El Director del DECOD elabora un informe de resultados que envía a la UNICA. La UNICA estudia y analiza el impacto de los resultados, y si fuese necesario, creará acciones de mejora para incluir en los planes de estudio.

2. Los **aspectos** que recogerán las encuestas serán al menos los siguientes:

a) Estudiantes

- » Referidos a la información sobre la materia
- » Referidos a la metodología de la UNIR
- » Referidos a las prácticas externas
- » Referidos a los Trabajos Fin de Grado y Trabajos Fin de Máster
- » Referidos a uso de las herramientas de la plataforma virtual de la UNIR
- » Referidos a las tutorías
- » Referidos al sistema de calificación
- » Referidos al plan de estudios
- » Información de la web
- » Referidos al personal docente

b) Profesores

Con relación a los alumnos:

1. Satisfacción resultados alcanzados por los alumnos
2. Satisfacción recursos materiales
3. Motivación personal
4. Grado de competencia en el uso de las TIC presentes en la plataforma

Con relación a la estructura y organización docente de la Universidad:

1. Adecuación del plan de estudios
2. Funcionamiento de los mecanismos de coordinación docente con los profesores del mismo título, curso y materia
3. Sobre los medios de apoyo a la labor docente en especial los de naturaleza bibliográfica y documental
4. Grado de conocimiento y uso de las funcionalidades de la plataforma didáctica
5. Formación y actualización recibidas

Con relación al PGA:

1. Disponibilidad, en términos generales, del PGA
2. Satisfacción respecto de los diversos servicios: biblioteca y documentación, relaciones internacionales, ordenación académica, personal, mantenimiento, etc.
3. Celeridad y receptividad por parte de los encargados de la preparación y edición de los materiales didácticos
4. Adecuación del nivel formativo de las personas al puesto que desempeñan

c) Personal de Gestión y Administración.

1. Clima laboral, motivación y promoción.
2. Grado de coordinación con el personal docente.
3. Grado de coordinación con el alumnado.
4. Formación profesional recibida.
5. Adecuación de los medios materiales e instalaciones.

6. Claridad de los parámetros de su carrera profesional dentro de la UNIR.
7. Satisfacción general.

9.7. Procedimiento de gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones

Responsables:

La UNICA

El DEPINT

El DECOD

La Oficina del Defensor Universitario (en adelante DU)

El Defensor del Estudiante

1. La UNIR gestiona, toda la información referente a las quejas, reclamaciones y sugerencias a través de la Oficina del Defensor Universitario y del DEPINT.
2. Estas llegan por varias vías de comunicación: correos de los distintos Departamentos, Defensor del Estudiante, teléfono, reuniones y entrevistas personales con coordinadores, Directores y profesores de las distintas titulaciones de la UNIR.

La UNIR dispone también de buzones físicos de sugerencias en las oficinas de la UNIR y dispondrá de urnas asignadas para tal fin en las convocatorias de los exámenes.

3. Es responsabilidad del Defensor Universitario, analizar la información en primer término y comunicar al departamento o servicio afectado, si se considera oportuno, las incidencias recibidas. El departamento o servicio afectado tomará las medidas necesarias para la solución de la queja o de la reclamación y se comunicará con la persona que haya interpuesto la queja o sugerencia con la solución adoptada en cada caso.
4. La unidad implicada abrirá una ficha de la incidencia recibida, que mantendrá abierta hasta finalizar las acciones relativas a ella. Una vez resuelta, remitirá los expedientes completos a la UNICA para su conocimiento, archivo y seguimiento, si fuera necesario. Cada **ficha** constará de:

- a. Descripción de la incidencia
 - b. Comunicado al implicado, en su caso
 - c. Breve informe de sugerencia, queja o reclamación
5. Al final de cada curso académico, el Defensor Universitario elaborará una Memoria Anual que elevará a la UNICA para la revisión de resultados. El VOA tomará las medidas necesarias para la mejora del proceso formativo de la UNIR.

9.8. Procedimiento para una posible extinción del Título.

La titulación se extinguirá si:

1. Se produjera una pérdida de interés en estos estudios traducida en un descenso en las solicitudes hasta hacerlo inviable; también por lo que supondría de pérdida de necesidad en las circunstancias en que se concibió como oferta al entorno social de la UNIR.
2. En el caso de propuesta de suspensión temporal o extinción del Título, la Universidad dispondrá de los mecanismos necesarios para salvaguardar los derechos de los estudiantes matriculados y ofrecerles alternativas para continuar y/o terminar sus estudios.

ANEXO I

COMPROMISO DE BUENAS PRÁCTICAS. UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LA RIOJA

El Comité Directivo y el Rectorado de profesorado y del personal de Gestión y Administración (PGA).

1. La UNIR es responsable financiero de cumplir con todas las obligaciones pactadas por escrito en el contrato de matrícula de los alumnos.
2. La UNIR tiene un procedimiento para gestionar las quejas y reclamaciones que es claro para los alumnos antes de matricularse.
3. La UNIR velará por el respeto y se evitarán actitudes discriminatorias o excluyentes en todos los ámbitos.
4. La Universidad cuenta con todos los medios e instalaciones (Rectorado y Secretaría académica), recursos humanos y Tecnológicos para realizar todas las actividades docentes y administrativas.
5. Todos los profesionales de la UNIR están debidamente titulados y tienen la cualificación necesaria para el desempeño de su labor profesional.
6. La UNIR realiza un seguimiento continuado de los profesores y los profesores tutores a través del Departamento de Coordinación Docente (DECOD) que garantiza la calidad de la enseñanza.
7. La UNIR dispone de todos los recursos para garantizar que los estudiantes reciben una atención personalizada a sus necesidades.
8. La UNIR está comprometida con todos los estándares de calidad establecidos por el Ministerio de Educación, a través de la Agencia Nacional de Evaluación (ANECA) por lo que todas sus titulaciones oficiales han sido objeto de informes previos de verificación positiva.