

**BEATRIZ BADORREY MARTÍN, SECRETARIA GENERAL DE LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA,**

**CERTIFICA:** Que en la reunión del Consejo de Gobierno, celebrada el día cinco de mayo de dos mil quince fue adoptado, entre otros, el siguiente acuerdo:

**08. Estudio y aprobación, si procede, de las propuestas del Vicerrectorado de  
Calidad e Internacionalización**

**08.01.** El Consejo de Gobierno aprueba la actualización de la Directriz 6 del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UNED, según anexo.

Y para que conste a los efectos oportunos, se extiende la presente certificación haciendo constar que se emite con anterioridad a la aprobación del Acta y sin perjuicio de su ulterior aprobación en Madrid, a seis de mayo de dos mil quince.

C/ Bravo Murillo, nº 38  
28015 Madrid

Tel: 91 398 81 51/ 65 26/27/28  
Fax: 91 398 60 42

[www.uned.es](http://www.uned.es)

**PROCESOS RELATIVOS A LOS RESULTADOS DE LA FORMACIÓN**

- 1. OBJETO**
- 2. ALCANCE**
- 3. REFERENCIAS/NORMATIVA**
- 4. DESARROLLO DE LOS PROCESOS**
- 5. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**
- 6. RESPONSABILIDADES**
- 7. FLUJOGRAMAS**

**ANEXOS:**

- I. Cronograma de aplicación de cuestionarios
- II. Acuerdo Comisión de ordenación académica de la UNED para reconocimiento de créditos por realización de cuestionarios (estudiantes de Grado)

<b>Edición</b>	<b>Fecha</b>	<b>Motivo de la modificación</b>
01	30/06/2008	Edición inicial (diseño del SGIC-U)
02	28/07/2011	Implantación: se han incluido dos nuevos procesos y se ha actualizado la normativa y los cargos académicos.
03	2015	Actualización y simplificación de los procesos y de cuestionarios aplicados.

<b>Elaboración:</b>	<b>Revisión:</b>	<b>Aprobación:</b>
La Oficina de Calidad y la Oficina de Tratamiento de la Información	El Vicerrectorado de Calidad e Internacionalización (Coordinador/a de Calidad de la UNED).	Consejo de Gobierno de la UNED
Fecha: 14/04/2015	Fecha:	Fecha:

### 1. OBJETO

El objeto del presente proceso es garantizar que la UNED mide y analiza los resultados significativos relativos al proceso de enseñanza/aprendizaje, la percepción de los distintos grupos de interés y la inserción laboral, así como, asegurar los mecanismos que posibilitan la toma de decisiones relativa a las conclusiones obtenidas, con el fin de mejorar continuamente la calidad de las enseñanzas impartidas.

### 2. ALCANCE

Todos los títulos universitarios oficiales implantados en cada facultad/escuela.

### 3. REFERENCIAS/NORMATIVA

- Ley Orgánica de protección de datos de carácter personal y Real Decreto de desarrollo de dicha Ley
- Planificación estratégica de la UNED
- Política y objetivos de calidad de la UNED y de sus facultades/escuelas
- Catálogo Oficial de Indicadores Universitarios del Ministerio de Educación
- Criterios de estimación de índice de actividad docente para las titulaciones de Grado, Máster y Doctorado, aprobado en Consejo de Gobierno de 28 de junio de 2011

### 4. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

Los responsables de los procesos relativos a los resultados de la formación establecen y deciden qué instrumentos se utilizan para la medición de resultados y quién es el responsable de medirlos y analizarlos. También establecen los elementos comunes a todas las facultades/escuelas que deben estar incluidos en los informes anuales de seguimiento de los títulos para la revisión de resultados.

La Oficina de Calidad y la Oficina de Tratamiento de la Información proporcionan el apoyo técnico para dotar a la UNED y a sus facultades/escuelas de un conjunto de indicadores estandarizados que les permita evaluar, de una manera fiable y comprensible, los aspectos básicos del desarrollo académico de los estudiantes. Los resultados objeto de medición y análisis son los siguientes:

- Resultados del proceso de enseñanza/aprendizaje
- Resultados de la percepción
- Resultados de la inserción laboral

## P-U-D6-03. Procesos relativos a los resultados de la formación

Los procesos básicos relativos a los resultados de la formación son los siguientes:

**P-U-D6-p1:** *Proceso para el establecimiento de indicadores de los resultados de la formación*

**P-U-D6-p2:** *Proceso para la medición y análisis de resultados de la formación*

**P-U-D6-p3:** *Proceso para la realización de cuestionarios*

**P-U-D6-p4:** *Proceso para la obtención de datos sobre los perfiles de ingreso*

**P-U-D6-p5:** *Proceso para la toma de decisiones sobre los resultados de la inserción laboral*

Los tres primeros procesos, inciden decisivamente en otros procesos básicos para la toma de decisiones relativa a la mejora de los programas de formación de la UNED, tales como, el proceso general para la garantía de calidad de los programas formativos de la UNED (P-U-D2-p1), el proceso para la garantía de calidad de los programas formativos de las facultades/escuelas de la UNED (P-U-D2-p2), el proceso para la eventual suspensión de la impartición de un título (P-U-D2-p3) y el proceso para el diseño y desarrollo de nuevos planes de estudio (P-U-D2-p4).

El cuarto proceso relativo a la obtención de datos sobre los perfiles de ingreso es de especial interés para el proceso para la definición de perfiles, admisión y apoyo a los nuevos estudiantes a través del plan de acogida (P-U-D3-p1). El quinto proceso, dirigido a la obtención de datos sobre los resultados de la inserción laboral de los egresados incide en el proceso para la gestión y revisión de la orientación e intermediación para la inserción laboral (P-U-D3-p5).

### **Descripción de los procesos:**

**P-U-D6-p1-03:** *Proceso para el establecimiento de indicadores de los resultados de la formación*

Las Oficinas de Calidad y de Tratamiento de la Información proponen al Coordinador/a de Calidad de la UNED y a la Comisión de garantía de calidad de la UNED (Comisión de metodología y docencia de la UNED), para su estudio, una batería de indicadores relativos al proceso de enseñanza/aprendizaje, incluyendo aquellos valores relativos a la tasa de graduación, la tasa de abandono y la tasa de rendimiento académico o eficiencia, entre otros; que deberán estar disponibles en el Sistema Integrado de Información Universitaria (SIIU), que es la plataforma de recogida, procesamiento, análisis y difusión de datos del Sistema Universitario Español. Los indicadores propuestos, que están en consonancia con los definidos en el Catálogo Oficial de Indicadores Universitarios del Ministerio de Educación, pretenden obtener información diferenciada, que

## P-U-D6-03. Procesos relativos a los resultados de la formación

permita tomar decisiones para mejorar de forma continua el funcionamiento de nuestros títulos, atendiendo a criterios de objetividad, homogeneidad y comparabilidad y ajustándose, en todo momento, a la normativa vigente.

Una vez aprobados por el Consejo de Gobierno de la UNED, la Oficina de Tratamiento de la Información establece el procedimiento de cálculo y visualización de esos indicadores.

### **P-U-D6-p2: Proceso para la medición y análisis de resultados de la formación**

A partir de los datos contenidos en el expediente académico del estudiante y, una vez finalizado el curso académico y conformada la matrícula por parte de la facultad/escuela; la Oficina de Tratamiento de la Información recoge estos datos, de una manera fiable y veraz, y calcula los resultados relativos al rendimiento (*véanse los siguientes documentos [Metodología para el cálculo de los indicadores](#) y [Esquema proceso de cálculo de la carga docente del PDI de la UNED y del déficit de profesorado](#)*)

En cuanto a los resultados relativos a la percepción, el proceso se inicia con la aplicación anualmente de los cuestionarios de satisfacción a los distintos grupos de interés implicados y es la Oficina de Tratamiento de la Información la encargada del tratamiento de los mismos.

Una vez obtenidos los resultados de la formación y de la percepción, se almacenan en tablas de Oracle y son expuestos en el [Portal estadístico](#) con diferentes niveles de permisos para su visualización en función de los distintos sectores de análisis.

Concretamente:

- El Consejo de Gobierno, el/la Coordinador/a de calidad de la UNED, la Comisión de Garantía de Calidad de la UNED, los decanos/directores de facultades/escuelas, los directores de departamento de facultades/escuelas, la Dirección del COIE, los coordinadores de calidad de facultades/escuelas, los coordinadores de los títulos, los directores de los centros asociados, el PDI, los profesores-tutores, el PAS, y los estudiantes tienen acceso a la visualización de los resultados del rendimiento/percepción de todas las asignaturas de los departamentos de las distintas facultades/escuelas de la UNED.
- La sociedad puede visualizarlos a través del [Portal de transparencia](#) de la UNED.

Cada sector analiza los resultados a los que tiene acceso al objeto de: verificar el grado de consecución de los objetivos propuestos en su ámbito, elaborar las acciones correctivas y propuestas de mejora que correspondan y tomarlos en consideración para el establecimiento de los objetivos del próximo curso. Todo

ello constituye la base para la elaboración de los informes anuales de seguimiento del título que procedan y su presentación en los órganos correspondientes.

El Informe anual de seguimiento del título recopila la siguiente información para su análisis:

- Resultados de las asignaturas del Plan de estudios.
- Valoraciones de los cuestionarios aplicados a estudiantes, egresados, profesorado, tutores (para los grados), y personal de administración y servicios.
- Aportaciones de los equipos docentes.
- Cuadro de mando con los indicadores generales del título.

### **P-U-D6-p3: Proceso para la realización de cuestionarios**

La Oficina de Calidad diseña los cuestionarios junto con el responsable del grupo de interés al que van dirigidos. Una vez elaborados, se envían a la Comisión de Garantía de Calidad de la UNED que procederá a su análisis y a la determinación del período de aplicación de los mismos para su aprobación en el Consejo de Gobierno (*véanse [Modelos vigentes de cuestionarios](#)*).

En la fase de implantación técnica, la UNED dispone de un [Sistema Integral de Cuestionarios y Formularios](#) para la aplicación web de todos los cuestionarios institucionales

En los periodos establecidos por la Comisión de Garantía de Calidad de la UNED (*ver cronograma de aplicación Anexo I*), se cargan todos los cuestionarios en el sistema. Una vez activados, se comunica, mediante correo electrónico, a los distintos grupos de interés que ya está disponible el cuestionario, el plazo de aplicación y la confidencialidad en el tratamiento de los datos. Estos cuestionarios se rellenan a través del acceso al portal de la UNED, previa autenticación. Antes del cierre del mismo, se envía además, un correo recordatorio a aquellos destinatarios que no lo hayan rellenado. Una vez completados, se procesa toda la información obtenida y se procede a su análisis estadístico y posterior visualización de los resultados (*Véase el documento [Procedimiento de análisis de los cuestionarios de valoración de la actividad docente](#)*).

Para mejorar la participación de los estudiantes, los equipos docentes comunican en los foros de las asignaturas virtuales, en carteles informativos en los centros asociados, a través de las tutorías, etc., el período de apertura y cierre de los cuestionarios. En el caso de los estudiantes de grado, por acuerdo de la Comisión de ordenación académica, existe la posibilidad de obtener créditos de libre configuración por su participación en la realización de cuestionarios relativos a la

evaluación de la actividad docente (véase *Acuerdo para reconocimiento de créditos Anexo II*).

#### **P-U-D6-p4: Proceso para la obtención de datos sobre los perfiles de ingreso**

Una vez que el estudiante ha finalizado el proceso de matriculación, se le ofrece la posibilidad de cumplimentar un cuestionario/formulario sobre datos sociodemográficos, a través del acceso al portal de la UNED. A partir de las respuestas obtenidas, la Oficina de Tratamiento de la Información, procederá al análisis estadístico de los datos sociológicos.

Los resultados analizados son enviados al Instituto Universitario de Educación a Distancia (IUED) para la elaboración de los informes sobre los perfiles de ingreso, segmentados por cada título académico.

Los informes sobre perfiles de ingreso son remitidos a los responsables de los títulos para la toma de decisiones.

#### **P-U-D6-p5: Proceso para la toma de decisiones sobre los resultados de la inserción laboral**

A partir de la información aportada en los cuestionarios aplicados a los egresados, la Oficina de Tratamiento de la Información facilita los datos obtenidos al observatorio de empleabilidad del Centro de Orientación, Información y Empleo (COIE), para la elaboración de los informes de inserción laboral, segmentados por cada título académico. Cuando los datos no son suficientemente representativos (significatividad baja por falta de respuesta), el COIE procederá a contactar telefónicamente con los egresados a fin de completar un mayor número de respuestas.

Los informes de inserción laboral son remitidos a los responsables de los títulos para la toma de decisiones.

Pasados dos años de la condición de egresado, se aplicará un nuevo cuestionario para realizar un seguimiento laboral de los titulados universitarios de la UNED. Este cuestionario también se aplicará siguiendo la metodología UNED y se completará, si es necesario, con la llamada telefónica.

Los grupos de interés implicados en los diferentes procesos de esta directriz son el Consejo de Gobierno de la UNED, el/la Coordinador/a de calidad de la UNED, la Comisión de Garantía de Calidad de la UNED, los decanos/directores de facultades/escuelas, los directores de departamento de facultades/escuelas, la Dirección del COIE, la Dirección del IUED, los coordinadores de calidad de facultades/escuelas, los coordinadores de los títulos, los centros asociados, el PDI, los profesores tutores, el PAS, los estudiantes, los egresados, los empleadores y la sociedad, en general.

### 5. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Los procesos relativos a los resultados de la formación son revisados, en primera instancia, por la Dirección y los técnicos de la Oficina de Tratamiento de la Información así como por la Oficina de Calidad, quienes valoran su adecuación, las incidencias detectadas y las propuestas de mejora. Si se considera necesario, las mejoras se remiten al Coordinador/a de Calidad de la UNED y a la Comisión de Garantía de Calidad de la UNED para su análisis y elaboración, en su caso, de un informe de propuestas de mejora que es enviado, si procede, al Consejo de Gobierno para la toma de decisiones.

Una vez al año se rinden cuentas a los diferentes grupos de interés sobre los resultados generales obtenidos por la UNED y sobre los resultados más específicos obtenidos por cada facultad/escuela y por cada título universitario.

El Informe anual de seguimiento del título es un instrumento de rendición de cuentas sobre el desarrollo de sus enseñanzas y de los planes de actuación y mejora para el desarrollo del mismo. En él se lleva a cabo un seguimiento y revisión de las acciones de mejora que se han implantado para comprobar la efectividad de las mismas. Se elabora por la comisión coordinadora de cada título que lo presenta a la Comisión de garantía de calidad de la facultad/escuela (Junta de facultad/escuela) donde es objeto de análisis y de la toma de decisiones que proceda. Dicho informe deberá incorporarse a la Memoria anual del centro.

### 6. RESPONSABILIDADES

- **Dirección de la Oficina de Tratamiento de la Información:** Dota a la comunidad universitaria, a través del Portal estadístico, de un conjunto de indicadores estandarizados que permiten evaluar, de una manera fiable y comprensible, los aspectos básicos del funcionamiento y percepción de los distintos grupos de interés. Mantiene la aplicación online del Sistema integral de gestión de cuestionarios y formularios. Realiza las listas de distribución de los grupos de interés encuestados.
- **Oficina de Calidad:** Propone los resultados que se van a medir y analizar, así cómo y quién va a realizarlos. Diseña los cuestionarios de



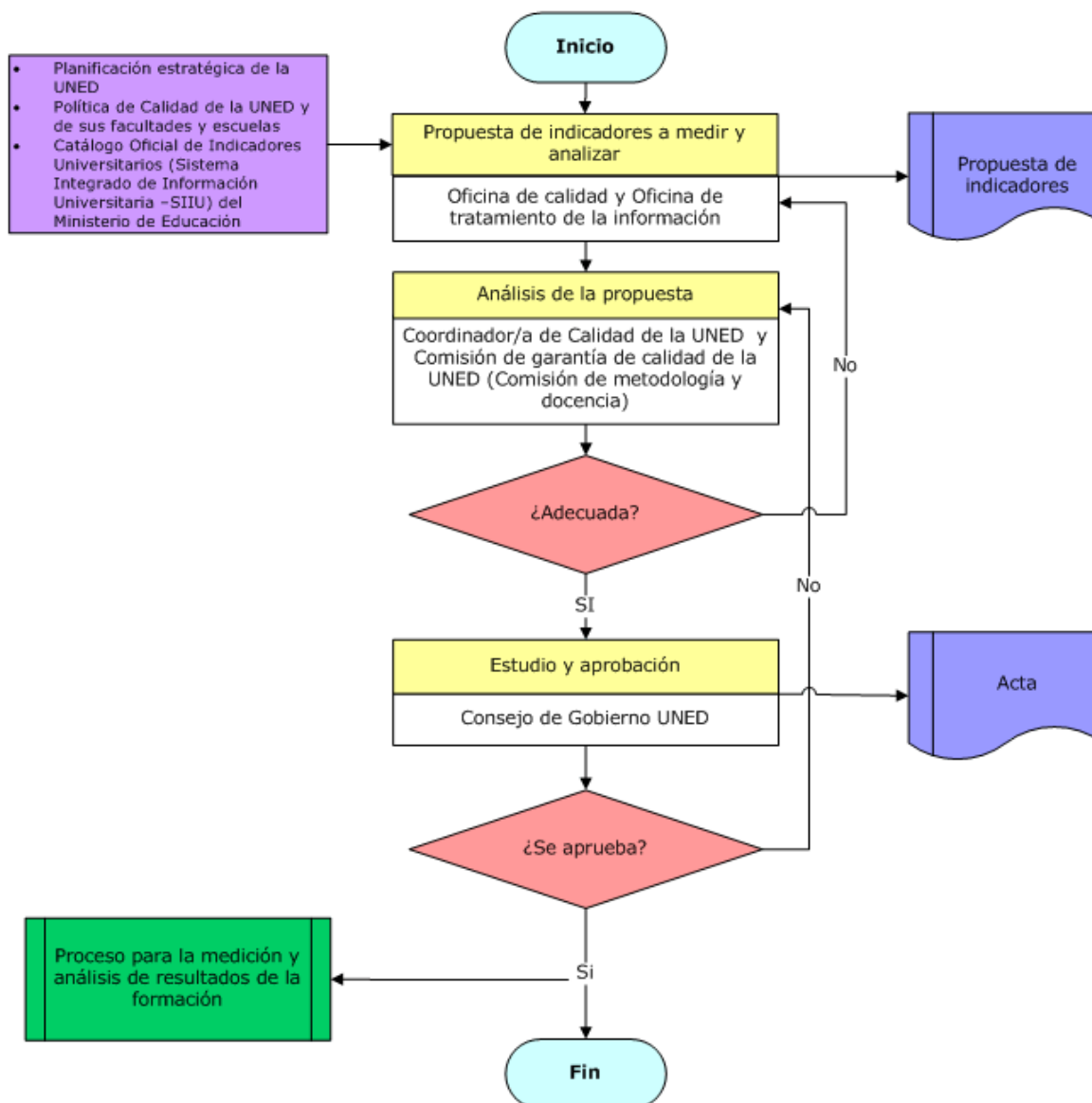
### P-U-D6-03. Procesos relativos a los resultados de la formación

valoración y elabora un borrador de cronograma para su aplicación. Realiza las campañas de divulgación de los cuestionarios entre los grupos de interés (plazos, acceso, recordatorios, etc.) y gestiona las incidencias, en su caso. Mantiene y despliega la aplicación informática para la elaboración de los informes anuales de los títulos:

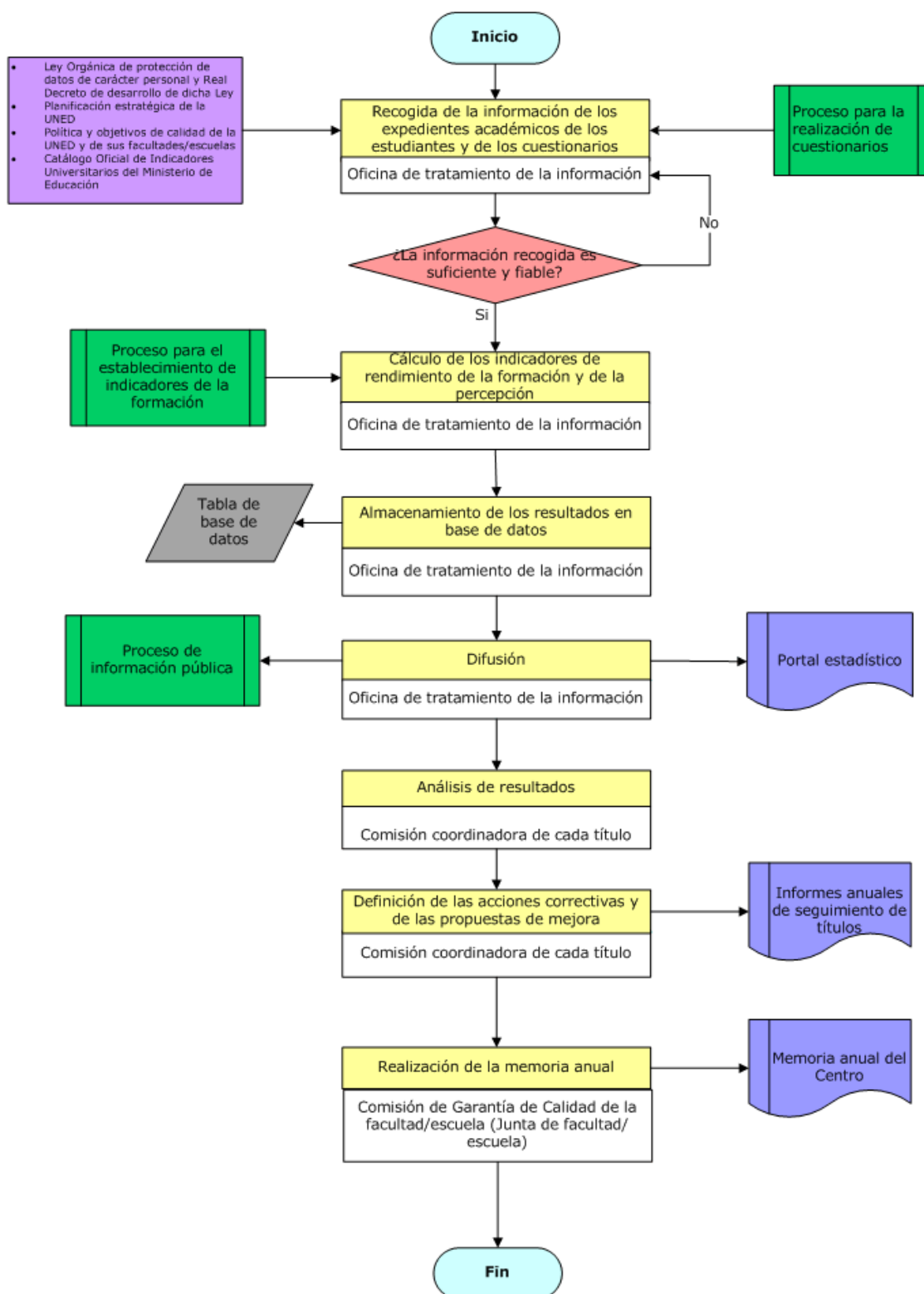
- **Coordinador/a de Calidad de la UNED junto con la Comisión de Garantía de Calidad de la UNED (Comisión de metodología y docencia de la UNED):** Analizan y revisan qué elementos comunes a todas las facultades/escuelas serán objeto de medición y análisis y los indicadores de medida. Define acciones de mejora en función del análisis de resultados y de las propuestas recibidas. En coordinación con la Oficina de Tratamiento de la Información y la Oficina de Calidad, determina la periodicidad y calendario de los cuestionarios de percepción de los grupos de interés.
- **Consejo de Gobierno:** Aprueba la propuesta de los indicadores de los resultados de la formación/percepción, los cuestionarios institucionales, el calendario de aplicación y los criterios para mejorar/incrementar la participación.
- **Comisión de garantía de calidad de facultad/escuela (Junta de facultad/escuela):** A partir de los informes elaborados por las Comisiones coordinadoras de los títulos que se imparten en la misma, aprueba, si procede, las propuestas de mejora a desarrollar.
- **Coordinador/a de calidad de las facultades/escuelas de la UNED:** Asegura que en la aplicación del SGIC-U en su ámbito se toman en consideración los requerimientos de calidad explícitos o implícitos de los distintos grupos de interés (PDI, PAS y, especialmente estudiantes).
- **Comisión coordinadora del título:** Analiza los resultados del título y elabora un informe sobre los mismos, estableciendo las consiguientes propuestas de mejora del plan de estudios.

7. FLUJOGRAMAS

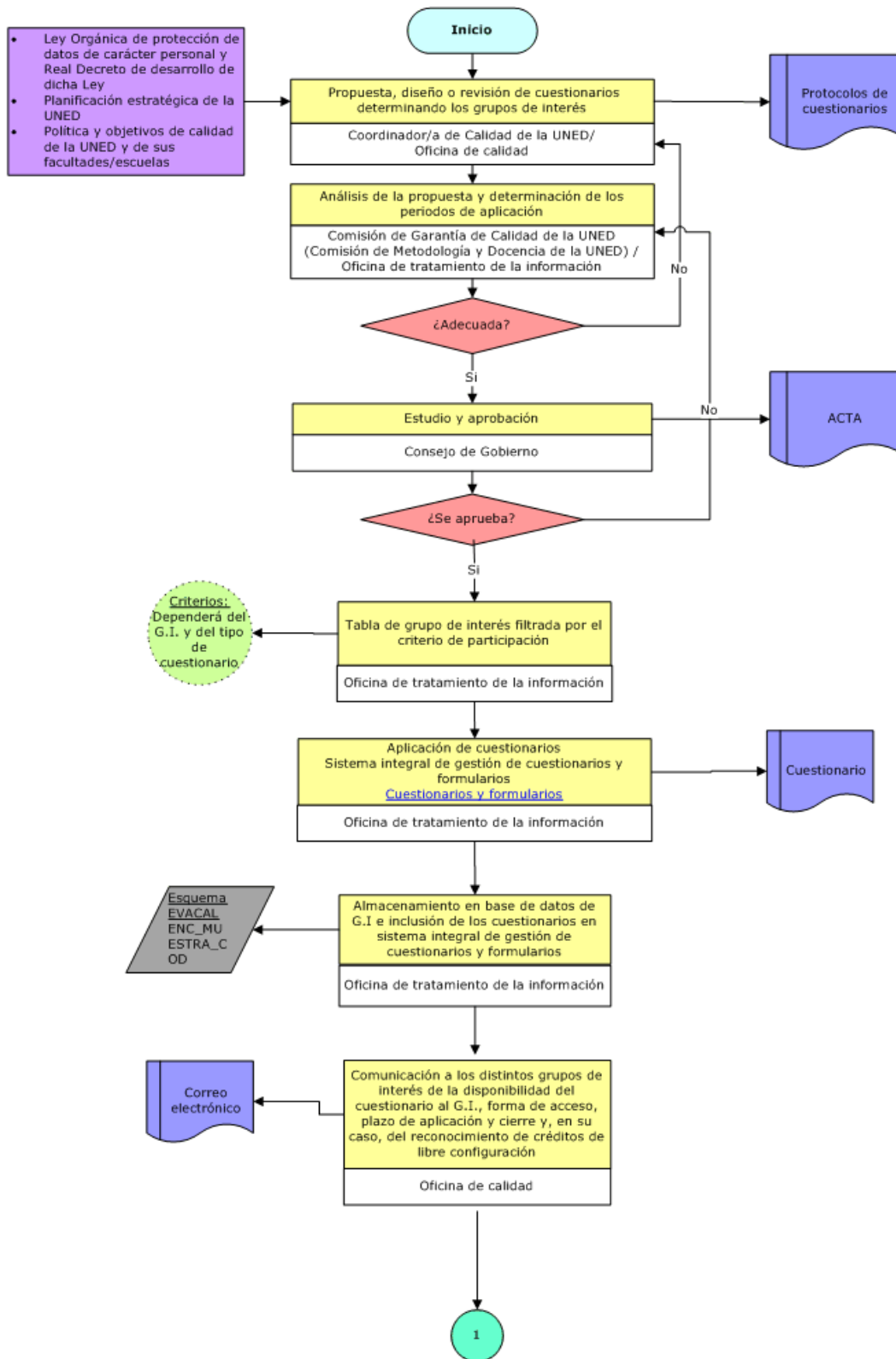
**F-P-U-D6-p1-03 Proceso para el establecimiento de indicadores de resultados de la formación**



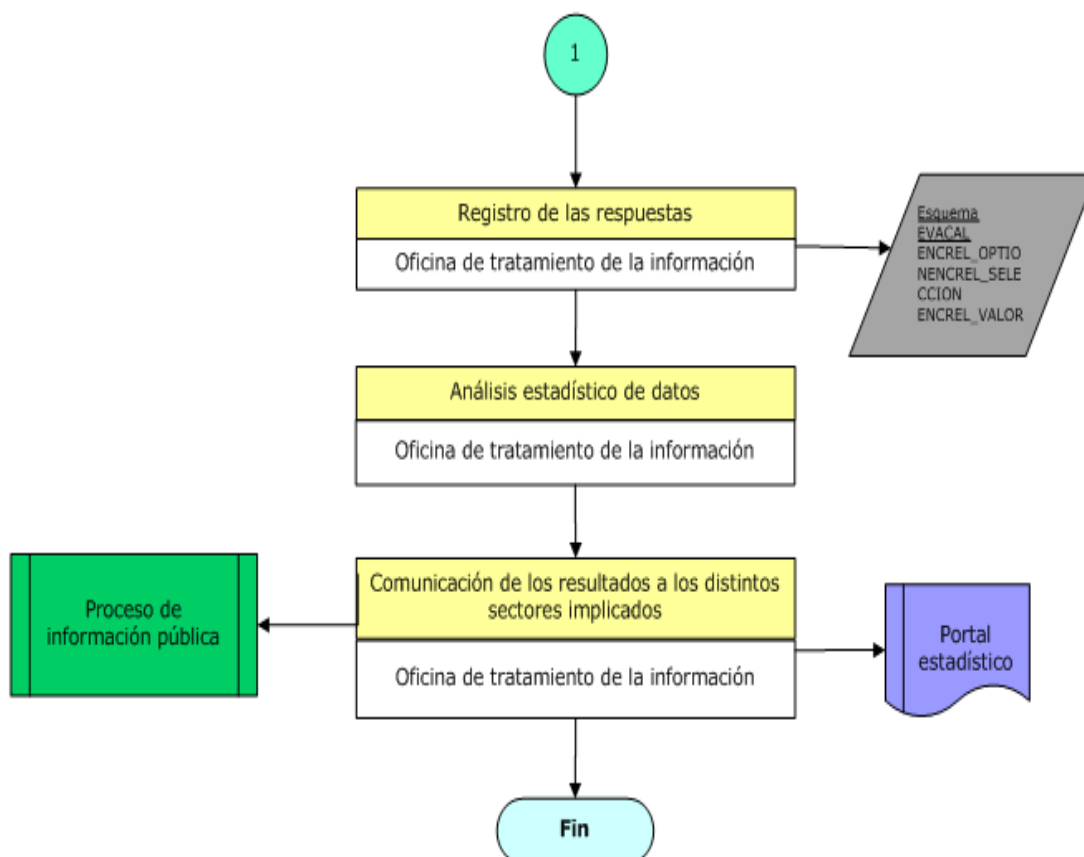
**F-P-U-D6-p2-03 Proceso para la medición y análisis de resultados de la formación**



**F-P-U-D6-p3-03 Proceso para la realización de cuestionarios**

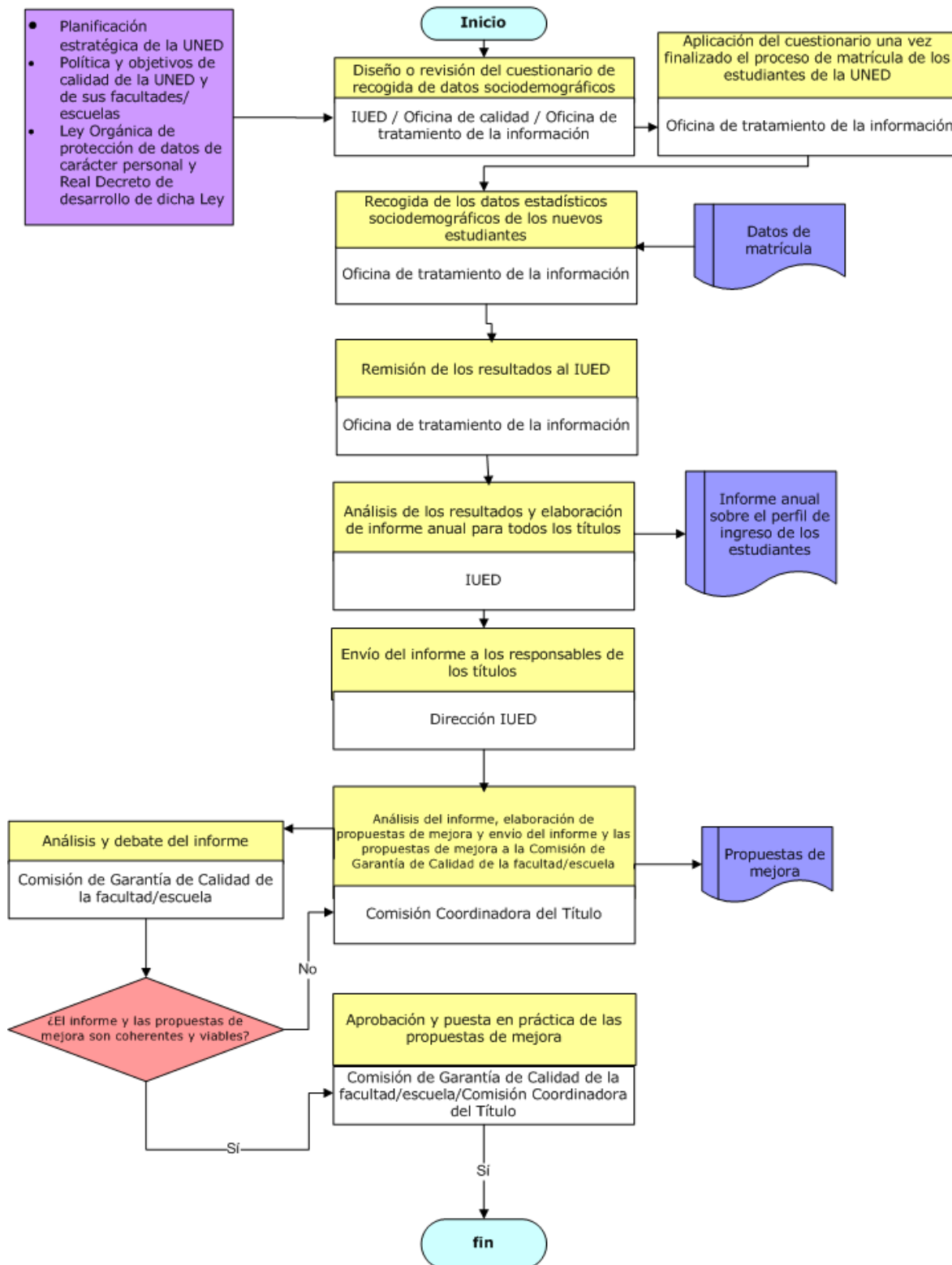


**F-P-U-D6-p3-03 Proceso para la realización de cuestionarios**

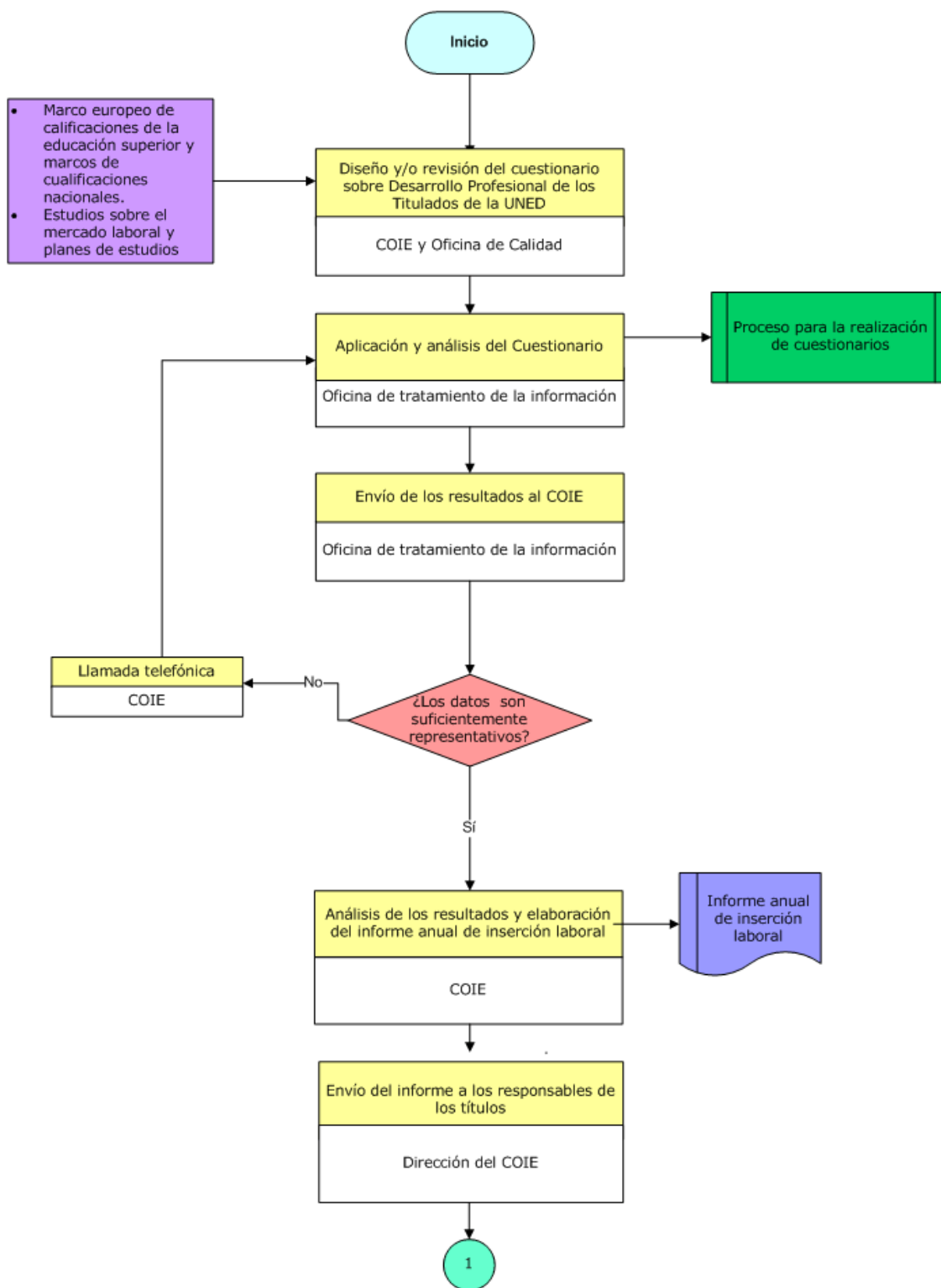


P-U-D6-03. Procesos relativos a los resultados de la formación

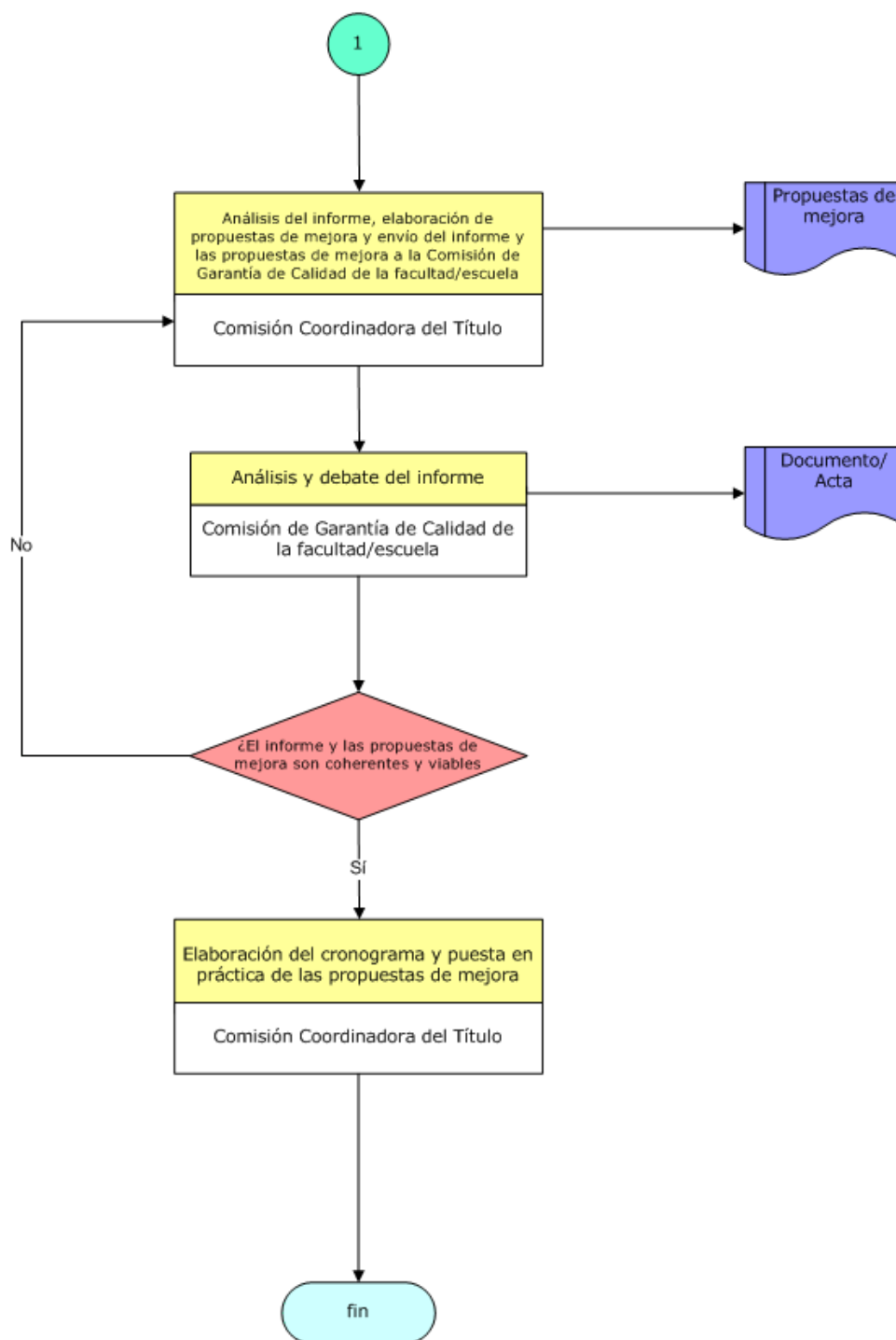
**F-P-U-D6-p4-03 Proceso de obtención de datos sobre los perfiles de ingreso**



**F-P-U-D6-p5-03 Proceso para la toma de decisiones sobre los resultados de la inserción laboral**



**F-P-U-D6-p5-03 Proceso para la toma de decisiones sobre los resultados de la inserción laboral**







**ANEXO I**

**CRONOGRAMA DE CUESTONARIOS**

Cuestionarios	Periodo	Sept	Oct	Nov	Dic.	Enero	Febr	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agos
Cuestionario de valoración de la actividad docente asignaturas de grado/máster (estudiantes)	1º Cuatrimestre					Apertu ra	Cierre						
	2º Cuatrimestre/ anuales									Apertu ra	Cierre		
Cuestionario de valoración de la actividad tutorial presencial de las asignaturas de grado (estudiantes)	1º Cuatrimestre					Apertu ra	Cierre						
	2º Cuatrimestre/ anuales									Apertu ra	Cierre		
Cuestionario de valoración de la coordinación del máster (estudiantes)	Anual									Apertu ra	Cierre		
Cuestionario de valoración de las prácticas externas de grado (estudiantes)	1º Cuatrimestre					Apertu ra	Cierre						
	2º Cuatrimestre/ anuales									Apertu ra	Cierre		
Cuestionario de valoración de las asignaturas de grado por parte del profesor tutor	1º Cuatrimestre					Apertu ra	Cierre						
	2º Cuatrimestre/ anuales									Apertu ra	Cierre		
Cuestionario de valoración de los servicios generales de los centros asociados (estudiantes)	Anual							Apertu ra		Cierre			
Aportaciones de los equipos docentes para el seguimiento de las asignaturas de grado/máster	Anual			Apertu ra	Cier re								
Cuestionario de valoración de la titulación por parte del profesorado	Anual			Apertu ra	Cier re								
Cuestionario para egresados de grado/máster	Anual			Apertu ra	Cier re								
Cuestionario de opinión del profesor tutor de los centros asociados	Bienal							Apertu ra	Cierre				
Cuestionario de opinión del PAS de los CCAA	Bienal							Apertu ra	Cierre				
Cuestionario de opinión del personal de apoyo a la docencia (piloto)									Apertu ra	Cierre			

ANEXO II

ACUERDO COMISIÓN DE ORDENACIÓN ACADÉMICA POR REALIZACIÓN DE CUESTIONARIOS

Vicerrectorado de Ordenación Académica

UNED

D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> DEL ROCÍO MUÑOZ MANSILLA, VICESECRETARIA GENERAL TÉCNICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA, Y SECRETARIA, POR SUSTITUCIÓN, DE LA COMISIÓN DE ORDENACIÓN ACADÉMICA, DELEGADA DEL CONSEJO DE GOBIERNO,

CERTIFICA:

Que en la reunión de dicha Comisión Delegada, celebrada el día 14 de diciembre de 2010, fue adoptado, entre otros, el siguiente acuerdo:

8-1.- Propuesta de reconocimiento de créditos de libre configuración (Licenciatura, Diplomatura Ingenierías) o por Actividades (Grados), por participación de los estudiantes en Encuestas de Calidad, a razón de 0,5 créditos ECTS (1 crédito de libre configuración), por cada 20 encuestas cumplimentadas.

Y para que conste a los efectos oportunos, se extiende la presente certificación en Madrid, a quince de diciembre de 2010.

Firmado digitalmente por  
UNED  
Rocio Muñoz Mansilla  
Vicesecretaria General Técnica

Bravo Murillo, 38  
28015, Madrid  
Tel: 91 398 6508 6008  
Fax: 91 398 6038  
vrector-ordenacionacademica@adm.uned.es