

9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO

La VIU, como Institución educativa, pretende en este punto dejar clara su apuesta por la calidad en los títulos propuestos así como la puesta en marcha de todos los medios a su alcance para asegurar y demostrar esa calidad.

Los responsables de Calidad de la VIU han considerado adecuado que el Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos de Grado y Máster, que se propone bajo la posibilidad que se contempla en el Real Decreto 861/2010: “La información contenida en este apartado puede referirse tanto a un sistema propio para el título como a un sistema general de la Universidad o del centro responsable de las enseñanzas, aplicable al título” (BOE nº 161 de sábado 3 de julio de 2010, 10542), atienda a los principios expuestos en el Modelo de Acreditación de acuerdo al programa Verifica de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), así como a las recomendaciones y directrices que marca la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA), para responder al compromiso de dar respuesta a las necesidades y expectativas de la sociedad.

Documentación de Referencia

Para la elaboración del Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos de Grado y Máster de la VIU se han utilizado los siguientes documentos:

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Ley 7/2008, de 13 de junio de 2008, de la Generalitat, de Reconocimiento de la Universitat Internacional Valenciana (2008/7498).
- Normas de Organización y Funcionamiento, 19 de mayo de 2009 en el DOCV, Decreto 65/2009 de 15 de mayo.
- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).
- Programa AUDIT. ANECA
- Programa DOCENTIA. ANECA
- Normativa interna de la VIU.
- Planes de estudio de Títulos de Grado o Máster.
- Convenios específicos de colaboración entre empresas / instituciones y la universidad en materia de prácticas de estudiantes.
- Convenios específicos de movilidad de la comunidad universitaria entre la universidad y otras universidades o instituciones.

9.1 RESPONSABLES DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL PLAN DE ESTUDIOS

Con el fin de operativizar las actuaciones propias del Sistema de Garantía de Calidad para cada Título de Grado y Máster es necesaria la creación de la *Comisión de Calidad del Título (CCT)* que estará presidida por el Coordinador de Estudios y Calidad, o persona en quien delegue.

La CCT se reunirá periódicamente, al menos una vez cada semestre, y tendrá fundamentalmente tareas encaminadas al diseño, seguimiento y evaluación del Título correspondiente. En estas reuniones se realizará un registro de todo lo tratado, discutido y acordado con el fin de reunir toda la información e ir elaborando un Registro Documental cuyo contenido permita conocer y tomar decisiones que afecten tanto al diseño como al desarrollo del Título y que va a poder ser consultado en cualquier momento de este proceso encaminado a la mejora. Naturalmente, esta Comisión designará entre sus integrantes a un Secretario que será responsable de elaborar el acta de cada una de las reuniones.

Entre las funciones de la CCT, encaminadas prioritariamente a realizar el seguimiento y garantía de la Calidad, se encuentran las siguientes:

- Velar por la gestión académica del título, así como por sus necesidades económicas, administrativas, de recursos humanos, de infraestructura y servicios que se precisen.
- Recopilar y analizar información sobre el funcionamiento, desarrollo y resultados del título.
- Valorar críticamente la información analizada y hacer propuestas sobre planes de mejora del mismo.
- Velar por la puesta en marcha y el funcionamiento de las propuestas de mejora.
- Revisar cada año a partir de la implantación del Título las actuaciones realizadas, haciendo un análisis riguroso de las mismas e identificando aquellas que deben ser modificadas.
- Cualquier otra tarea que pueda verse como necesaria para el correcto funcionamiento del Título de Grado o Máster.

La *Comisión de Calidad del Título (CCT)* está compuesta por:

- El Coordinador de Estudios y Calidad, o persona en quien delegue, como encargado y responsable del diseño, desarrollo e implementación del Sistema de Garantía Interno de Calidad de la VIU en general y del Sistema de Calidad de cada uno de los títulos propuestos, en concreto.
- El coordinador del título de Grado o Máster propuesto.
- Un experto externo especialista en los contenidos del Título y conocedor de las demandas del mercado laboral en el área, siempre que sea posible.
- Un profesor del título.
- Un alumno del Título que velará por recibir una enseñanza de calidad y la consecución de un aprendizaje también de calidad, siempre que sea posible.
- Un PAS, como personal de administración y servicios que participa en el apoyo, asistencia y mantenimiento que requiere el funcionamiento de la VIU.
- Un miembro del Departamento de Metodología.

9.2 PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y EL PROFESORADO

Uno de los aspectos importantes a tener en cuenta en la evaluación de la Calidad del Título de Grado o Máster será realizar un seguimiento sistemático del desarrollo del mismo así como revisar todo el contenido del programa formativo, desde los objetivos hasta las competencias o los resultados obtenidos, utilizando toda la información disponible, así como las actuaciones del profesorado implicado.

Responsables e implicados en el desarrollo de este procedimiento

- Estudiantes
- Personal Docente e Investigador
- Personal de administración y servicios
- Comisión de Calidad del Título
- Área de Estudios y Calidad
- Equipo de Dirección

Desarrollo

La VIU, a través de la Comisión de Calidad del Título de Grado o Máster (CCT), analiza y tiene en cuenta la calidad de la formación proporcionada y del profesorado que la imparte, estableciendo las propuestas de mejora que se deriven de dicho análisis. Para ello se dota de procedimientos que le permitan garantizar que se miden, analizan y utilizan los resultados obtenidos.

Esta labor puede ser establecida para la evaluación y mejora de calidad de la enseñanza y del profesorado, en las siguientes fases:

1. Análisis de la información y toma de decisiones: A partir de la información recopilada, donde se verán reflejadas las fortalezas, debilidades del título y la información aportada por el Coordinador del Grado o del Máster a través de un informe de valoración de la calidad de la enseñanza y del profesorado, la Comisión de Calidad del Título (CCT), propondrá las mejoras relativas a estos indicadores para que se tomen las decisiones necesarias.
2. Sistema para la revisión, mejora y seguimiento del programa: Para la puesta en marcha y seguimiento de las propuestas de mejora, la Comisión de Calidad del Título (CCT) diseñará el Plan de Mejora Anual del Título, donde se definirán los indicadores de seguimiento de las acciones propuestas y se establecerá la temporalización para su cumplimiento en el siguiente curso académico.
3. Dicho plan será remitido a los órganos universitarios implicados en el desarrollo del mismo, y será tomado como referente para la realización del Informe Público de Calidad del Título.
4. Transcurridos dos años de la implantación del Título de Grado o Máster se realizará una valoración de los avances y mejoras producidas en la calidad de la enseñanza, resaltando el grado de mejora en los indicadores de este procedimiento. Esta memoria de seguimiento será realizada por la Comisión de Calidad del Título (CCT),

que emitirá un informe sobre el estado del Sistema de Garantía de Calidad del título, de los indicadores de calidad del mismo y, en su caso, realizará nuevas recomendaciones de mejora que serán integradas en el Plan de Mejora del siguiente año. Este informe será enviado al Equipo de Dirección y quedará archivado en el Área de Estudios y Calidad, a disposición de los órganos universitarios implicados en la garantía de calidad del Título.

5. Todos los informes y documentos creados a partir de la valoración de este punto pasarán a formar parte del Registro Documental de Título, cuyo contenido permitirá conocer y tomar decisiones que afecten a la calidad de la enseñanza y del profesorado.

9.2.1. Procedimiento para la evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza

El objeto del presente procedimiento es presentar cómo la Universidad garantiza que se mida y analice la calidad de la enseñanza del programa formativo del Título de Grado o Máster y que se tomen decisiones para mejorar los procesos. De esta manera, se pretende comprobar si se han seguido las siguientes actuaciones que conforman la calidad de la enseñanza del Título de Grado o Máster:

- Difundir el programa formativo y captar nuevos estudiantes.
- Facilitar la adaptación e integración de los nuevos estudiantes: plan de acogida, cuyo contenido variará en función de sus características (si provienen de otros países, por ej.)
- Proporcionar orientación académica a los estudiantes en su formación (charlas informativas generales, tutorías, por ej.)
- Fomentar la participación de los estudiantes en los programas de movilidad.
- Coordinar al profesorado sobre contenidos y actividades de enseñanza, aprendizaje y evaluación.
- Proporcionar apoyo al aprendizaje de aquellos estudiantes que lo necesiten.
- Proporcionar orientación profesional a los estudiantes: transición al trabajo, otros estudios.

Procedimiento de Medición y Análisis de la información

La información que la Comisión de Calidad debe analizar procede de los resultados del análisis de los distintos indicadores y variables a tener en cuenta en este proceso, como son:

- Datos generales sobre matrícula (total, perfil de ingreso, forma de acceso...).
- Estructura del Título (tamaño medio de los grupos, tasa de estudiantes que participan en programas de movilidad, tasa de estudiantes que realizan prácticas externas no obligatorias, número de convenios de prácticas, número de convenios de movilidad,...).
- Accesibilidad y difusión de las Guías Docentes (accesibilidad, difusión y revisión/actualización).
- Claridad y adecuación de los objetivos/competencias (claridad, adecuación al perfil de egreso, coherencia con el resto de elementos de la guía docente...) y de los contenidos.

- Concreción, suficiencia y diversidad de estrategias docentes, recursos, oferta tutorial y sistemas de evaluación del Grado o Máster.
- Estructura y características del personal académico del Título (categorías profesorado, experiencia docente, investigadora y profesional, coordinación...)
- Estructura y características del personal de administración y servicios del Título (categorías, formación...).
- Recursos e infraestructuras (fondos bibliográficos, recursos docentes...).
- Satisfacción de los grupos de interés (estudiantes, profesores, PAS...).
- Cumplimiento de lo planificado (grado de cumplimiento, incidencias surgidas en el desarrollo del programa y respuestas dadas a las mismas).

Estos indicadores son recogidos a partir de distintos instrumentos y/o documentos, como:

- Encuestas de opinión a los colectivos implicados:
 1. Encuesta de opinión del profesorado respecto al programa que ha impartido y sobre el programa formativo del título, o *auto-informe*. Dirigido a la auto-revisión de todo lo que realiza en su actividad docente en las dimensiones de planificación, desarrollo y resultados; con una aportación reflexiva sobre cada una de ellas y una propuesta de acción de cambio si es oportuno.
 2. Encuesta de la asignatura: encuesta de opinión de los estudiantes sobre la actividad docente del profesorado, así como sobre la estructura de la asignatura o la evaluación.
 3. Encuesta final: encuesta de opinión de los estudiantes con el programa formativo del Título de Grado o Máster en global.
 4. *Informe*: elaborado por el coordinador del Título de Grado o Máster, en el que revisa el cumplimiento de los criterios establecidos para el Título de cada uno de los profesores del mismo, y donde lleva a cabo una evaluación del profesorado.
 5. Seguimiento de la asignatura por el Departamento de Atención al Alumno.
- Guía docente del Título y Plan de Ordenación Docente (el programado y el realmente ejecutado).
- Acuerdos de la Comisión Académica del Título u otro órgano de gobierno competente sobre cualquier aspecto del Título.
- Datos y tasas aportadas por los servicios administrativos encargados acerca del Título de Grado o Máster.
- Registro Documental del Título.

Con la información recogida se comienza el proceso de pasos ya indicado en el apartado de **Desarrollo** de este procedimiento.

9.2.2. Procedimiento para la evaluación y mejora de la calidad de los Resultados Académicos

La información que la Comisión de Calidad (CCT) debe analizar procede del análisis de distintos indicadores y tasas con el fin de valorar los resultados académicos obtenidos, como son:

- Tasa de rendimiento del título.
- Tasa de abandono del título.
- Tasa de eficiencia de los graduados.
- Tasa de graduación del título.
- Tasa de matriculación.
- Tasa de fracaso en primer curso.
- Duración media de los estudios.
- Tasa de realización del Trabajo fin de Grado o Máster, defendido ante un tribunal y que supone una oportunidad para ejecutar y demostrar un abanico amplio de competencias.

Con la información recogida se comienza el proceso de pasos ya indicado en el apartado de **Desarrollo** de este procedimiento.

9.2.3. Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad del Profesorado

En este procedimiento se entiende por Evaluación de la Actividad Docente lo definido por ANECA en su Programa DOCENTIA: “valoración sistemática de la actuación del profesorado considerando su rol profesional y su contribución para conseguir los objetivos de la Titulación en la que está implicado, en función del contexto institucional en que ésta se desarrolla”.

Por tanto, la Calidad Docente se entiende como parte de un Sistema (el Sistema Interno de la Garantía de Calidad de la universidad), desarrollado por una Institución para garantizar la calidad de los planes de estudios que imparte.

La evaluación de la calidad docente se debe basar en:

- La política del profesorado (toma de posición sobre la actividad docente, la formación, la promoción y los incentivos económicos).
- Requerimientos de la legislación vigente sobre la “obligatoriedad de una evaluación de las actividades docentes, investigadoras y de gestión del profesorado universitario (Ley orgánica 6/2001 de 21 de diciembre de Universidades (LOU), artículo 31, apartado 26).
- Los estándares elaborados por organizaciones internacionalmente reconocidas que orientan sobre la propiedad, utilidad, viabilidad y precisión que debe acompañar al proceso de evaluación del personal.

Procedimiento de Medición y análisis de la información

La actuación académica de los docentes se dirige a: organizar, coordinar, planificar, enseñar a los estudiantes y evaluar su aprendizaje.

La evaluación de la actividad docente debe realizarse para garantizar el cumplimiento de los objetivos de las enseñanzas que se imparten en cada Titulación.

Los resultados de la actividad de los docentes deja constancia en los avances logrados en los aprendizajes de los estudiantes y en la valoración expresada en forma de percepciones u opiniones de estudiantes, responsables académicos y de los propios docentes. Además, los resultados de la actividad docente fundamentan la revisión y mejora de los planes de estudio, y de la valoración de esta evaluación se desprenden decisiones de planificación.

Las dimensiones objeto de la evaluación de la actividad docente son:

- *Planificación de la docencia* (organización y coordinación docentes: modalidades de organización de la enseñanza; coordinación con otras actuaciones docentes; planificación de la enseñanza y del aprendizaje; resultados de aprendizaje previstos; actividades de aprendizaje previstas; criterios y métodos de evaluación; materiales y recursos para la docencia);
- *Desarrollo de la enseñanza* (desarrollo de la enseñanza y evaluación del aprendizaje: actividades de enseñanza y aprendizaje realizadas; procedimientos de evaluación aplicados); y
- *Resultados* (resultados en términos de objetivos formativos logrados por los estudiantes).

De estas dimensiones se desgranán los *criterios* a atender para la evaluación de la actividad docente:

- *Adecuación* entre lo pretendido (objetivos) y lo conseguido (resultados). El profesorado debe atender y cumplir con los requerimientos que la Institución en general pretende en todas sus dimensiones (planificación, organización, desarrollo, resultados...).
- *Satisfacción* de la actividad docente entre los legítimamente implicados (en este caso podemos hablar de: responsables académicos, estudiantes, profesorado del departamento).
- *Eficiencia* entre el capital personal y material invertido y los resultados obtenidos. Conseguir que la actividad docente desarrollada por el profesor con los recursos de los que dispone, lo pretendido por la Institución: es decir, estudiantes de calidad.
- *Orientación a la innovación* docente instaurando un proceso de observación, reflexión y actuación que lleven a la mejora de toda actividad docente a nivel de planificación, desarrollo y resultados a alcanzar.

La información que debe analizarse en este apartado procede de los resultados del análisis de los distintos indicadores y variables que se encuentran en los siguientes instrumentos planteados:

1. Encuesta de opinión del profesorado respecto al programa que ha impartido y sobre el programa formativo del título, o *auto-informe*. Dirigido a la auto-revisión de todo lo que realiza en su actividad docente en las dimensiones de planificación, desarrollo y resultados; con una aportación reflexiva sobre cada una de ellas y una propuesta de acción de cambio si es oportuno.
2. Encuesta de la asignatura: encuesta de opinión de los estudiantes sobre la actividad docente del profesorado, así como sobre la estructura de la asignatura o la evaluación.
3. *Informe*: elaborado por el coordinador del Título de Grado o Máster, en el que revisa el cumplimiento de los criterios establecidos para el Título de cada uno de los profesores del mismo, y donde lleva a cabo una evaluación del profesorado.
4. Registro de mejora e innovación docente: la universidad cuenta con un registro personalizado de cada profesor atendiendo a su curriculum de

entrada y su progresiva implicación en su formación (cursos, proyectos, congresos, foros...)

Con la información recogida se comienza el proceso de pasos ya indicado en el apartado de **Desarrollo** de este procedimiento.

9.3 PROCEDIMIENTO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS Y LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD

El objeto del presente procedimiento es establecer el sistema a aplicar en la gestión y revisión de las prácticas externas, si fuese el caso, y del programa de movilidad de los estudiantes recibidos y enviados, integrados en el Plan de Estudios de las Titulaciones del Grado o Máster de la VIU.

Responsables e implicados en el desarrollo de este procedimiento

- Responsable de prácticas de la universidad: Es el responsable de gestionar y organizar las prácticas externas de las titulaciones de la universidad.
- Responsable del programa de movilidad de la universidad: Es el responsable de gestionar y organizar la movilidad de las titulaciones de la universidad.
- Coordinador del Grado o Máster: Junto con los responsables de prácticas externas y del programa de movilidad de estudiantes de la universidad, son los responsables de gestionar y organizar las prácticas externas y las estancias del Grado o Máster.
- Comisión de Calidad del Título de Grado o Máster: En el caso de las prácticas externas, su responsabilidad es la de velar por el análisis de los diferentes indicadores y evidencias siendo el objetivo final la mejora continua del programa de prácticas externas y del programa de movilidad de estudiantes.
- Secretaría General: responsable de la gestión de los convenios de prácticas externas y de los programas de movilidad.
- Estudiantes.
- Empresas/Instituciones/Universidades de prácticas y de programas de movilidad.
- Equipo de Dirección.

Desarrollo

La VIU, a través de la Comisión de Calidad del Título de Grado o Master (CCT) analiza y tiene en cuenta la calidad de las prácticas externas y de los programas de movilidad, estableciendo las propuestas de mejora que se deriven de dicho análisis. Para ello se dotan de procedimientos que permitan garantizar que se midan, analicen y utilicen los resultados obtenidos.

Fases:

1. Análisis de la información y toma de decisiones: A partir de la información recopilada, donde se verán reflejadas las fortalezas, debilidades del título y la

información aportada por el Coordinador del Grado o del Máster a través de un informe de valoración de la calidad de la enseñanza y del profesorado, la Comisión de Calidad del Título (CCT), propondrá las mejoras relativas a estos indicadores para que se tomen las decisiones necesarias.

2. Sistema para la revisión, mejora y seguimiento del programa: Para la puesta en marcha y seguimiento de las propuestas de mejora, la Comisión de Calidad del Título (CCT) diseñará el Plan de Mejora Anual del Título, donde se definirán los indicadores de seguimiento de las acciones propuestas y se establecerá la temporalización para su cumplimiento en el siguiente curso académico.
3. Dicho plan será remitido a los órganos universitarios implicados en el desarrollo del mismo, y será tomado como referente para la realización del Informe Público de Calidad del Título.
4. Transcurridos dos años de la implantación del Título de Grado o Máster se realizará una valoración de los avances y mejoras producidas en la calidad de la enseñanza, resaltando el grado de mejora en los indicadores de este procedimiento. Esta memoria de seguimiento será realizada por la Comisión de Calidad del Título (CCT), que emitirá un informe sobre el estado del Sistema de Garantía de Calidad del título, de los indicadores de calidad del mismo y, en su caso, realizará nuevas recomendaciones de mejora que serán integradas en el Plan de Mejora del siguiente año. Este informe será enviado al Equipo de Dirección y quedará archivado en el Área de Estudios y Calidad, a disposición de los órganos universitarios implicados en la garantía de calidad del Título.
5. Todos los informes y documentos creados a partir de la valoración de este punto pasarán a formar parte del Registro Documental de Título, cuyo contenido permitirá conocer y tomar decisiones que afecten a la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad.

9.3.1. Procedimientos para garantizar la calidad de las prácticas externas

El proceso para gestionar, desarrollar y evaluar la estancia de prácticas de los estudiantes del Grado o Máster se inicia con la estimación de las necesidades de estancia en prácticas por curso, y finaliza en el momento en que se realiza la evaluación de la estancia por todas las partes implicadas.

- *Establecimiento de acuerdos y convenios con Empresas e Instituciones*

Responsables:

- Coordinador del Grado o Máster.
- Secretaría General.
- Centros.
 - Se definen los contenidos y requisitos mínimos que habrán de reunir las prácticas externas.
 - Se procede a la localización de entidades con las que se establecen los convenios.

- *Organización de las prácticas externas.*

Responsables:

- Responsable de prácticas
- Coordinador del Grado o Máster.
- Centros.
 - El Coordinador del título comunica las necesidades de prácticas externas.
 - El responsable de prácticas de la Universidad contacta con los centros e instituciones de prácticas y presenta al Coordinador del Grado o Máster la relación de empresas disponibles, así como sus condiciones.

– *Publicación de la Oferta*

Responsable:

- El responsable de prácticas

– *Selección de estudiantes*

Responsables:

- El responsable de prácticas
- Coordinador del Grado o Máster.
 - Los responsables seleccionarán, teniendo en cuenta unos criterios y procedimientos claramente establecidos

– *Publicación de los estudiantes seleccionados*

Responsable:

- El responsable de prácticas
 - El responsable de prácticas de la universidad publicará la oferta de prácticas externas.

– *Incorporación de los estudiantes a las empresas/instituciones*

Responsables:

- Departamento de Atención al Alumno.
- Estudiantes.
 - El estudiante se incorporará a la empresa o institución y realizará las tareas que le sean encomendadas.

– *Revisión y mejora de las prácticas externas.*

Responsables:

- El responsable de prácticas
- Coordinador del Grado o Máster.
- Comisión de Calidad del Título.

- La evaluación se realizará por todos los implicados.
- Se establecen procedimientos que permitan comprobar que las acciones emprendidas tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del estudiante dentro de las actividades de formación.
- El tutor del estudiante en la VIU evalúa las prácticas del estudiante mediante el logro y consecución de los objetivos alcanzados en las mismas.
- El tutor del estudiante en la VIU evalúa a la empresa con el objeto de recomendarla para posteriores procesos de estancias en prácticas.
- El estudiante realiza una evaluación de la estancia en prácticas en consecución de los objetivos formativos alcanzados en las mismas y su grado de satisfacción.
- Desde la empresa colaboradora se evalúa al estudiante a través de un Informe con el fin de establecer mecanismos de feedback para el propio alumno y para la Universidad.
- A partir de la evaluación y del análisis de los resultados, se elabora un informe en el que se plantean propuestas de mejora que son tenidas en cuenta para la toma de decisiones en el siguiente año.

9.3.2. Procedimientos para garantizar la calidad del programa de movilidad de estudiantes recibidos y enviados.

Previamente a la presentación de los pasos a seguir en este Programa, señalar que se entiende por *movilidad* la acción de pasar cierto periodo de tiempo estudiando o trabajando en otra institución de educación superior del propio país o del extranjero. En el caso de estudiantes, el programa debe llevar asociado el reconocimiento académico de los módulos impartidos durante la estancia.

9.3.2.1. De Estudiantes recibidos.

- *Establecimiento de acuerdos y convenios con universidades u otras instituciones*

Responsables:

- Secretaría General.
- El responsable del programa de movilidad.
 - Secretaría General, junto con el responsable del programa de movilidad de la VIU, serán los encargados de establecer los convenios.

- *Organización y Planificación del programa de movilidad.*

Responsables:

- Coordinador del Grado o Máster.
- El responsable del programa de movilidad.
 - El responsable de movilidad de la Universidad organizará y planificará, en colaboración con el Coordinador del Título, los programas de movilidad.

- *Acogida de los estudiantes e información/orientación general del programa.*

Responsables:

- Coordinador del Grado o Máster.
- El responsable del programa de movilidad.
- El Departamento de Atención al Alumno
 - La acogida de los estudiantes la realizará el responsable de movilidad de la VIU junto con el Coordinador del Título y el Departamento de Atención al Alumno.

- *Información y orientación general a los estudios.*

Responsables:

- El responsable del programa de movilidad.
- Departamento de Atención al Alumno.
 - Los estudiantes seleccionados reciben sesiones informativas antes de proceder a la matrícula.
 - En esta fase a cada estudiante se le asigna un orientador que le asesora en el proceso.

- *Matriculación de los estudios.*

Responsables:

- Coordinador del Grado o Máster.
- El Departamento de Atención al Alumno.
 - El Coordinador del Grado o Máster se encarga de validar la propuesta de módulos a cursar (contrato de estudios) que haya realizado el estudiante.
 - Una vez validado y firmado el contrato de estudios, el estudiante procede a realizar la matrícula.

- *Fin de la estancia.*

Responsables:

- Coordinador del Grado o Máster.
- Departamento de Atención al Alumno.
- Estudiante.
 - Una vez finalizada la estancia, el estudiante realiza una valoración de su satisfacción.
 - El Departamento de Atención al alumno es el encargado de remitir a la universidad de origen el certificado de notas del estudiante.

- *Revisión y mejora del programa de movilidad de los estudiantes recibidos.*

Responsables:

- El responsable y del programa de movilidad.
- Coordinador del Grado o Máster.
- Comisión de Calidad del Título.
 - La evaluación se realizará por todos los implicados.
 - Se establecen procedimientos que les permitan comprobar que las acciones que emprenden tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del estudiante dentro de estas actividades de formación.
 - A partir de la evaluación y del análisis de los resultados, se elabora un informe en el que se plantean propuestas de mejora que son tenidas en cuenta para la toma de decisiones en el siguiente año.

9.3.2.2. De Estudiantes enviados.

- *Establecimiento de acuerdos y convenios con universidades u otras instituciones*

Responsables:

- Secretaría General.
- El responsable del programa de movilidad.
 - Secretaría General, junto con el responsable del programa de movilidad de la VIU, serán los encargados de establecer los convenios.

- *Organización y Planificación del programa de movilidad.*

Responsables:

- Coordinador del Grado o Máster.
- El responsable del programa de movilidad.
 - El responsable del programa de movilidad de la Universidad organizará y planificará, en colaboración con el Coordinador del Título, los programas de movilidad.

- *Publicación de la convocatoria de los programas de movilidad.*

Responsables:

- Secretaría General.
- El responsable del programa de movilidad.

- *Selección de estudiantes.*

Responsables:

- El responsable del programa de movilidad.
- Coordinador del Grado o Máster.

- *Publicación de los estudiantes seleccionados.*

Responsable:

- El responsable del programa de movilidad.

- *Incorporación de los estudiantes a la universidad de destino.*

Responsables:

- Departamento de Atención al Alumno.
- Estudiantes.

- *Fin de la estancia.*

Responsables:

- Coordinador del Grado o Máster.
- Departamento de Atención al Alumno.
- Estudiante.
 - Una vez finalizada la estancia, el estudiante realiza una valoración de su satisfacción.
 - El Departamento de Atención al alumno contactará con la universidad donde el estudiante ha llevado a cabo el programa de movilidad, para que le sea remitido el certificado de notas del estudiante.

- *Revisión y mejora del programa de movilidad de los estudiantes enviados.*

Responsables:

- El responsable del programa de movilidad.
- Coordinador del Grado o Máster.
- Comisión de Calidad del Título.
 - La evaluación se realizará por todos los implicados.
 - Se establecen procedimientos que les permitan comprobar que las acciones que emprenden tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del estudiante dentro de estas actividades de formación.
 - A partir de la evaluación y del análisis de los resultados, se elabora un informe en el que se plantean propuestas de mejora que son tenidas en cuenta para la toma de decisiones en el siguiente año.

Procedimiento de Medición y análisis de la información.

La VIU, en su labor de mejora continua de la formación que imparte, analiza los resultados que obtiene de los Programas de Prácticas Externas y de los de Movilidad de Estudiantes (recibidos y enviados).

Esta labor es realizada por la Comisión de Calidad del Título que, en base a toda la información disponible del seguimiento realizado, propone para el curso siguiente el correspondiente Plan

Anual de Mejoras; así como, el Informe anual de seguimiento de las Prácticas Externas y de Movilidad en base a los resultados obtenidos en los indicadores de seguimiento.

El Coordinador del Grado o Máster es la persona responsable de recopilar, revisar y de comprobar la validez de toda la información necesaria. Si detecta alguna ausencia o falta de fiabilidad en la información lo comunica a quién se la ha suministrado para que proceda a corregirla o completarla.

Para la medición y análisis de los resultados en los Programas Prácticas Externas y de Movilidad, se tendrá en cuenta toda la información de los procesos de realización de encuestas a grupos de interés y de indicadores (en cada Programa según el caso).

- Encuestas de opinión de los estudiantes.
- Encuestas de opinión de los tutores de universidad.
- Encuestas de opinión de los tutores de empresa.
- Encuestas a los responsables de empresa.

En todas las encuestas se abordarán, en la medida de lo posible, las mismas cuestiones de modo similar para que se pueda proceder al análisis comparando resultados. Dichas encuestas serán analizadas y a partir de los datos obtenidos se elaborará un informe descriptivo de resultados.

Con la información recogida se comienza el proceso de pasos ya indicado en el apartado de **Desarrollo** de este procedimiento.

9.4 PROCEDIMIENTOS DE ANÁLISIS DE LA INSERCIÓN LABORAL DE LOS GRADUADOS Y DE LA SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA

El objeto de este procedimiento es presentar cómo la VIU garantiza el análisis y la mejora de los resultados con lo referente a la inserción laboral y de la satisfacción con la formación recibida. Así:

- Se realiza un análisis de la inserción laboral de los titulados con el objetivo de generar información útil sobre las trayectorias de inserción laboral de los egresados y conocer las demandas del mercado laboral, para la toma de decisiones en los programas formativos.
- Se realiza un análisis de las características y demandas de los empleadores.

Su ámbito de aplicación son los egresados de Grado o Máster y los empleadores.

Responsables e implicados en el desarrollo de este procedimiento

- Equipo de Dirección
- Comisión de Calidad del Título
- Egresados
- Empleadores
- Un miembro del Departamento de Metodología y Atención al Alumno

Desarrollo

La VIU, a través de la Comisión de Calidad del Título de Grado o Master (CCT) y del Departamento de Metodología y Atención al Alumno, analiza y tiene en cuenta la calidad de la formación proporcionada, estableciendo las propuestas de mejora que se deriven de dicho análisis. Para ello se dotan los procedimientos que permitan garantizar que se midan, analicen y utilicen los resultados obtenidos.

Fases:

1. Análisis de la información y toma de decisiones: A partir de la información recopilada, donde se verán reflejadas las fortalezas, debilidades del título y la información aportada por el Coordinador del Grado o del Máster a través de un informe de valoración de la calidad de la enseñanza y del profesorado, la CCT, propondrá las mejoras relativas a estos indicadores para que se tomen las decisiones necesarias.
2. Sistema para la revisión, mejora y seguimiento del programa: Para la puesta en marcha y seguimiento de las propuestas de mejora, la CCT diseñará el Plan de Mejora Anual del Título, donde se definirán los indicadores de seguimiento de las acciones propuestas y se establecerá la temporalización para su cumplimiento en el siguiente curso académico.
3. Dicho plan será remitido a los órganos universitarios implicados en el desarrollo del mismo, y será tomado como referente para la realización del Informe Público de Calidad del Título.
4. Transcurridos dos años de la implantación del Título de Grado o Máster se realizará una valoración de los avances y mejoras producidas en la calidad de la enseñanza, resaltando el grado de mejora en los indicadores de este procedimiento. Esta memoria de seguimiento será realizada por la CCT, que emitirá un informe sobre el estado del Sistema de Garantía de Calidad del título, de los indicadores de calidad del mismo y, en su caso, realizará nuevas recomendaciones de mejora que serán integradas en el Plan de Mejora del siguiente año. Este informe será enviado al Equipo de Dirección y quedará archivado en el Área de Estudios y Calidad, a disposición de los órganos universitarios implicados en la garantía de calidad del Título.
5. Todos los informes y documentos creados a partir de la valoración de este punto pasarán a formar parte del Registro Documental de Título, cuyo contenido permitirá conocer y tomar decisiones que afecten a la inserción laboral de los egresados.

Procedimiento de Medición y análisis de la información

La VIU, en su labor de mejora continua de la formación que imparte, analiza los resultados que obtiene la inserción laboral de los egresados. Se reconoce la importancia de estudiar la inserción laboral y la empleabilidad de los titulados, involucrando en su análisis a los propios titulados del Grado o Máster, a los empleadores y a la propia Universidad.

- *Encuesta a los egresados, atendiendo a su inserción laboral y su satisfacción de la formación recibida.*

La Evaluación de Egresados se sustentará sobre una estrategia de análisis que incluye dos componentes:

- Estudio de las repercusiones que ha tenido la realización del Grado para los Egresados. Se analizarán las implicaciones que ha tenido el Grado, bien respecto a la inserción socio-profesional del estudiante, bien en relación a su promoción socio-económica y profesional.

En este sentido hay que señalar que se utilizarán como procedimientos de recogida de información los siguientes:

- a. Cuestionario de inserción socio-laboral
- b. Se podrá realizar una entrevista, por parte del Departamento de Atención al Alumno, relativa a considerar: elementos favorecedores u obstaculizadores de la inserción, aspectos socio-afectivos vinculados a la diversidad cultural y socio-profesional de las regiones origen de los egresados, valoración de la situación biográfica y perspectivas de futuro.

El tratamiento de datos se realizará considerando diversos niveles de desagregación/agregación (en función del origen de los estudiantes): personas, edades, condiciones socio-económicas de entrada, países... El objetivo será, en cualquier caso, analizar el valor agregado de la Titulación respecto al colectivo de egresados.

- Marco de referencia regional. Se establecerán indicadores de referencia regionales acerca del tipo de estudios a que se refiere el título, así como en relación al mercado laboral. Debe tenerse en cuenta que las perspectivas actuales de la VIU relativas al colectivo de estudiantes que pueden acceder al título son muy amplias, dado que al ser una universidad virtual dirigida esencialmente a la población española y latinoamericana, es posible que las referencias regionales sean muy diversas. Para poder realizar este tipo de aproximaciones se tendrán en cuenta informes regionales, de los que extraer información de referencia de calidad.

- *Encuesta a los empleadores, sobre la satisfacción de los empleadores con la formación de los titulados.*

La información sobre la satisfacción de los empleadores se recoge a través de una encuesta donde se solicita información de su satisfacción con la formación de los titulados. La Comisión de Calidad del Título de Grado o Máster elabora un Informe a partir de los datos recogidos y analizados y propondrá actuaciones concretas que se incorporarán al Plan de Mejora.

Con la información recogida se comienza el proceso de pasos ya indicado en el apartado de **Desarrollo** de este procedimiento.

9.5 PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS (ESTUDIANTES, PERSONAL ACADÉMICO Y DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS, ETC.) Y DE ATENCIÓN A LA SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES. CRITERIOS ESPECÍFICOS EN EL CASO DE EXTINCIÓN DEL TÍTULO

Dentro del Sistema de Garantía de Calidad del Título de Grado o Máster debemos ofrecer procedimientos que nos sirvan para analizar la satisfacción de los distintos colectivos implicados, así como procedimientos que nos permitan una adecuada revisión de las sugerencias y reclamaciones realizadas por cualquiera de dichos colectivos.

El objeto de este procedimiento es establecer los mecanismos a través de los cuales se recogerá y analizará la información relativa al grado de satisfacción de los distintos colectivos implicados en el Título. En este caso concreto nos referimos a la satisfacción de los Estudiantes, del Personal Académico y del Personal de Administración y Servicios. Esta información servirá para el seguimiento, revisión y mejora del desarrollo del Título.

Responsables e implicados en el desarrollo de este procedimiento

- Personal de Administración y Servicios.
- Personal Docente e Investigador.
- Comisión de Calidad de Título (CCT).
- Estudiantes.
- Departamento de Estadística.
- Área de Estudios y Calidad.
- Servicios Informáticos.
- Equipo de Dirección

Desarrollo

Fases:

1. Análisis de la información y toma de decisiones: A partir de la información recopilada, donde se verán reflejadas las fortalezas, debilidades del título y la información aportada por el Coordinador del Grado o del Máster a través de un informe de valoración de la calidad de la enseñanza y del profesorado, la CCT, propondrá las mejoras relativas a estos indicadores para que se tomen las decisiones necesarias.
2. Sistema para la revisión, mejora y seguimiento del programa: Para la puesta en marcha y seguimiento de las propuestas de mejora, la CCT diseñará el Plan de Mejora Anual del Título, donde se definirán los indicadores de seguimiento de las acciones propuestas y se establecerá la temporalización para su cumplimiento en el siguiente curso académico.
3. Dicho plan será remitido a los órganos universitarios implicados en el desarrollo del mismo, y será tomado como referente para la realización del Informe Público de Calidad del Título.
4. Transcurridos dos años de la implantación del Título de Grado o Máster se realizará una valoración de los avances y mejoras producidas en la calidad de la enseñanza, resaltando el grado de mejora en los indicadores de este procedimiento. Esta

memoria de seguimiento será realizada por la CCT, que emitirá un informe sobre el estado del Sistema de Garantía de Calidad del título, de los indicadores de calidad del mismo y, en su caso, realizará nuevas recomendaciones de mejora que serán integradas en el Plan de Mejora del siguiente año. Este informe será enviado al Equipo de Dirección y quedará archivado en el Área de Estudios y Calidad, a disposición de los órganos universitarios implicados en la garantía de calidad del Título.

5. Todos los informes y documentos creados a partir de la valoración de este punto pasarán a formar parte del Registro Documental de Título, cuyo contenido permitirá conocer y tomar decisiones que afecten a la inserción laboral de los egresados.

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

El Departamento de Estadística de la VIU, en colaboración con los responsables académicos del Título, recoge información de los estudiantes a partir de una encuesta de satisfacción que permite identificar las principales fortalezas y debilidades del Título para así determinar las propuestas de mejora más convenientes en los distintos procesos analizados. La encuesta se dirigirá a determinar la:

- Satisfacción del estudiante con la actividad docente del profesorado.
- Satisfacción del estudiante con su programa formativo.
- Satisfacción del estudiante con la estancia en prácticas.
- Satisfacción del estudiante con el programa de movilidad.
- Satisfacción de los egresados.

Para la medición y análisis de la satisfacción de los estudiantes se tendrá en cuenta toda la información de los procesos de realización de encuestas a grupos de interés y de indicadores como:

- La información recibida, su disponibilidad y accesibilidad.
- El asesoramiento y orientación académica/profesional/de investigación recibidos durante el desarrollo del Grado o Máster.
- La planificación y desarrollo de las enseñanzas del Grado o Máster (recursos, cumplimiento del programa,...)
- Los resultados académicos alcanzados.
- Las prácticas externas.
- Los Programas de movilidad.
- Reclamaciones y sugerencias.
- La gestión académica y administrativa del título.
- La coordinación entre las instituciones / empresas colaboradoras.
- Grado de cumplimiento de expectativas sobre el Grado o Máster.
- Mecanismos para la difusión del Grado o Máster.

9.5.2. Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (Personal Académico).

Para la medición y análisis de la satisfacción del Personal Académico se tendrá en cuenta toda la información obtenida a través de la realización de encuestas en las que intervienen indicadores como:

- Planificación y desarrollo de la enseñanza.
- Los resultados obtenidos por los estudiantes.
- La gestión académica del Título.
- La gestión administrativa del Título.
- El seguimiento y control del SGCT.
- Grado de cumplimiento sobre las expectativas propias sobre el Título.
- Mecanismos utilizados para la difusión.
- Número de estudiantes matriculados en los módulos.
- Funcionamiento de los recursos tecnológicos y audiovisuales de los que dispone la plataforma de la VIU.
- Posibilidades metodológicas de la plataforma.

Como ya hemos señalado en el apartado de Desarrollo de este procedimiento, será el Departamento de Estadística de la Universidad quien recoja la información, comenzando así el análisis de necesidades, expectativas y satisfacción del Personal Académico en lo referente a la calidad de las dimensiones trabajadas y atendidas respecto a planificación, desarrollo, resultados y mejora e innovación.

9.5.3. Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (Personal de Administración y Servicios).

La información que la Comisión de Calidad del Título debe analizar procede del análisis del grado de satisfacción de dicho grupo de interés, considerando los siguientes aspectos:

- La información y asesoramiento recibidos en el Título de Grado o Máster.
- Los sistemas informático-administrativos para la gestión de la información.
- La gestión académica del Título de Grado o Máster.
- La gestión administrativa del Título de Grado o Máster.
- El seguimiento y la gestión de la calidad del Título de Grado o Máster.
- La comunicación y relaciones con los distintos implicados en el Título de Grado o Máster.
- La atención a las reclamaciones y sugerencias de los estudiantes.

Como ya hemos señalado en el apartado de Desarrollo de este procedimiento, será el Departamento de Estadística de la Universidad quien recoja la información, comenzando así el análisis de necesidades, expectativas y satisfacción del Personal de Administración y Servicios.

9.5.4. Procedimiento para el análisis de Sugerencias y Reclamaciones.

El objeto del presente procedimiento es presentar el sistema a aplicar para la recogida y análisis de la información relativa al proceso de gestión, atención y revisión de las sugerencias y reclamaciones surgidas en el título con el objeto de que pueda ser utilizado para su mejora.

La VIU, a través de la Comisión de Calidad del Título, analiza y tiene en cuenta la evaluación y mejora de la gestión y atención de las quejas, sugerencias y reclamaciones sobre todo centrada en las siguientes variables:

- Actuación del profesorado.
- Desarrollo del Programa Oficial del Título.
- Evaluación y resultado del aprendizaje.
- Gestión académica del Título de Grado o Máster.
- Gestión administrativa del Título de Grado o Máster.
- Sistemas de orientación y acogida a los estudiantes.
- Prácticas externas.
- Programas de movilidad.
- Accesibilidad y disponibilidad de información.

El desarrollo de este procedimiento será el siguiente:

- Definición del canal de atención de quejas, reclamaciones y sugerencias: La CCT indicará cuales son los canales establecidos para presentar una queja, reclamación o sugerencia.
- Recepción de la queja, reclamación o sugerencia: El Departamento de Atención al Alumno recibe y canaliza la queja, reclamación o sugerencia para su envío al servicio implicado.
- El servicio implicado analiza la queja, reclamación o sugerencia y emite un documento con las soluciones adaptadas, si proceden.
- El Departamento de Atención al Alumno emite una comunicación al reclamante con las soluciones adoptadas, si proceden, así como incorpora estas soluciones en el plan de mejoras y a través del procedimiento de medición, análisis y mejora.
- La CCT emite un informe de la resolución al reclamante.

La información que la Comisión de Calidad debe analizar procede de distintos indicadores:

- Existencia, disponibilidad y accesibilidad de procedimiento para sugerencias o reclamaciones.
- Transparencia y claridad del proceso seguido en el Título para la tramitación de las sugerencias y reclamaciones.
- Tipología y número de incidencias, reclamaciones realizadas.
- Número de sugerencias realizadas.

- Tiempo medio transcurrido entre la recepción de las reclamaciones / sugerencias y la respuesta a las mismas.

Estos indicadores son extraídos a partir de las fuentes documentales que aporten los servicios administrativos / informáticos y que serán canalizadas a través de la Comisión de Calidad del Título que será la responsable de gestionar las reclamaciones y sugerencias.

9.5.5. Criterios específicos en el caso de extinción del título.

Este procedimiento tiene por objeto establecer el modo en el que la Universidad lleva a cabo la extinción de un Título en base a los criterios legales y a los resultados obtenidos en las diferentes evaluaciones cuando el Título no haya alcanzado el umbral de calidad establecido.

Asimismo, establece los procedimientos específicos que deben seguir los estudiantes que han iniciado sus estudios con el Título a extinguir, y que salvaguarden, en todo caso, los derechos contraídos por dichos estudiantes.

Se entiende por extinción de un Título de Grado o Máster la baja del mismo en el Registro de Universidades, Centros y Titulaciones.

Responsables e implicados en el desarrollo de este procedimiento.

- Equipo de Dirección de la Universidad: Analiza el valor de los criterios de extinción de Título e informa, en caso de ser necesario, a la Comunidad Autónoma y al Ministerio de Educación.

Desarrollo

1. Se produce algún caso contemplado para la extinción del título.

Responsable:

- Equipo de Dirección de la universidad.

2. Subsanación de posibles incidencias.

Si se produce alguno de los casos contemplados para la Extinción del Título, el Equipo de Dirección de la Universidad estudiará si es posible subsanar las posibles deficiencias que han provocado el inicio de la extinción del mismo. Si es posible subsanarlas, el Equipo de Dirección de la Universidad establecerá los mecanismos adecuados y el Título continuará oficialmente.

Si no se subsanan, el Equipo de Dirección de la Universidad informa a la Comunidad Autónoma.

3. Se solicita la baja en el Registro de Universidades, Centros y Títulos.
4. El Equipo de Dirección de la Universidad aplica la normativa interna para los estudiantes matriculados.

Criterios

Los criterios que pueden conducir a una extinción de un título son los siguientes:

- En caso de Informe negativo en el proceso de acreditación por parte de la ANECA. De conformidad con el artículo 27 bis del Real Decreto 861/2010, la acreditación de los títulos se mantendrá cuando obtenga un informe de acreditación positivo. En caso de informe negativo, se comunicará a la Universidad y al Consejo de universidades para que las deficiencias encontradas puedan ser subsanadas. De no ser así, el título causará baja en el RUCT y perderá su carácter oficial y validez en todo el territorio nacional, estableciéndose la resolución correspondiente y las garantías necesarias para los estudiantes que se encuentren cursando dichos estudios.
- Si no resulta viable económicamente de acuerdo con los criterios establecidos por el Equipo de Dirección.
- Si como consecuencia de cambios producidos en las leyes de ordenación universitarias vigentes en ese momento, deja de cumplir con las mismas.
- Por política estratégica de la universidad. A partir de una revisión del catálogo de títulos que la universidad oferta en función del desarrollo de su plan estratégico para un periodo determinado teniendo en cuenta los siguientes aspectos:
 - Falta de adecuación entre oferta y la demanda formativa.
 - El número de estudiantes matriculados no supera un cierto umbral establecido.

En caso de extinción del título las medidas a adoptar serán:

- No admitir matrícula de nuevo ingreso en el título.
- La suspensión de la impartición de la docencia.
- La implementación de acciones tutoriales y de orientación específicas para los estudiantes.
- El derecho a evaluación hasta agotar las convocatorias reguladas en la normativa de la VIU.