

CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA IMPLANTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TÍTULOS DE MÁSTER EN UNA UNIVERSIDAD A DISTANCIA (UNED): EL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

Manuel Díaz Martínez

Profesor Titular de Derecho Procesal

Vicerrector A. de Estudios Oficiales de Posgrado

UNED

ÍNDICE: I. Fase de diseño y aprobación del Máster. 1. Mecanismos internos de supervisión. 2. Mecanismos externos de supervisión. II. Fase de implantación del Máster. 1 Mecanismos internos del Máster. 2. Mecanismos internos de supervisión por parte de la Universidad. III. Fase de desarrollo del Máster. 1. Sistema de información y comunicación pública del Máster. 2. Procedimiento de acogida y fijación de programa de estudio de cada estudiante. 3. Sistema de apoyo al aprendizaje autónomo del estudiante. 4. Procedimientos de evaluación del Profesorado y mejora de la docencia. 5. Criterios y procedimientos de actualización y mejora del Máster. 6. Criterios y procedimientos para garantizar la calidad de las prácticas externas. 8. Procedimientos de atención a las sugerencias y reclamaciones de los estudiantes. 9. Criterios para la suspensión y cierre del Máster

ABSTRACT: Los títulos de Máster de la UNED están respaldados por un sistema de garantía de la calidad integrado por una serie de criterios y procedimientos 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 Másteres. Estos criterios están en consonancia con los criterios y procedimientos necesarios para llevar a cabo la acreditación de los títulos de Máster propuestos por la ANECA y que han sido aprobados por el Ministerio de Educación.

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

Este sistema de garantía interna de Calidad diseñado por la UNED (SGIC-U) ha sido objeto de Verificación por parte de la ANECA en la Primera Convocatoria del Programa AUDIT (2009), habiendo recibido el Informe Positivo de la citada agencia. Asimismo, ANECA ha otorgado la certificación total al sistema de garantía interna de calidad de la UNED, esto es, para todas las titulaciones que imparte.

I. FASE DE DISEÑO Y APROBACIÓN DEL MÁSTER.

1. MECANISMOS INTERNOS DE SUPERVISIÓN.

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

2. MECANISMOS EXTERNOS DE SUPERVISIÓN.

- Todas las propuestas de Máster de la UNED son sometidas al sistema de evaluación por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad.
- Aprobación final por la Dirección General de Política Universitaria del Ministerio de Educación.

II. FASE DE IMPLANTACIÓN DEL MÁSTER.

1. MECANISMOS INTERNOS DEL MÁSTER.

A) Cada Título de Máster dispone de una Comisión de Coordinación, cuya composición estará determinada en función del carácter del título (de centro, interfacultativo, institucional o interuniversitario), y de un Coordinador.

- En el caso de los Másteres de Centro (Facultad/Escuela) la Comisión estará integrada, como mínimo, por:
 - Presidente (Decano/a –Director/a del Centro)
 - Coordinador del Máster.
 - Secretario.
 - Un Profesor/a de cada Departamento que tenga docencia en materias obligatorias.
 - Un PAS vinculado a la gestión académica del Título.
 - Un representante de estudiantes.

Las funciones de esta Comisión, que se reunirá al menos trimestralmente, son de planificación, desarrollo, evaluación y seguimiento. Supervisa la recopilación de datos sobre el desarrollo del Máster, analiza y valora los resultados obtenidos y lleva a cabo propuestas de mejora en base a lo anterior.

B) Puesta en marcha de un sistema de información del Máster que permita generar, recoger y archivar toda la información necesaria para su puesta en marcha y su posterior acreditación. Este sistema deberá servir asimismo a la Coordinación del Máster para la toma de decisiones respecto a la gestión y revisión del Programa.

- La coordinación del sistema de información será responsabilidad del Secretario de la Comisión. A él corresponderá la supervisión del sitio Web del Título y recabar de los docentes la información necesaria para mantener actualizada dicha información. La Universidad facilita 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 la Unidad de Soporte al Desarrollo de Proyectos y Cursos (USO-PC).

2. MECANISMOS INTERNOS DE SUPERVISIÓN POR PARTE DE LA UNIVERSIDAD.

Dada la metodología de enseñanza a distancia de la UNED los títulos de Máster aprobados por la Dirección General de Política Universitaria han de obtener la autorización de la Comisión de Estudios de Posgrados con carácter previo a su implantación. Dicha autorización requiere:

- Certificación de los materiales del Máster por parte del Instituto Universitario 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 Máster están disponibles.

-Procedimientos de información pública de la propuesta de Máster (medios impresos, página WEB).

-Información pública sobre los perfiles de acceso.

-Información pública sobre la metodología del programa.

-Verificación de que el título de Máster 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.).

- Adecuación del soporte tecnológico para impartir el Máster y disponibilidad de los correspondientes cursos virtuales de cada una de las materias.

-En el caso de que existan pruebas presenciales se deberá acreditar que el Vicerrectorado pertinente ha previsto los mecanismos necesarios para la coordinación y realización de dichas pruebas a través del sistema de pruebas presenciales de la UNED.

III. FASE DE DESARROLLO DEL MÁSTER.

En esta fase los mecanismos de seguimiento y supervisión son los propios del Título de Máster, aun cuando la Coordinación del Máster cuenta con los apoyos necesarios de los diferentes servicios de la Universidad implicados.

1. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PÚBLICA DEL MÁSTER.

A) El Máster cuenta con las siguientes **vías de acceso a su información pública**.

- **Página WEB del Máster**, orientada tanto a los futuros estudiantes como a los estudiantes del Máster y que contiene los siguientes elementos informativos:

-Características generales del Máster: Denominación, órganos responsables, departamentos, centros, universidades participantes.

-Plan de formación del Máster: objetivos, contenidos, metodología, sistema de evaluación, sistema de revisión de los resultados de la evaluación.

- Descripción de los objetivos del plan de estudio con referencia a los conocimientos, habilidades y competencias que los estudiantes adquirirán al finalizar sus estudios.
- Definición del perfil de acceso al Máster.
- Requerimientos técnicos para participar en el programa., indicando las características técnicas de los equipos, software y conocimientos de usuario requerido.
- Información sobre el profesorado del Programa.
- Estructura curricular con descripción de posibles itinerarios formativos.
- Prácticas externas.
- Salidas profesionales más comunes,
- Características del Trabajo Fin de Máster.
- 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).

B) Dada la complejidad del proceso de matriculación debido a 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 estudiantes a lo largo de las siguientes etapas:

- Preinscripción.
- Validación de las preinscripciones.
- 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 a la estructura de los diversos Títulos, incluyendo, además, su solicitud de reconocimiento de créditos, si así lo considera, 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 relevantes de la preinscripción (nombre y apellidos del alumno, DNI, Título 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 Online. 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 Máster.

Cada Equipo Responsable del Máster 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 la matrícula.

Aquellas preinscripciones 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 fuera el caso.

La **MATRÍCULA** se realiza igualmente Online y se rige por idéntico parámetros y procedimientos que la preinscripción, con la diferencia que, una vez que el alumno ingresa en la aplicación, sólo 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 de 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.

C) **Información y espacios de interacción reservados a estudiantes matriculados.**

- El Máster cuenta con un espacio de acceso restringido a estudiantes matriculados través del cual tiene acceso a:
 - Información Académica.
 - Novedades.
 - Realización de trámites administrativos en línea.
 - Acceso al sistema de sugerencias/reclamaciones.
 - Sistema de realización de encuestas en línea.

- Cada uno de los módulos o asignaturas del Máster cuenta con un **curso virtual** en el que el estudiante obtendrá acceso a:
 - Plan de trabajo.
 - Materiales docentes.

- Actividades de evaluación continua.
- Prácticas.
- Entrega de actividades de evaluación.
- Comunicación con docentes.
- Grupos de trabajo y herramientas de trabajo colaborativo.
- Seguimiento de prácticas

2. PROCEDIMIENTO DE ACOGIDA Y FIJACIÓN DE PROGRAMA DE ESTUDIO DE CADA ESTUDIANTE.

El Máster cuenta con un **Programa de Acogida para nuevos estudiantes**. Dado que se trata de un Máster impartido en la modalidad de enseñanza a distancia en dicho Programa pueden encontrarse los siguientes documentos:

- Instrumento de detección de necesidades de apoyo. Mediante un cuestionario en línea el estudiante que accede al Máster recibe información sobre sus carencias en relación con las competencias que requiere el aprendizaje a distancia (planificación de tiempo, autorregulación, 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 Máster (cursos virtuales, sistema de comunicación con profesores y tutores mediante telefonía IP, acceso a sesiones de videoconferencia, etc).
- Manuales de usuario de los cursos virtuales del Máster. 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 accesible en la página WEB del programa.

3. SISTEMA DE APOYO AL APRENDIZAJE AUTÓNOMO DEL ESTUDIANTE.

A) 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 facilitar la definición de su propio programa de estudios, en función de su perfil de acceso al programa.
- Las tareas relacionadas con la tutorización académica serán asumidas por los docentes del Máster.
- El Coordinador del Máster, con el apoyo del IUED y del Centro de Orientación e Información para el Empleo (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.

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 Máster un auto-informe en el que se hará una valoración cualitativa sobre su actividad docente a lo largo del Máster. En este informe el docente valorará el resultado de la aplicación de los materiales, la adecuación de los contenidos u 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 de los estudiantes. Para pasar estas encuestas y llevar a cabo su tratamiento estadístico se cuenta con el soporte de la Unidad Técnica de Calidad.

5. CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS DE ACTUALIZACIÓN Y MEJORA DEL MÁSTER.

- Criterios.
 - La planificación, organización de las enseñanzas y medios técnicos para el desarrollo del Máster 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,

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 Máster.
- Valoración positiva por parte del alumno.
- 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 cabo por video o audio-conferencia.
- Memoria de prácticas elaborado 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 convenio.
- Propuesta conjunta elaborada por los responsables del Máster y las instituciones o empresas de prácticas para la introducción de cambios en los programas de prácticas.

7. PROCEDIMIENTOS DE ANÁLISIS E INSERCIÓN LABORAL DE LOS TITULADOS Y DE LA SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA.

Fuentes de información.

- I -Encuestas de inserción laboral de los titulados del Máster facilitadas por la Unidad Técnica de Calidad.
- Resultados de las encuestas de satisfacción realizadas a los estudiantes a lo largo del Máster por parte de la Unidad Técnica de Calidad.
- Mediante muestreo la Coordinación del Máster lleva a cabo entrevistas telefónicas con estudiantes que participan en el Máster 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.

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 hacen públicos en la página WEB del Máster y en la información entregada a los estudiantes tras su matriculación en el programa.

En todas las sugerencias y reclamaciones deberá constar 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 Máster 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.

9. CRITERIOS PARA LA SUSPENSIÓN O CIERRE DEL MÁSTER.

- No superar el proceso de acreditación fijado por la ANECA.
- No superar un número mínimo de estudiantes matriculados en dos cursos consecutivos (poner un número de cote).
- No superar un determinado volumen de egresados en cuatro/cinco años consecutivos: poner el número de corte⁸⁰⁷.

⁸⁰⁷ La información contenida en el presente artículo ha sido obtenida de diversa documentación elaborada por el Vicerrectorado de Calidad e Innovación Docente de la UNED.