

Sistema Interno de Garantía de la Calidad

0. Preámbulo

El Sistema Interno de Garantía de la Calidad (SIGC) de EUNEIZ tiene como finalidad establecer un proceso sistemático para la gestión y mejora continua en todos los aspectos de los títulos oficiales que conforman su oferta educativa. Es el medio para llevar a cabo un seguimiento continuo y una evaluación periódica de los programas para garantizar que se alcanzan los objetivos y las necesidades de los estudiantes y la sociedad.

El SIGC permite obtener información, cuantitativa y cualitativa, para adoptar decisiones referidas a la formación ofertada y a la gestión interna de la universidad favoreciendo la mejora continua. Este sistema integra distintos mecanismos y procedimientos, relativos tanto a la recogida y análisis de la información sobre diferentes aspectos del plan de estudios, como al modo en que se utilizará esta información para el seguimiento, revisión y la toma de decisiones.

La estructura definida del Sistema Interno de Garantía de la Calidad (SIGC) y la definición de los procedimientos que regirán su funcionamiento responden a lo establecido en:

- El artículo 25. Aseguramiento de la calidad de las enseñanzas universitarias oficiales definido en el Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- La parte 1: Criterios y directrices para el aseguramiento interno de la calidad contenida en los “Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG). (2015). Brussels, Belgium”. Aprobados por los Ministros responsables de Educación Superior en el Espacio Europeo de Educación Superior en mayo de 2015).
 - Criterio 1.1 Política de aseguramiento de calidad.
 - Criterio 1.2 Diseño y aprobación de programas.
 - Criterio 1.3 Enseñanzas, aprendizaje y evaluación centrados en el estudiante.
 - Criterio 1.4 Admisión, evolución, reconocimiento y certificación de los estudiantes.

Sistema Interno de Garantía de la Calidad

- Criterio 1.5 Personal docente.
- Criterio 1.6 Recursos para el aprendizaje y apoyo a los estudiantes.
- Criterio 1.7 Gestión de la información.
- Criterio 1.8 Información pública.
- Criterio 1.9 Seguimiento continuo y evaluación periódica de los programas.
- Criterio 1.10 Aseguramiento externo de la calidad cíclico.
- Lo indicado en el apartado 8 del Anexo II “Modelo de memoria para la solicitud de verificación del plan de estudios de un título universitario oficial” incluido en el mencionado Real Decreto 822/2021.

Sistema Interno de Garantía de la Calidad

1. Sistema Interno de Garantía de la Calidad.

1.1. Marco general

Servicio de Calidad Interna (SIC)

Es el servicio cuya función será recabar y organizar la información necesaria para el funcionamiento del SIGC, asegurar la calidad de los estudios universitarios y apoyar el trabajo de las Comisiones de Calidad.

Además, será el servicio responsable de canalizar el proceso de diseño (o modificación) de los programas de la Universidad, velar porque se ofrezca información pública pertinente y actualizada sobre EUNEIZ y sus titulaciones y por la correcta implantación del SIGC.

Comisiones de Calidad (CC)

Las Comisiones de Calidad tendrán la función de desarrollar y gestionar las competencias de la institución en materia de aseguramiento de la calidad. En el seno de este órgano se produce el análisis, discusión y debate acerca del desarrollo y seguimiento de los títulos oficiales. Todos sus miembros cuentan con voz y voto. En caso de empate, el presidente dispondrá de voto de calidad.

Las Comisiones de Calidad analizarán la información y los estudios provenientes del Servicio de Calidad Interna y plantearán propuestas de mejora para su consideración y aprobación, si así procediere, por el Consejo Directivo.

El SIGC cuenta con la siguiente estructura:

- Servicio de Calidad Interna.
- Comisiones de Calidad.
- Consejo Directivo.
- Rector.

Debe considerarse que tienen implicación en el SIGC:

- El equipo de dirección y los coordinadores de cada título universitario oficial que se imparte.
- Los profesores.
- El personal de administración y servicios.

Sistema Interno de Garantía de la Calidad

- Los alumnos.
- Los egresados.

El Servicio Interno de Calidad (SIC) tendrá como objetivo recoger y organizar la información necesaria para el funcionamiento de la Comisión de Calidad. Estará integrado por los representantes del personal de administración y servicios de cada título.

Sobre este Servicio recae la función de prestar asesoramiento y ayuda para la recopilación de datos que permitan identificar los aspectos de la organización que funcionan bien y aquellos que requieren de una mayor atención.

Las Comisiones de Calidad (CC) tendrán a su cargo el seguimiento continuo y la evaluación periódica de los títulos oficiales de EUNEIZ. Como máximas responsables de la garantía y la mejora de la calidad de cada programa que se imparta, monitorizarán todos aquellos procesos de aseguramiento externo de la calidad como la verificación, modificación, seguimiento y renovación de la acreditación.

Cada una de las Comisiones de Calidad tendrá como integrantes a:

- Los coordinadores de los títulos.
- Representantes de profesores que impartan docencia en cada título, elegidos por el Consejo Directivo entre el Personal Docente e Investigador.
- Representantes de los alumnos (al menos uno por título) elegidos por el Consejo Directivo entre los estudiantes que se presenten como candidatos.
- Hasta un máximo de cinco representantes elegidos entre profesionales relacionados con los títulos que imparte la Universidad y/o egresados. Serán elegidos por el Consejo Directivo a propuesta de los directores de los títulos.
- Un representante del personal de administración y servicios.

El presidente será uno de los directores de los títulos oficiales que correspondan y el secretario será el responsable del Servicio de Calidad Interna.

Las funciones de las Comisiones de Calidad son:

- a) Interpretar los objetivos de calidad de cada título y monitorizar su grado de consecución.

Sistema Interno de Garantía de la Calidad

- b) Informar a todos aquellos implicados de la política y objetivos de calidad y de las actuaciones acordadas.
- c) Diseñar actuaciones de revisión y de mejora para cada título.
- d) Establecer y analizar el catálogo de indicadores de calidad entre los que deberán figurar: tasa de graduación, tasa de abandono, tasa de eficiencia, tasa de rendimiento y duración media de los estudios.
- e) Analizar los resultados de satisfacción de estudiantes y profesores sobre la actividad docente.
- f) Analizar los resultados de satisfacción de todos los grupos de interés (estudiantes, profesores, personal de administración y servicios y egresados).
- g) Analizar las sugerencias y quejas recibidas.
- h) Programar y acordar la periodicidad, el alcance y la duración de la realización de las encuestas de valoración de estudiantes y profesores sobre la actividad docente.

Serán las Comisiones de Calidad las que elaboren anualmente para cada título un Informe de Seguimiento de la Calidad como evaluación periódica y cíclica de los programas. Esta revisión partirá de, como mínimo, las siguientes fuentes de información:

- Las memorias de verificación, así como sus modificaciones.
- Los informes de evaluación externos de la agencia de calidad de referencia (verificación, modificación, seguimiento y renovación de la acreditación).
- Las guías docentes.
- Los indicadores de rendimiento académico.
- Los resultados de satisfacción.
- Los informes de valoración de los profesores sobre su actuación docente.
- Los resultados de los análisis de inserción laboral de los egresados.
- La información recogida de las quejas y/o sugerencias.
- Las propuestas de mejora.
- Las actas de las reuniones del Consejo Directivo y de las diferentes Comisiones de Calidad.
- La información publicada en la página web de la Universidad.

Estos informes de seguimiento deberán ser analizados y aprobados por la Dirección de la Universidad.

Sistema Interno de Garantía de la Calidad

Las reuniones de las Comisiones de Calidad se celebrarán al menos una vez al año con el fin de analizar el desarrollo de la implantación de los títulos que se estén impartiendo.

El periodo establecido para las reuniones de estas Comisiones será al finalizar el curso académico (julio), de esta manera el análisis realizado permitirá tomar decisiones que puedan ser implantadas a lo largo del curso académico siguiente.

En caso de ser necesario, bien por los procesos de evaluación, los planes de mejora aprobados o por requerimiento de la Presidencia de la Comisión, se podrán celebrar más de una reunión a lo largo del curso académico, preferiblemente antes del comienzo del semestre académico lectivo o cuando lo determine la Presidencia de la comisión.

Admisión, evolución, reconocimiento y certificación de los estudiantes (Criterio 1.4 de los ESG)

EUNEIZ, a través de sus órganos de gobierno y sus Normas de Funcionamiento Interno dispone de claros procedimientos de admisión, reconocimiento y de finalización de estudios. Claramente definidos y aprobados.

A su vez, la Universidad a través de sus diferentes estamentos y/o servicios ofrece orientación a los estudiantes (futuros y presentes) sobre la institución y cualquier de sus programas.

EUNEIZ, a través de sus herramientas de gestión, recopila información actual y coherente sobre el progreso de los estudiantes que es puesta a disposición tanto de las Comisiones de Calidad, como del Servicio de Calidad Interna, profesorado y demás estamentos interesados de modo que facilite el análisis y la consecuente toma de decisiones.

EUNEIZ, posee normativas específicas sobre el reconocimiento adecuado de las cualificaciones, los períodos de estudio y el aprendizaje previo, incluido el reconocimiento del aprendizaje no formal e informal, como componentes esenciales para garantizar el progreso de los estudiantes en sus estudios, y facilitar así la movilidad. Esta normativa está en línea con los principios de la Convención de Lisboa sobre el reconocimiento de cualificaciones.

Sistema Interno de Garantía de la Calidad

A su vez, EUNEIZ tiene establecida la normativa sobre la expedición del título, así como el procedimiento por el cual, los estudiantes pueden solicitar la documentación relativa a la cualificación obtenida donde se incluye, como mínimo, los resultados de aprendizaje alcanzados y el contexto, nivel, contenido y estatus de los estudios seguidos y completados satisfactoriamente .

Información pública (Criterio 1.8 de los ESG)

EUNEIZ publica información clara, precisa, objetiva, actualizada y fácilmente accesible sobre sus actividades y programas.

La información sobre las actividades de las instituciones resulta útil para los estudiantes actuales y futuros, así como para los graduados, otros grupos de interés y el público en general.

Por lo tanto, las instituciones deben facilitar información sobre sus actividades que incluya la oferta de programas y sus criterios de selección, los resultados del aprendizaje previstos de dichos programas, las cualificaciones a las que conducen, los procedimientos de enseñanza, aprendizaje y evaluación utilizados, las tasas de aprobados y las oportunidades de aprendizaje disponibles para sus estudiantes, así como información sobre empleo para los graduados.

Sistema Interno de Garantía de la Calidad

1.2. Procedimientos generales del sistema interno de garantía de la calidad

P1 Procedimiento sobre la publicación de la información sobre las titulaciones (Criterios 1.4 y 1.6 de los ESG)

Objetivo

La finalidad de este procedimiento es establecer cómo la Universidad publica, revisa y actualiza de forma periódica la información sobre las titulaciones y establecer las correspondientes responsabilidades.

Alcance

Este procedimiento abarca a las actividades de publicación, revisión y actualización de la información relativa a las titulaciones oficiales de la Universidad y a todos los servicios y personas involucradas.

Propietario

Servicio web de la Universidad

Responsabilidades

- Servicio web de la Universidad
- Servicio Interno de Calidad
- Secretaría Académica
- Responsables de titulación

Desarrollo

El Servicio Interno de Calidad, Secretaría Académica y los responsables de las titulaciones junto con el Servicio web de la Universidad son responsables de revisar la información publicada y velar por la correcta actualización de la misma.

La información concreta sobre el título se ofrecerá, en una primera instancia, a través de la página web de la Universidad EUNEIZ, donde se podrá acceder a la relación de estudios que se pueden cursar en la misma, los resultados, el desarrollo, etc.

Para cada título, se ofrecerá como mínimo información detallada sobre:

- Denominación oficial del plan de estudios.
- Modalidad/es de impartición.

Sistema Interno de Garantía de la Calidad

- Número de plazas de nuevo ingreso.
- Idioma/s de impartición.
- Presentación y resultados de aprendizaje previstos.
- Resultados de aprendizaje.
- Plan de estudios: estructura, carga crediticia, etc.
- Calendario, horarios, etc.
- Profesorado.
- Perfil de ingreso y criterios de admisión.
- Servicios e Instalaciones previstos para el aprendizaje y cómo acceder a los mismos.
- Información sobre prácticas académicas externas.
- Información sobre programas de movilidad.
- Información sobre la calidad de la Universidad en cuanto a resultados, informes de evaluación, etc.

Además, se incluirá información general y transversal sobre como es: orientaciones sobre la preinscripción universitaria, mecanismos de acceso, admisión y preinscripción, criterios de admisión, proceso de matriculación, normativas académicas: reconocimiento y transferencia de créditos, progreso y permanencia de estudiantes, expedición de títulos, prácticas académicas externas, etc., servicios de apoyo y orientación, incluyendo los servicios de apoyo a estudiantes con necesidades especiales, procedimiento de quejas/sugerencias, indicadores de calidad y rendimiento, sistema interno de aseguramiento de la calidad, teléfonos de contacto, instalaciones, etc.

Adicionalmente, se han habilitado otros canales para que esta información llegue a todas las personas interesadas:

- Atención presencial en la Universidad: el futuro estudiante podrá concretar una entrevista informativa presencial a través de la página web de la Universidad o telefónicamente con Secretaría Académica o el responsable del título.
- Atención no presencial a través de la red, correo electrónico o teléfono realizada por Secretaría Académica o el responsable del título, según corresponda.
- Actuaciones de promoción y orientación específicas en Centros Educativos.
- Jornadas de puertas abiertas generales de la Universidad y de Facultad.

Sistema Interno de Garantía de la Calidad

- Información en medios de comunicación y digital.
- Materiales gráficos promocionales.
- Congresos y eventos educativos.
- Y para el estudiante una vez que está matriculado se ha previsto, además dos canales adicionales: Tutorías específicas llevadas a cabo por el responsable del estudio y/o personal de administración, según corresponda y Aula virtual, información para el estudiantado matriculado, el PDI y PAS.

La revisión y actualización de la información debe ser constante pero obligatoriamente se establece una a la finalización del curso académico tanto por el Servicio de Calidad Interna, como por Secretaría Académica y Responsables de titulación que deberán remitir los cambios y las actualizaciones a realizar al Servicio web.

Indicadores

- Información actualizada
- Información nueva
- N° de consultas clasificadas por canal y asunto

Registros

Página web actualizada

Solicitud de cambios

P2 Procedimiento relativo a la política de aseguramiento de calidad (Criterio 1.1 de los ESG)

Objetivo

La finalidad es establecer la sistemática a seguir para definir, aprobar, revisar y mejorar la política de aseguramiento de calidad de la Universidad, los objetivos y el propio sistema interno de garantía de calidad y las responsabilidades al respecto.

Alcance

Este procedimiento abarca a todos los servicios y actividades que se desarrollan dentro de la Universidad.

Sistema Interno de Garantía de la Calidad

Propietario

Servicio Interno de Calidad

Responsabilidades

- Servicio de Calidad Interna
- Comisiones de Calidad
- Equipo Rectoral
- Toda la comunidad educativa

Desarrollo

La calidad en el ámbito de la formación y de los procesos que permitan la mejora continua de los títulos son un compromiso ineludible de la Universidad que quedará reflejada en la política de aseguramiento de calidad.

El equipo rectoral es quien establece y aprueba la política de aseguramiento de la calidad, la misma reflejará la relación entre investigación y enseñanza y aprendizaje. Esta es comunicada, entendida y aplicada en toda la institución y se encontrará disponible para los agentes de interés (personal docente y de administración y servicios, estudiantes y resto de interesados) tanto en la página web como en cualquier otro medio que se considere adecuado.

Los objetivos de calidad derivarán de la política de calidad y seguirán el mismo proceso de definición, aprobación, seguimiento y difusión que la política de aseguramiento de calidad.

Una vez al año, en el primer semestre del curso académico, el Servicio de Calidad Interna promoverá la revisión de la política de calidad, los objetivos y el sistema interno de garantía de calidad en cuanto a sus procedimientos y eficiencia.

La implantación y seguimiento de la política de la calidad, los objetivos y el sistema son responsabilidad de toda la comunidad educativa de EUNEIZ. Su revisión recae en las Comisiones de Calidad y el Servicio de Calidad Interna que identificarán la necesidad o no de su actualización.

En la revisión del sistema interno de garantía de calidad se valorarán aspectos como:

Sistema Interno de Garantía de la Calidad

- La implantación y adecuación de los procedimientos definidos.
- Si el sistema permite realizar una valoración académica de la implantación del título en cuanto a: planificación docente, desempeño del profesorado, desarrollos de las actividades formativas, adecuación de los recursos e infraestructuras.
- Si el sistema permite el cálculo de los indicadores cuantitativos (tasa de rendimiento, de abandono, de graduación, etc.).
- Si el sistema ofrece información sobre datos de satisfacción.
- Si el sistema permite tomar decisiones basadas en información suministrada por el sistema.

Este informe contendrá propuestas de acciones de mejora. El informe en su conjunto deberá ser analizado y aprobado por el equipo rectoral.

Indicadores

Política de calidad y objetivos actualizada

Registros

Política de aseguramiento de calidad

Objetivos de calidad

Informe de revisión del sistema interno de garantía de calidad

Actas de reunión

P3 Procedimiento el diseño, la revisión y aprobación de programas (Criterio 1.2 de los ESG)

Objetivo

La finalidad de este procedimiento es establecer cómo la Universidad lleva a cabo el diseño y la aprobación de la oferta académica previa a su autorización y las responsabilidades.

Alcance

Sistema Interno de Garantía de la Calidad

Este procedimiento abarca desde la solicitud de diseño/modificación hasta la aprobación final por los órganos de gobierno.

Propietario

Servicio de Calidad Interna.

Responsabilidades

- Servicio de Calidad Interna.
- Junta de Gobierno.
- Junta Directiva.
- Comisión de Calidad.
- Responsable de titulación.
- Solicitante.

Desarrollo

La necesidad de actualizar la oferta formativa de la Universidad hace que se deba seguir un proceso ordenado para el diseño, la revisión y la aprobación final de un título de grado, máster universitario y/o programa de doctorado.

La implantación y/o modificación de nuevos títulos universitarios o propios requiere el acuerdo del Consejo de Administración, y una vez tomado el acuerdo se delega su ejecución en la Junta de Gobierno.

La Junta de Gobierno ejecutará los actos que sean necesarios para la implantación y/o o modificación de estudios que conduzcan a la obtención de títulos universitarios oficiales de conformidad con la delegación del Patronato y de acuerdo con lo que establezca la legislación vigente hasta obtener la autorización para el inicio de las actividades de los estudios aprobados. La Junta de Gobierno tomará la decisión correspondiente oído la Junta Directiva.

La solicitud de diseño o modificación de un programa, puede originarse desde cualquier estamento de la universidad al Servicio de Calidad Interna con el fin de que sea analizado previamente a su remisión a la Junta Directiva.

La solicitud de diseño (modificación) deberá tener en cuenta:

Sistema Interno de Garantía de la Calidad

- La estrategia institucional y los resultados de aprendizaje previstos, que deberán ser explícitos.
- La opinión de estudiantes y otros grupos de interés a través de procedimientos de consulta u otro tipo de asamblea de opinión ideada a tal efecto.
- La experiencia y las referencias externas relacionadas con el programa.
- Las cuatro finalidades de la educación superior del Consejo de Europa.
- La evolución continua del estudiantado.
- El volumen de trabajo previsto de los estudiantes (respecto a los ECTS).
- La previsión, en caso de que proceda, de prácticas académicas externas.
- La posibilidad de movilidad del estudiantado.

A su vez, a la hora de diseñar (modificar) un título, se deberá considerar:

- La diversidad de estudiantes y sus necesidades, permitiendo vías de aprendizaje flexibles.
- Las modalidades de impartición, según proceda, y el uso flexible de diferentes métodos pedagógicos.
- El fomento de la autonomía, el apoyo y la orientación al estudiantado, así como el respeto mutuo entre alumno y profesor.

En caso de ser necesario, el Servicio de Calidad Interna podrá analizar de manera conjunta con la Comisión de Calidad y/o el Responsable de la titulación la pertinencia o no de lo solicitado.

El Servicio de Calidad Interna deberá realizar un informe recabando la información necesaria sobre el título para remitirlo a la Junta Directiva. En este informe se deberá considerar:

- Pertinencia del estudio, en caso de modificación se deberá clasificar entre modificación sustancial o no y su impacto en el estudio actual.
- Estructura del plan de estudios, ámbito de conocimiento y justificación del mismo.
- Informes de evaluación externa y su contenido, si procede.
- Datos de satisfacción y tasas de rendimiento, si procede.

Sistema Interno de Garantía de la Calidad

La Junta Directiva analizará la información suministrada por el Servicio Interno de Calidad con el fin de tomar una decisión y remitir la propuesta a la Junta de Gobierno para su ratificación.

Cuando se trate de una modificación la Junta de Gobierno podrá nombrar comisiones internas de trabajo para elaborar la propuesta de modificación junto con el Servicio Interno de Calidad.

Criterios generales para la modificación del título

Los criterios generales establecidos para la modificación del título son los siguientes:

- Modificaciones no sustanciales: suponen cambios menores que no suponen modificación de la naturaleza, objetivos y características fundamentales del título. Aprobadas las mismas en la Universidad se remitirán a la agencia para su aceptación (artículo 30 RD822/2021).
- Modificaciones sustanciales: serán todos los cambios que no estén recogidos en el punto anterior (artículo 32 RD822/2021).
- El plan de estudios no se podrá modificar ante la agencia de evaluación antes de que haya transcurrido un año académicos completos desde su última evaluación de verificación y/o modificación.
- Los informes de evaluación externa que requieran llevar a cabo alguna modificación.

Toda modificación se deberá informar en la web del título para el conocimiento de toda la comunidad universitaria.

Indicadores

- Nº de modificaciones tramitadas por estudio.
- Nº de propuestas realizadas y consolidadas.

Registros

Actas de reunión.

Solicitud de diseño/modificación.

Informe sobre diseño/modificación.

Sistema Interno de Garantía de la Calidad

P4 Procedimiento para la evaluación de la calidad de la enseñanza y el profesorado (Criterio 1.7 de los ESG).

Objeto

Desarrollar el proceso por el cual la Universidad evaluará la calidad de la enseñanza y el profesorado asociado a las mismas que permita obtener resultados objetivos y fiables que favorezcan el análisis y la toma de decisiones por los diferentes estamentos implicados en la misma.

Alcance

Este procedimiento abarca todas las titulaciones oficiales de EUNEIZ Universidad y el profesorado asociado a las mismas.

Propietario

Servicio Interno de Calidad

Responsabilidades

- Servicio Interno de Calidad
- Junta Directiva
- Responsable de titulación

Desarrollo

La evaluación de la calidad de la enseñanza y el profesorado es un instrumento fundamental para guiar la acción formativa en los contextos en los que se produce. La necesidad de contar con estudios y resultados a este respecto, de promover la evaluación de la docencia por todos los agentes implicados son un elemento de primer orden en los procesos de mejora y clasificación de las universidades. De esta manera, resulta una de las prioridades de la Universidad. Se realizará una valoración de los resultados formativos que se obtienen en cada titulación con respecto a los objetivos fijados y los métodos establecidos para el aprendizaje de los estudiantes.

La Comisión de Calidad apoyada por el Servicio Interno de Calidad elaborará anualmente un informe sobre la calidad de la enseñanza y el profesorado, al final del año académico, a partir de la siguiente información:

Sistema Interno de Garantía de la Calidad

- El catálogo de indicadores de calidad. Este debe contener las tasas de graduación, abandono, eficiencia y rendimiento junto con la duración media de los estudios.
- La distribución de calificaciones finales en cada asignatura.
- Los informes de valoración de los profesores sobre su actuación docente.
- Los resultados de las encuestas de valoración sobre la actividad docente realizadas a los estudiantes.
- Los resultados de las encuestas de valoración respecto de las prácticas externas (realizadas a estudiantes y tutores).
- Los resultados de las encuestas de valoración respecto al TFG/TFM.
- Los resultados de las encuestas de satisfacción con la titulación.
- La estructura y características del profesorado y del personal de apoyo.
- Los datos relativos a la inserción laboral y a la empleabilidad de los egresados.
- Los datos relativos a la matrícula de los estudiantes de nuevo ingreso.
- Cualquier otro aspectos relacionado con la calidad de la enseñanza y el profesorado.

Esta información deberá ser pública para toda la comunidad universitaria. La información para la elaboración del informe será proporcionada por el Servicio de Calidad Interna que recabará la misma de diferentes partes de la Universidad.

La Comisión de Calidad determinará, a la vista del informe, un conjunto de actuaciones a llevar a cabo y presentará la propuesta a la Junta Directiva para su aprobación. Esta, en caso de ser necesario, activará los mecanismos para que los Responsable de titulación junto con los profesores responsables de las asignatura tomen las iniciativas necesarias.

De manera adicional, los estudiantes pueden hacer llegar sus opiniones acerca de la calidad de la enseñanza a través de sus representantes, directamente a su tutor o al jefe de estudios. Mediante los mecanismos establecidos (ej: reuniones periódicas de los órganos y de la delegación, sesiones tutoriales individuales o grupales, etc.) se recogerán acciones de mejora sobre el proceso de aprendizaje, la resolución y previsión de problemas académicos y para la garantía de la calidad del plan de estudios.

La difusión del informe, de los resultados y de las acciones a llevar a cabo deberán ser difundidas en función de lo que determine la Junta Directiva a la comunidad universitaria.

Sistema Interno de Garantía de la Calidad

Indicadores asociados

- Resultados del proceso de aprendizaje: tasas académicas, rendimiento de estudiantes, etc.
- Resultados de los estudios de satisfacción.

Registros

Informe anual

Plan de mejora

Actas de reunión

P5 Procedimiento para la recogida de la valoración sobre la docencia por parte de los estudiantes y de los profesores (Criterios 1.5 y 1.7 de los ESG).

Objeto

Establecer el procedimiento y mecanismos para la valoración y mejora de la docencia del profesorado.

Alcance

Este procedimiento abarca a todo el personal docente e investigador de la Universidad.

Propietario

Servicio Interno de Calidad.

Responsabilidades

- Junta Directiva
- Servicio de Calidad Interna
- Estudiantes
- Responsable de profesorado
- Profesorado

Desarrollo

Sistema Interno de Garantía de la Calidad

La evaluación de la calidad de la actuación docente del profesorado se sustentará en las valoraciones que realicen tanto los estudiantes como el profesorado como los responsables académicos de estos.

La evaluación de la docencia se debe entender como un mérito del profesor que podrá ser tenido en cuenta para promociones, concursos, solicitud de ayudas para la innovación, mejora de la docencia, etc. Esta evaluación permitirá tener resultados de evaluación de manera individual y global por departamento e incluso titulación. Estas dos últimas serán los resultados que se tendrán en cuenta por el Servicio Interno de Calidad para su traslado al informe de la calidad de la enseñanza y el profesorado.

Los instrumentos específicos sobre los que se basará la evaluación de la calidad del profesorado y de su actuación docente son los siguientes:

- Valoración de los estudiantes sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje y la actuación docente de sus profesores. Al finalizar cada asignatura, los alumnos cumplimentarán una encuesta para evaluar la materia en su conjunto y la actuación docente de cada profesor con el fin de contribuir a la mejora de la calidad docente, detectar posibles problemas en el ámbito de la docencia y ser un mérito docente para el profesor.
- Valoración de los docentes reflexión personal sobre la docencia impartida en relación con los objetivos planteados en un inicio.
- Valoración del coordinador del título el coordinador de cada título deberá realizar una valoración global del desarrollo del curso académico. Los ejes necesarios de este análisis serán la coordinación, los resultados obtenidos, las deficiencias detectadas y las posibles oportunidades de mejora.

Además de estas valoraciones, la Junta Directiva anualmente, deberá:

- Establecer y seguir procesos claros, transparentes y justos para la contratación de personal y condiciones de empleo que reconozcan la importancia de la enseñanza;
- Ofrecer oportunidades para el desarrollo profesional del personal docente y potenciarlo;
- Fomentar la actividad intelectual para reforzar el vínculo entre educación e investigación;

Sistema Interno de Garantía de la Calidad

- Fomentar la innovación en los métodos de enseñanza y el uso de nuevas tecnologías.

EUNEIZ, para satisfacer los requisitos de evaluación externa de su profesorado establecidos por la normativa de aplicación, formalizará los correspondientes convenios para el desarrollo de esta evaluación con la Agencia de Evaluación de Calidad y Acreditación del Sistema Universitario Vasco.

Indicadores

Satisfacción de los estudiantes con el profesorado

Registros

Informes de satisfacción con la docencia

Informes de los docentes

Informes de los coordinadores académicos

Actas de reunión

P6_Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas (Criterio 1.7 de los ESG).

Objeto

Desarrollar el proceso por el cual la Universidad analizará la calidad de las prácticas académicas externas con el objetivo de poseer datos objetivos y tendencias para un correcto análisis y toma de decisiones por los diferentes estamentos implicados.

Alcance

Este procedimiento abarca las prácticas académicas externas curriculares o no asociadas a las titulaciones oficiales de EUNEIZ Universidad.

Propietario

Servicio de Calidad Interna

Responsabilidades

Sistema Interno de Garantía de la Calidad

- Servicio de Calidad Interna
- Tutores de prácticas externas
- Comisión de Calidad
- Servicio de Coordinación y Gestión Académica
- Junta Directiva

Desarrollo

La Universidad promoverá la participación de sus estudiantes en actividades profesionales que exigen la aplicación de conocimientos a través de los llamados “Convenios de Cooperación Educativa”.

Las prácticas académicas externas constituyen una actividad de naturaleza formativa realizada por los estudiantes universitarios y supervisada por la Universidad, cuyo objetivo es permitir a los mismos aplicar y complementar los conocimientos adquiridos en su formación académica, favoreciendo la adquisición de competencias que los preparen para el ejercicio de actividades profesionales, faciliten su empleabilidad y fomenten su capacidad de emprendimiento.

Además, las prácticas académicas externas permitirán promover y consolidar los vínculos de colaboración entre la universidad y su entorno empresarial y profesional, y fortalecer los vínculos entre el estudiante y la universidad, así como el diálogo con el entorno empresarial.

Existen dos modalidades de prácticas académicas externas: las curriculares que forman parte del plan de estudios y, por lo tanto, del proyecto formativo del título y las extracurriculares que no forman parte del plan de estudios.

Los alumnos que cursen prácticas académicas externas, en base a la normativa específica, tendrán asignados dos tutores: un tutor profesional, que los orientará y evaluará dentro de la institución donde vayan a desarrollar esas prácticas y el tutor académico de la universidad, responsable de la evaluación final, de coordinador al tutor profesional y hacer un seguimiento al estudiante.

La Universidad, a través del campus virtual, proporcionará la información necesaria sobre las prácticas académicas externas: plazos, convenios, solicitud, etc.

Sistema Interno de Garantía de la Calidad

El Servicio de Calidad Interna será el responsable de realizar el estudio de satisfacción con las prácticas académicas externas a través de los siguientes mecanismos anuales:

- Cuestionarios de satisfacción a los estudiantes para conocer el grado de adecuación de las prácticas, así como su gestión.
- Cuestionarios de satisfacción a los tutores académicos y profesionales para conocer su opinión respecto a la gestión de las prácticas y el cumplimiento de los objetivos establecidos.
- Reunión anual con las organizaciones receptoras de estudiantes en prácticas con el fin de mantener un diálogo abierto que permita acercar el mundo profesional y económico a la Universidad.

Los datos obtenidos de estos estudios serán trasladados a la Comisión de Calidad para que los incorpore al Informe anual y al Servicio de Coordinación y Gestión Académica con el fin de que posea datos objetivos para analizar las prácticas académicas externas en cuanto a gestión, adecuación, etc. y emitir propuestas de revisión y mejora que podrán ser objeto de incorporación en el plan de mejoras, si así lo determina la Junta Directiva.

Indicadores

- Número de convenios de colaboración educativa firmados.
- Grado de satisfacción de estudiantes con las prácticas académicas externas .
- Grado de satisfacción de los tutores con las prácticas académicas externas.

Registros

Convenios cooperación educativa

Actas de reunión

Informes de resultados

Sistema Interno de Garantía de la Calidad

P7 Procedimiento de evaluación de la calidad de los programas de movilidad (Criterio 1.7 de los ESG).

Objeto

Desarrollar el proceso por el cual la Universidad recogerá y analizará la información derivada de los programas de movilidad.

Alcance

Este procedimiento abarca los programas de movilidad suscritos por la Universidad.

Propietario

Secretaría Académica

Responsabilidades

- Secretaría Académica
- Responsables de titulación
- Servicio de Calidad Interna
- Comisión de Calidad
- Junta Directiva

Desarrollo

La movilidad de estudiantes se coordinará desde la Secretaría Académica, la gestión académica de los intercambios la realizará el gestor académico del programa.

Los estudiantes de grado tendrán la posibilidad de cursar un período de formación internacional en alguna de las opciones disponibles a través de los diferentes acuerdos de colaboración que mantendrá la Universidad.

La Universidad establecerá la gestión de la movilidad de estudiantes con la información y asesoramiento a la comunidad universitaria sobre los diferentes programas internacionales de cooperación en el ámbito de la educación superior a partir de los Responsables de titulación, que podrán coordinarse en una comisión transversal formada por todos los coordinadores de títulos de la Universidad. Esta comisión coordinará además la puesta en marcha y el desarrollo de las acciones internacionales

Sistema Interno de Garantía de la Calidad

de formación en las que participa la Universidad y la gestión de los programas de movilidad de los estudiantes.

Los acuerdos de movilidad deberán estar por escrito, firmados por los cargos correspondientes de ambas universidades. La Universidad tendrá informatizada la gestión de los intercambios a través de herramientas informáticas específicas, bases de datos, listas de correo electrónico e información específica en el programa de gestión de matrículas de los estudiantes. La información relativa a la gestión y coordinación de los distintos programas de movilidad (convocatorias, becas, reuniones informativas, etc) se publicará en la web de la Universidad y el aula virtual.

La actividad de los programas de movilidad se medirá a partir las encuestas de satisfacción de los estudiantes con el programa de movilidad.

La Secretaría Académica realizará un seguimiento del estudiante, elaborará la propuesta de reconocimiento de créditos al finalizar el programa de intercambio que deberá ser validada por el Responsable de titulación, realizará una entrevista personal con el estudiantado que ha participado en los programas de intercambio y elaborará un informe de resultados para la mejora del desarrollo del plan de estudios que se remitirá al Servicio de Calidad Interna con el fin de que forme parte del informe anual que elabora la Comisión de Calidad, en caso de estimarlo oportuno.

Las propuestas de mejora que puedan surgir de la revisión de la información sobre movilidad podrán ser objeto de incorporación en el plan de mejoras, si así lo determina la Junta Directiva.

Indicadores

- Programas de movilidad firmados.
- Número de estudiantes “outgoing” e “incoming”.

Registros

Convenios de movilidad firmados

Actas de reunión

Informes de resultados

Sistema Interno de Garantía de la Calidad

Expedientes de movilidad

P8 Procedimiento relativo a la satisfacción de los actores implicados en las titulaciones (Criterio 1.7 de los ESG) y la gestión de sugerencias y quejas

Objeto

Establer la forma en la que la Universidad revisa los datos de satisfacción, las quejas y las sugerencias recibidas con el fin de implantar mejoras en los servicios prestados por la Euneiz.

Alcance

Este procedimiento abarca a todos los resultados de satisfacción como a las quejas y sugerencias presentadas por cualquier miembro de la Comunidad universitaria de Euneiz.

Propietario

Servicio de Calidad Interna

Responsabilidades

- Servicio de Calidad Interna
- Secretaría Académica
- Comunidad universitaria
- Comisión de Calidad

Desarrollo

El Servicio de Calidad Interna es el responsable de remitir y recopilar las encuestas de satisfacción. La información sobre la valoración global y sobre aspectos específicos de los títulos se obtendrá anualmente mediante encuestas informatizadas realizadas a las distintas personas implicadas (estudiantes, profesorado, personal de administración y servicios y egresados/as) en el correspondiente curso académico.

Los canales habilitados para las quejas, sugerencias y/o los comentarios que se desean realizar serán:

Sistema Interno de Garantía de la Calidad

- Buzón de quejas/sugerencias en la Web y en el Campus Virtual un buzón de quejas y sugerencias.
- Correo electrónico dirigido al Servicio Interno de Calidad y/o Secretaría Académica.
- Presencialmente a través del Servicio Interno de Calidad y/o Secretaría Académica.

Asimismo, cualquier grupo de interés o interesado en Euneiz podrá hacer llegar sus comentarios y críticas mediante el canal de transparencia establecido vía web, y se canalizará correspondientemente entre las áreas afectadas.

El Servicio de Calidad Interna será el responsable de difundir los canales de atención a este respecto entre la Comunidad universitaria.

Todas las quejas/sugerencias deberán ser remitidas al Servicio de Calidad Interna con el fin de proceder a su registro y llevar a cabo el seguimiento de las mismas junto con Secretaría académica.

La recepción de una queja/sugerencia implicar su análisis para identificar la problemática y poder clasificarla y proceder a su distribución al área implicada. Se deberá proporcionar la respuesta en el plazo de mes desde la fecha de recepción de la misma, que incluirá en caso de ser necesario un plan de acción.

El cierre de la queja/sugerencia se realizará desde el Servicio de Calidad Interna una vez que la solución propuesta se ha llevado a cabo en su totalidad.

Anualmente, y previo a la reunión de la Comisión de Calidad, el Servicio de Calidad Interna llevará a cabo un análisis global de las quejas/sugerencias con el fin de identificar los resultados de la gestión, la naturaleza de las mismas, las acciones de mejoras asociadas a las mismas, etc.

Los datos sobre las quejas, sugerencia y datos de satisfacción, quedarán reflejadas en el informe que realiza la Comisión de Calidad para que posteriormente sean analizados donde corresponda.

Indicadores

- Número de quejas/sugerencias registradas
- Número de quejas/sugerencias por tipología
- Tiempo de respuesta a los interesados

Sistema Interno de Garantía de la Calidad

Registros

Expedientes de quejas/sugerencias

Informes de satisfacción

Actas de reunión

P9 Procedimiento relativo al estudio de inserción laboral y empleabilidad de los egresados de la Universidad (Criterio 1.7 de los ESG).

Objeto

El objeto de este proceso es que la Universidad posea una herramienta clara que le permita realizar seguimiento de los indicadores de inserción laboral de los/as graduados/as de la Universidad, conocer la tasa de ocupación y la valoración de la formación recibida.

Alcance

Este procedimiento abarca a todos los estudios oficiales de la Universidad.

Propietario

Servicio de Calidad Interna

Responsabilidades

- Servicio de Calidad Interna
- Comisiones de Calidad
- Responsables de titulación
- Junta Directiva
- Órganos de Gobierno

Desarrollo

La Universidad realizará un riguroso acompañamiento en el desarrollo profesional de los estudiantes y antiguos alumnos, y fomentará la construcción de puentes sólidos entre el mundo académico y el mundo empresarial. Por ello, a través del Servicio de

Sistema Interno de Garantía de la Calidad

Calidad Interna llevará a cabo un estudio sobre la inserción laboral y empleabilidad de sus egresados a los dos años de haber finalizado sus estudios.

Este estudio se centrará en un cuestionario de valoración que será remitido por el Servicio de Calidad Interna a los egresados y sus resultados serán objeto de análisis por las Comisiones de Calidad y resto de órganos de gobierno.

Los objetivos de dicho estudio son:

- Valorar su satisfacción con la formación recibida en la Universidad.
- Evaluar su inserción laboral 2 años después de finalizar sus estudios y su adecuación con respecto a los estudios cursados.
- Extraer indicadores que permitan la comparación de la inserción laboral y empleabilidad entre los diferentes estudios de la Universidad, ciclo, ámbito de conocimiento, etc.

La muestra será el total de los/as egresados/as de los estudios y la encuesta será igual para todo el colectivo. El estudio tendrá tres partes: uno sobre versará sobre el análisis del primer trabajo, el segundo sobre la situación laboral actual y el tercero sobre la formación recibida y su adecuación. Los resultados serán agregados por el Servicio de Calidad Interna con el fin de elaborar el “Informe sobre la inserción laboral y empleabilidad de los/as graduados/as de Euneiz Universidad”. Este informe será analizado por la Comisión de Calidad, por los Responsables de titulación, la Junta Directiva y resto de Órganos de Gobierno y difundido a través de la web de la Universidad y por cualquier medio que así se decida.

Este informe permitirá realizar un seguimiento efectivo de la inserción laboral y empleabilidad de los/as egresadas de la Universidad, valorar la adecuación de la formación que se imparte y obtener la visión del mundo laboral. Todo ello consentirá que se puedan establecer medidas de mejora que puedan impactar en los planes de estudios, la organización de la Universidad, etc. Estas podrán ser incorporadas al plan de mejoras, si así lo determina la Junta Directiva.

Por otro lado, los profesores-tutores tienen entre sus responsabilidades la de dar respuesta a las necesidades del estudiantado en materia de orientación e inserción

Sistema Interno de Garantía de la Calidad

laboral en cuanto a facilitar el desarrollo de su carrera profesional para procurar un posicionamiento correcto ante el mercado laboral.

Para un correcto análisis del mencionado informe también se deberá tener en cuenta la información que puedan facilitar los profesores-tutores, los centros colaboradores de prácticas académicas externas sobre los trabajos desarrollados por el estudiantado en prácticas y las necesidades y/o expectativas del mundo laboral, así como cualquier otro estudio de opinión de empleadores, observatorios sectoriales del mundo laboral, etc. que se lleven a cabo en la Universidad.

Indicadores

- Tasa de ocupación de los/as egresados/as por estudio, por ámbito y por nivel.
- Tasa de adecuación del empleo.
- Satisfacción con la formación recibida.
- Adecuación de la formación recibida al mercado laboral.

Registros

Informe sobre la inserción laboral y empleabilidad

Actas de reunión

Resultados de satisfacción

P10 Procedimiento para la extinción de una titulación (criterios 1.7, 1.8 y 1.9 de los ESG)

Objeto

El fin de este procedimiento es establecer claramente el proceso que debe seguir la extinción de un título con definición de responsabilidades.

Alcance

Este procedimiento abarca toda las titulaciones oficiales de la Universidad.

Responsable

- Junta de Gobierno
- Junta Directiva

Sistema Interno de Garantía de la Calidad

- Consejo de Administración
- Secretaría Académica
- Servicio de Calidad Interna
- Comisión de Calidad

Desarrollo

La implantación, modificación y supresión de nuevos títulos universitarios o propios requiere el acuerdo del Consejo de Administración, y una vez tomado el acuerdo se delega su ejecución en la Junta de Gobierno.

La Junta de Gobierno ejecutará los actos que sean necesarios para la implantación, modificación y supresión de estudios que conduzcan a la obtención de títulos universitarios oficiales de conformidad con la delegación del Patronato y de acuerdo con lo que establezca la legislación vigente hasta obtener la autorización para el inicio de las actividades de los estudios aprobados.

La Junta de Gobierno tomará la decisión correspondiente oído la Junta Directiva. La Junta Directiva con el informe elaborado anualmente por las Comisiones de Calidad sobre los títulos, la información proporcionada por el Servicio Interno de Calidad y Secretaría Académica sobre inserción laboral y empleabilidad, análisis de demandas llevadas a cabo por colectivos profesionales, asociaciones empresariales y/o instituciones sociales, retroalimentación de empleadores, etc. y considerando los informes de evaluación externos recibidos – seguimiento, renovación de la acreditación, etc. - analizarán el cumplimiento o no de los criterios establecidos para la supresión del título.

La Junta Directiva, tras recibir toda la información, decidirá si procede la eliminación del título de acuerdo con el cumplimiento o no de los criterios establecidos para ello y determinar los mecanismos para salvaguardar los derechos de los estudiantes que están cursando la enseñanza objeto de extinción. La decisión de extinción deberá ser ratificada por la Junta de Gobierno.

Se remitirá a la Junta de Gobierno la propuesta acompañada de:

- Reestructuración de recursos humanos y recursos materiales/servicios.
- Una propuesta de actualización de la oferta y alternativas formativas.

Sistema Interno de Garantía de la Calidad

- Una propuesta de itinerarios profesionales alternativos.

La Junta Directiva analizará la información y la remitirá a la Junta de Gobierno para su aprobación y comenzar los trámites correspondientes relacionados con la extinción.

Criterios generales para la eliminación del título

Los criterios generales establecidos para la extinción de un título son los siguientes:

- No superación del proceso de renovación de la acreditación previsto.
- Cuando el Consejo de Universidades considere que las modificaciones incorporadas al título suponen un cambio apreciable en la naturaleza y objetivos del título previamente inscrito en el RUCT lo que supondría que se trataría de un nuevo plan de estudios y procedería a actuar como corresponde a un nuevo título.
- Descenso en el número de estudiantes de nuevo ingreso de manera recurrente, tres años seguidos, (inferior a 10 estudiantes) y en la demanda de acceso a la titulación sea motivo para considerar la suspensión temporal o definitiva de la titulación o la necesidad de redefinirla en el marco de otras enseñanzas afines que se imparten en la universidad.
- Disminución de las tasas de éxito, graduación, eficiencia y otros indicadores de seguimiento del rendimiento académico y el aumento de la tasa de abandono de la titulación serán motivo para considerar la suspensión temporal o definitivamente la titulación.

Adicionalmente, cada titulación puede poseer circunstancias específicas que conlleven la extinción de la misma y que no se encuentren recogidas, como por ejemplo: escasa demanda del mercado laboral, bajo interés académico y/o profesional del título, etc. Estas son difícilmente cuantificables previamente al ser variables que dependen de la situación en la que se encuentre el título en cada momento, es por ello por lo que se considera necesario que las mismas, en caso de existir, queden recogidas explícitamente en la propuesta de extinción.

Mecanismos para salvaguardar los derechos del alumnado

La extinción de un título conlleva que la Universidad no admitirá la matrícula de alumnos de nuevo ingreso ni traslados de expedientes de otras universidades.

Sistema Interno de Garantía de la Calidad

Los mecanismos establecidos para salvaguardar los derechos del alumnado que curse las enseñanzas suspendidas hasta su finalización son:

- No admisión de matriculas de nuevo ingreso en la titulación.
- Número de años académicos, posteriores a la extinción del título, de vigencia de estos derechos.
- Supresión gradual de la impartición de la docencia.
- Alternativas propuestas para los/las estudiantes que estén cursando la enseñanza suspendida.
- Alternativas formativas a la titulación.
- Itinerarios profesionales alternativos.
- Acciones de apoyo y orientación para los estudiantes repetidores.
- Derecho a evaluación hasta consumir las convocatorias reguladas por la normativa de progreso y permanencia de la Universidad.
- Otros mecanismos determinados por el Rector mediante resolución.

Toda esta información deberá ser pública a través de la web del título para conocimiento de toda la comunidad universitaria.

Indicadores

- N° de propuestas de extinción categorizadas por ámbito y ciclo.
- N° de títulos extinguidos categorizadas por ámbito y ciclo.
- N° de títulos extinguidos clasificados entre las posibles causas de extinción.

Registros

Actas de reunión