

SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS POSGRADOS OFICIALES DE LA UNED.

Los posgrados de la UNED están respaldados por un sistema de garantía de la calidad, que vincula a este Posgrado. Dicho sistema está integrado por una serie de criterios y procedimientos marcados por el Vicerrectorado de Calidad e Innovación Docente que tienen como objetivo final garantizar la calidad de la formación y los servicios que reciben los estudiantes y fomentar acciones continuas de revisión y mejora de los programas. Estos criterios están en consonancia con los criterios y procedimientos necesarios para llevar a cabo la acreditación de los programas de posgrado propuestos por la ANECA y que serán aprobados por el Ministerio de Educación y Ciencia.

El sistema de garantía de calidad abarca una serie de acciones y procedimientos que van desde la fase de diseño del programa hasta su acreditación por la ANECA. El sistema combina acciones de evaluación y supervisión externas a la UNED con otras llevadas a cabo por la propia UNED y otras que son responsabilidad de los coordinadores de este Programa de Posgrado. A continuación se detallan los criterios y procedimientos que informan cada una de estas acciones agrupándolas por fases.

I.- FASE DE DISEÑO Y APROBACIÓN DEL PROGRAMA OFICIAL DE POSGRADO.

I.1.- Mecanismos internos de supervisión:

- Aprobación de la propuesta por la Junta o Juntas de Facultad y/o Escuela.
- Aprobación por la Comisión de Estudios de Posgrado.
- Aprobación por el Consejo de Gobierno.

I.2.- Mecanismos externos de supervisión de las propuestas.

- Todas las propuestas de Posgrado de la UNED son sometidas al sistema de evaluación de propuestas de Posgrado de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad.
- Aprobación final por la Dirección General de Universidades del MEC.

II.- FASE DE IMPLANTACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO.

II.1.- Mecanismos internos del Programa de Posgrado.

- II.1.1.- Constitución de la Comisión de Calidad del Posgrado. Esta Comisión estará integrada por:
 - o Presidente (Coordinador del Posgrado)
 - o Secretario
 - o 3 Vocales

Las funciones de esta comisión, que se reunirá al menos trimestralmente, serán de planificación, desarrollo, evaluación y seguimiento. Supervisará la recopilación de datos sobre el desarrollo del programa; analizará y valorará los resultados obtenidos y llevará a cabo propuestas de mejora en base a lo anterior.

- II.1.2.- Puesta en marcha de un sistema de información del posgrado que permita generar, recoger y archivar toda la información necesaria para la puesta en marcha del posgrado y su posterior acreditación. Este sistema deberá servir asimismo a la Coordinación del Posgrado para la toma de decisiones respecto a la gestión y revisión del Programa.
 - o La coordinación del sistema de información será responsabilidad del Secretario de la Comisión de Calidad del Posgrado. A él corresponderá la supervisión del sitio web del Programa y recabar de los docentes la información necesaria para mantener actualizada dicha información. La Universidad facilitará los siguientes apoyos:
 - Para las tareas de archivo contará con el apoyo de la Unidad de Posgrados Oficiales

- Para la obtención de información mediante encuestas la Unidad Técnica de Calidad de la Universidad.
- Para la creación y mantenimiento del sitio Web y de los cursos virtuales contará con el apoyo de USO-PC.

II.2. Mecanismos internos de supervisión por parte de la Universidad.

Dada la metodología de enseñanza a distancia de la UNED los programas de Posgrado aprobados por la Dirección General de Universidades antes de su implantación han de obtener de la Comisión de Estudios de Posgrados la autorización para su implantación. Dicha autorización requiere:

- Certificación de los materiales del Posgrado por parte del Instituto de Educación a Distancia de la UNED. Esta certificación tiene como objetivo garantizar que los materiales elaborados se ajustan a los requerimientos propios de un sistema de enseñanza a distancia.
- Verificación por parte de la Comisión de Estudios de Posgrado de que todos los elementos recogidos en el sistema de garantía de calidad del posgrado están disponibles.
 - o Procedimientos de información pública de la propuesta de posgrado (medios impresos, página Web)
 - o Información pública sobre los perfiles de acceso.
 - o Información pública sobre la metodología del programa.
 - o Verificación de que el programa de Posgrado facilita desde su sitio web acceso a guías y materiales que faciliten a los futuros estudiantes la adquisición de las competencias que requiere el aprendizaje a distancia (técnicas de estudio auto-regulado) y de la utilización de los recursos tecnológicos que pone la UNED a su disposición (manuales de usuario de cursos virtuales, teleUNED, etc.)
 - o Adecuación del soporte tecnológico para impartir el programa de posgrado. Disponibilidad de los correspondientes cursos virtuales de cada una de las materias
 - o En el caso de que existan pruebas presenciales se deberá acreditar que el Vicerrectorado de Coordinación ha previsto los mecanismos necesarios para la coordinación y realización de dichas pruebas a través del sistema de pruebas presenciales de la UNED.
- Acta de constitución de la Comisión de Calidad del Posgrado.

III.- FASE DE DESARROLLO DEL PROGRAMA DE POSGRADO.

En esta fase los mecanismos de seguimiento y supervisión son los propios del programa de Posgrado, aún cuando la Coordinación del Programa contará con los apoyos necesarios de los diferentes servicios de la Universidad implicados.

III.1.- Sistema de información y comunicación pública del Programa de Posgrado.

III.1.1.- Este Programa contará con las siguientes vías de acceso a su información Pública.

- Página Web del Programa. Estará orientada tanto a los futuros estudiantes como a los estudiantes del Programa. Contendrá los siguientes elementos informativos.
 - o Características generales del Programa: Denominación, órganos responsables, títulos que se otorgan dentro del Programa, departamentos, Centros, Universidades participantes.
 - o Descripción de los objetivos del plan de estudios con referencia a los conocimientos habilidades y competencias que los estudiantes adquirirán al finalizar sus estudios.
 - o Órganos de gestión. Procedimientos de admisión.
 - o Conexión con el "Asistente de matrícula en línea".
 - o Perfil de ingreso idóneo: descripción de conocimientos, habilidades y actitudes que deben reunir los aspirantes a participar en el Programa.
 - o Requerimientos técnicos para participar en el programa. Características técnicas de los equipos, software y conocimientos de usuario requeridos.

- Plan de formación del Posgrado: objetivos, contenidos, metodología, sistema de evaluación, sistema de revisión de los resultados de la evaluación.
- Información sobre el profesorado del Programa.
- Estructura curricular con descripción de posibles itinerarios formativos.
- Prácticas externas,
- Salidas profesionales más comunes.
- Características del Trabajo Final.
- Grabaciones de vídeo con presentaciones del Coordinador.
- Grabaciones de vídeo con presentaciones de los docentes.
- Buzón de información para futuros estudiantes.
- Información sobre los resultados de evaluación de ediciones anteriores (resúmenes de encuestas de satisfacción de estudiantes, memorias anuales del Programa, etc.

III.1.2.- Dada la complejidad del proceso de matriculación dados los muy distintos posibles perfiles de acceso, la UNED ha desarrollado una aplicación propia (Asistente de matrícula en línea de Programas de Posgrado) que guía al estudiante a lo largo de las siguientes etapas:

1. Preinscripción
2. Validación de las preinscripciones
3. Matrícula

La fase de **Preinscripción** contempla la recogida de datos personales y académicos del futuro alumno, así como su propuesta de acuerdo a los estudios que desea cursar.

La aplicación trabaja sobre un entorno seguro para salvaguardar la privacidad de datos personales del alumno.

Una vez que el alumno ha completado su preinscripción y ha realizado su propuesta sobre las materias que ha elegido de acuerdo con la estructura de los diversos programas, incluyendo, además, su solicitud de reconocimiento de créditos si así lo considerara, recibe un resumen de toda la información introducida, que puede imprimir, así como instrucciones precisas sobre los documentos que debe presentar por correo ordinario y el procedimiento para ello.

La aplicación de preinscripción además de esta vista que está a disposición del alumno, dispone de otra que corresponde a la secretaría de la Unidad de Apoyo de la Facultad o Escuela que gestiona el título.

Cuando se realiza una nueva preinscripción, la secretaría es inmediatamente informada a través de alarmas que se generan en el correo electrónico del secretario responsable, con inclusión de los datos más relevante de la preinscripción (nombre y apellidos del alumno, DNI, programa y especialidad en la que se ha preinscrito), también como en la propia plataforma mediante marcas que indican las nuevas entradas.

Esta preinscripción queda pendiente en estado de "Solicitada" hasta que en la Secretaría de la Unidad de Apoyo se recibe la documentación que el alumno debe mandar por correo ordinario.

En este momento, se comprueba tal documentación y se coteja con la preinscripción realizada en-línea. Cuando todo está correcto, el secretario administrativo responsable cambia el estado de la preinscripción con objeto de que pueda ya ser contemplada y evaluada por el Equipo Responsable del Programa.

Cada Equipo Responsable del Programa dispone de una vista o perfil propio a la aplicación, a la cual se accede con ID y CONTRASEÑA proporcionados por el Administrador de la aplicación.

Cuando la Secretaría Administrativa de la Unidad de Apoyo ha confirmado que la preinscripción de un alumno está correcta en forma, cambia el estado de la preinscripción de "Solicitada" a "Pendiente" y envía al equipo Responsable de cada programa la documentación que se ha recibido del alumno.

Cuando esto ocurre, el Equipo Responsable comienza el proceso de **Validación** de las preinscripciones

Una vez que los alumnos están en estado de Pendientes, cada Responsable ya puede ir accediendo a la propuesta de matrícula que ha hecho cada alumno. En este proceso puede: confirmar total o parcialmente la propuesta del alumno; rechazarla; hacer una nueva propuesta y reconocer o no los créditos que el alumno desea le sean reconocidos.

Una vez terminada cada validación individual, el Equipo Docente confirma la misma e inmediatamente se genera un mensaje al correo electrónico que el alumno ha proporcionado, donde se le indica la propuesta validada definitivamente y un número de admisión que se genera aleatoriamente para que, con él y su DNI o PASAPORTE, pueda formalizar su matrícula.

Aquellas prescripciones que son rechazadas siguen el mismo proceso, con la diferencia de que en el correo mencionado se incluye un comentario sobre los motivos de la no admisión.

A pesar de que mediante este correo electrónico el alumno ya puede iniciar su proceso de matrícula (igualmente online, como se especificará más adelante), la Secretaría Administrativa de la Unidad de Apoyo, envía también un documento firmado y formalizado de notificación al alumno, tanto si ha sido admitido como si no, y en el que también se contempla el número de créditos reconocidos si así fuere el caso.

La **Matrícula** se realiza igualmente Online y se rige por idénticos parámetros y procedimientos que la preinscripción, con la diferencia que, una vez que el alumno ingresa en la aplicación, solo debe validar aquellas asignaturas que desee cursar de las, a su vez, propuestas o validadas por el Equipo responsable del programa.

Una vez hecho esto por parte del alumno, se genera automáticamente su matrícula, con mención de las asignaturas, los créditos correspondientes y el importe parcial por créditos y conceptos, así como el total. Es importante indicar que en este proceso se contemplan los importes de reducción de tasas de acuerdo con los distintos conceptos en la UNED.

Una vez que el alumno ha validado su matrícula, se genera una hoja de instrucciones para que termine de completarla y la llamada carta de pago, con objeto de que proceda a realizar el pago de la matrícula.

III.1.3.- Información y espacios de interacción reservados a estudiantes matriculados:

- El Programa contará con un espacio de acceso restringido a estudiantes matriculados en el programa a través del cual tendrá acceso a:
 - o Información Académica,
 - o Novedades
 - o Realización de trámites administrativos en línea
 - o Acceso al sistema de sugerencias/reclamaciones.
 - o Sistema de realización de encuestas en línea.
- Cada uno de los módulos o asignaturas del Programa contará con un curso virtual en el que el estudiante tendrá acceso a:
 - o Plan de trabajo
 - o Materiales docentes
 - o Actividades de evaluación continua
 - o Prácticas
 - o Entrega de actividades de evaluación
 - o Comunicación con docentes
 - o Grupos de trabajo y herramientas de trabajo colaborativo.
 - o Seguimiento de prácticas.

III.2- Procedimiento de Acogida y fijación de programa de estudio de cada estudiante.

El Programa cuenta con un Programa de Acogida para nuevos estudiantes. Dado que se trata de un programa impartido en la modalidad de enseñanza a distancia. El Posgrado cuenta con

- Instrumento de detección de necesidades de apoyo. Mediante un cuestionario en línea el estudiante que accede al programa de Posgrado recibe información sobre sus carencias en relación con las competencias que requiere el aprendizaje a distancia (planificación de tiempo, auto-regulación, etc.)
- Guía para la adquisición de competencias necesarias para el estudio a distancia. Esta guía contiene una serie de actividades que facilitan al estudiante incorporarse a esta modalidad de enseñanza.
- Guía de recursos tecnológicos de apoyo. Esta guía describe los recursos tecnológicos que la UNED pone al servicio de los estudiantes del posgrado: (cursos virtuales, sistemas de comunicación con profesores y tutores mediante telefonía IP, acceso a sesiones de videoconferencia, etc.)
- Manuales de usuario de los cursos virtuales del Programa. Existen manuales para la utilización de cada uno de los recursos tecnológicos mencionados anteriormente.
- La Unidad de Discapacidad y Voluntariado facilitará a la Coordinación del Programa los apoyos necesarios para facilitar a estudiantes con discapacidad el acceso y seguimiento al programa.

Estos recursos estarán accesibles en la página Web del Programa.

III.3.- Sistemas de apoyo al aprendizaje autónomo del estudiante.

III.3.1.-Tutoría y orientación académica: seguimiento del programa de estudio.

- Dentro del programa de Acogida existen una serie de formularios que permiten al tutor recoger información de cada estudiante para facilitarle la definición de su propio programa de estudios, en función de su perfil de acceso al Posgrado.
- Las tareas relacionadas con la tutorización académica serán asumidas por los docentes del Programa
- El Coordinador del Programa con el apoyo del IUED y del COIE diseñará el Plan de acción Tutorial. Este plan recogerá las acciones de orientación académica necesarias para apoyar el seguimiento del programa de estudios por parte del estudiante y fomentar en él el desarrollo del aprendizaje autónomo.

III.3.3.- Tutoría de orientación profesional (programas que tienen orientación profesional)

El Coordinador del Programa contará con el apoyo del Centro de Orientación e Información para el Empleo (COIE) para definir la dimensión de orientación profesional del Plan de Acción Tutorial. Los medios en los que se apoyará dicho programa serán:

- Las propias materias del Programa de Estudios más relacionadas con el mundo profesional.
- Las actividades prácticas o de simulación contenidas en el plan de actividades de las diferentes materias.
- Las prácticas externas en instituciones o empresas.

III.4.-Procedimientos de evaluación del profesorado y mejora de la docencia.

- Autoinforme de cada uno de los docentes: Al finalizar su tarea cada uno de los docentes facilitará a la Coordinación del Posgrado un auto-informe en el que se hará una valoración cualitativa sobre su actividad docente a lo largo del posgrado. En este informe el docente valorará el resultado de la aplicación de los materiales, la adecuación de los contenidos y actividades a la carga de trabajo prevista para los estudiantes en términos de ECTS, el funcionamiento del soporte tecnológico para

la interacción con los estudiantes, los resultados del sistema de evaluación; el rendimiento de los estudiantes, etc.

- Encuestas de satisfacción a los estudiantes. Para pasar estas encuestas y llevar a cabo su tratamiento estadístico se contará con el soporte de la Unidad Técnica de Calidad.

III.5- Criterios y procedimientos de actualización y mejora del Programa de posgrado.

Criterios:

- La planificación, organización de las enseñanzas y medios técnicos para el desarrollo del programa son coherentes y adecuados con los objetivos del plan de estudios.
- La planificación y organización de la enseñanza está bien documentada

Procedimientos:

- Resultados de los auto-informes reflejados en una ficha resumen que contenga las propuestas de mejora, o los cambios que se consideren necesarios en cuanto a materiales, su extensión, uso de tecnologías, etc.
- Reuniones anuales de Coordinación entre docentes y responsables académicos en las que se debatan las propuestas de mejora.
- Incorporación de las sugerencias de estudiantes, egresados y centros de prácticas, en su caso.

III.6.- Criterios y procedimientos para garantizar la calidad de las prácticas externas.

Criterios:

- El diseño del programa de prácticas se elabora en colaboración entre el Máster y cada una de las entidades o empresas con las que se firmen convenios.
- Las actividades desarrolladas por los estudiantes durante el período de prácticas se corresponden con las previstas en el programa de prácticas del posgrado.
- Valoración positiva por parte de los estudiantes.
- Valoración positiva por parte de los tutores de prácticas.
- Valoración positiva por parte de los docentes que proponen y supervisan las prácticas.

Procedimientos:

- Entrevistas e intercambio de información entre docentes responsables de las prácticas y los tutores de prácticas. Estas entrevistas podrán llevarse a cabo por video o audio-conferencia.
- Memoria de prácticas elaborada por los estudiantes de las actividades realizadas durante la práctica.
- Informe del tutor de prácticas sobre las actividades desarrolladas por cada estudiante.
- Informe del docente responsable de las prácticas.
- Reunión de la Comisión de Calidad del Programa con los docentes responsables de las prácticas y con los representantes de las instituciones o empresas con las que se han firmado convenios.
- Propuesta conjunta elaborada por los responsables del Programa de Posgrado y las instituciones o empresas de prácticas para la introducción de cambios en el programa de prácticas.

III.7.- Procedimientos de análisis e inserción laboral de los titulados y de la satisfacción con la formación recibida.

Fuentes de información:

- Encuestas de inserción laboral de los titulados del Master facilitadas por la Unidad Técnica de Calidad.

- Resultados de las encuestas de satisfacción de los estudiantes realizadas a lo largo del programa por parte de la Unidad Técnica de Calidad.
- Mediante muestreo la Coordinación del Programa de Posgrado llevará a cabo entrevistas telefónicas con estudiantes que participan en el programa de posgrado con el fin de recoger propuestas de mejora.
- Encuestas y entrevistas telefónicas con antiguos estudiantes.

La Comisión de Calidad del Programa analizará la información obtenida para proponer e implantar acciones de mejora.

III.8.- Procedimientos de atención a las sugerencias/reclamaciones de los estudiantes.

Además de los procedimientos institucionales vigentes en la UNED y recogidos en los Estatutos y Reglamento de Estudiantes, este programa habilita como cauces para la recepción de sugerencias y reclamaciones los siguientes medios:

- Dirección postal de la Coordinación del posgrado.
- Número de Teléfono y horario de atención para la recepción de sugerencias y reclamaciones.
- Dirección electrónica para recibir sugerencias y reclamaciones.

Estos procedimientos y medios se harán públicos en la página web del posgrado y en la información entregada a los estudiantes tras su matriculación en el programa.

En todas las sugerencias y reclamaciones deberá contar claramente la identidad de quien la formula, su vinculación con el programa y el medio a través del cual desea recibir la respuesta a su sugerencia o reclamación.

En un plazo máximo de 7 días naturales la Coordinación del Programa informará al solicitante o reclamante sobre las acciones emprendidas por la Coordinación en relación con la sugerencia o reclamación. El Secretario de la Comisión de Calidad mantendrá un archivo de las sugerencias o reclamaciones llegadas por medio postal o electrónico; así como de las acciones realizadas para atenderlas.

III.9.- Criterios para la suspensión o cierre del Programa de Posgrado.

- No superar un número mínimo de estudiantes matriculados en dos cursos consecutivos (poner un número de corte).
- No superar el proceso de acreditación fijado por la ANECA (RD 56/2005)
- No superar un determinado volumen de egresados en cuatro/cinco años consecutivos: poner el número de corte.