

Autoinforme para la acreditación

Máster universitario de Evaluación y gestión de la calidad en la Educación superior

Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación

5 de mayo de 2021

Índice

1. Datos identificadores	3
2. Presentación del centro	4
a) El centro y el espacio europeo de enseñanza superior (EEES)	4
b) El perfil de estudiante en la UOC	4
c) Presentación de los Estudios	5
d) El personal de los Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación	6
3. Proceso de elaboración del autoinforme	7
4. Valoración del logro de los estándares de acreditación	9
Recopilación de cambios producidos resultado de la crisis sanitaria COVID-19	9
Estándar 1: Calidad del programa formativo	10
Estándar 2: Pertinencia de la información pública	23
Estándar 3: Eficacia del sistema de garantía interna de la calidad de la titulación	28
Estándar 4: Adecuación del profesorado al programa formativo	36
Estándar 5: Eficacia de los sistemas de apoyo al aprendizaje	47
Estándar 6: Calidad de los resultados de los programas formativos	59
5. Valoración final y propuestas de mejora	73
5.1 Valoración final	73
5.2 Propuestas de mejora	76
5.3 Seguimiento del Plan de mejora del curso 2018-2019	77
Relación de evidencias	81

Este documento no ha pasado un proceso de corrección lingüística.

1. Datos identificadores

Universidad	Universitat Oberta de Catalunya
Nombre del centro	Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación (Universitat Oberta de Catalunya)
Datos de contacto	Dra. Teresa Guasch Pascual Directora de los Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación Rambla de Poblenou 156, 08026 Barcelona tguaschp@uoc.edu
Comité de Evaluación Interno	<p>Dra. Lourdes Guardia Ortiz, subdirectora de Docencia de los Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación</p> <p>Dra. Nati Cabrera Lanzo, directora de programa del máster universitario de Evaluación y gestión de la calidad en la Educación Superior (MUEGCES)</p> <p>Sr. Xavier Ruiz Carrasco, manager de programa</p> <p>Sra. Anna Buil Feliu, administradora de Estudios</p> <p>Sra. Maria Taulats Pahissa, directora del Área de Planificación y Calidad</p> <p>Dra. Maite Fernández Ferrer, profesora del MUEGCES</p> <p>Sr. Albert Basart Capmany, profesor colaborador del MUEGCES</p> <p>Sra. Caterina Cazalla Lorite, tutora del MUEGCES</p> <p>Dra. María Rosa Ballester Verneda, estudiante del MUEGCES</p> <p>Sra. Claudia Loreto del Campo Fuentes, graduada del MUEGCES</p> <p>Dra. Eva Fernández de Labastida Amurrio, representante del sector profesional y profesora colaboradora del MUEGCES</p>

Titulaciones impartidas en el centro sometidas a evaluación				
Denominación	Código RUCT	Créditos ECTS	Curso de implantación	Dirección de la titulación
Máster universitario de Evaluación y gestión de la calidad en la Educación Superior	4316285	60	2017-2018	Nati Cabrera Lanzo

2. Presentación del centro

a) El centro y el espacio europeo de enseñanza superior (EEES)

La [Universitat Oberta de Catalunya](#) se fundó en 1995 como la primera universidad online del mundo, conmemorando este año 2021 su [25 aniversario](#). Su modelo educativo, centrado en el estudiante y 100% online, no sólo es pionero sino que se ha ido consolidando a lo largo de estos años y ha sido objeto de numerosos reconocimientos (véase [Evidencia E0.0 - Vídeo modelo educativo Cómo se estudia en la UOC: las aulas del máster por dentro](#)). La UOC empezó a adaptar sus programas al EEES en el curso 2008-2009 en tres programas de grado. Previamente, había participado en la experiencia piloto de la Dirección General de Universidades, con dos grados —Estudios Jurídicos y Fundamentos de Psicología— y tres programas oficiales de posgrado —Sociedad de la Información y el Conocimiento, Educación y TIC(E-learning), y Software Libre.

Dentro de este proceso, la UOC ha participado en todas las convocatorias de las agencias de evaluación de la calidad en relación con la implantación de mecanismos de garantía interna de la calidad. Así pues, a partir de 2009 cuenta con la evaluación positiva del diseño del sistema de garantía interna de la calidad para todos los estudios que imparte. En mayo de 2021, la universidad recibe la certificación favorable de su sistema de garantía interna de la calidad, en la que se valora muy especialmente el modelo educativo de la UOC.

El despliegue de la nueva oferta durante estos cursos académicos sitúa a la UOC en el curso 2019-2020 con 22 grados, 50 másters universitarios y 3 doctorados entre sus siete Estudios y Escuela de Doctorado.

Además, la UOC participa en un total de 11 programas interuniversitarios coordinados por otras universidades (3 grados, 7 másteres y 1 doctorado), junto con un máster universitario que se imparte desde un centro adscrito (EADA, Escuela de Alta Dirección y Administración).

b) El perfil de estudiante en la UOC

La misión de la UOC es proporcionar a las personas un aprendizaje duradero y oportunidades educativas. El objetivo es ayudar a las personas a cubrir sus necesidades de aprendizaje superior y proporcionarles un acceso completo al conocimiento, intentando superar las restricciones espaciotemporales y favoreciendo la conciliación de las responsabilidades personales, profesionales y formativas.

La UOC tiene, por lo tanto, un perfil de estudiante propio y diferenciado del conjunto del sistema universitario catalán. Según datos disponibles en el [Portal de Transparencia de la](#)

UOC del curso 2019-2020, el 39% del alumnado tiene entre 25 y 35 años de edad, el 82% estudia y trabaja a la vez, y el 50% escoge la UOC justamente porque puede compatibilizar estudios y actividad profesional. También es interesante destacar el aumento progresivo en el porcentaje de mujeres entre el colectivo de estudiantes, que actualmente representan un 58 % de estudiantes de nuevo ingreso.

En el caso de los programas de máster universitario los Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación, el perfil de nuevo ingreso del último curso se corresponde con el 83,4% de mujeres y el 41% de mayores de 25 años, en línea con lo observado en la mayoría de los programas ofertados por la UOC.

c) Presentación de los Estudios

Los Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación se organizan en tres áreas de conocimiento según la pericia y la capacitación de sus integrantes y se focalizan en el estudio de la psicología, la educación y la acción social.

En el curso 2019-2020, los Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación cuentan con 9 programas oficiales (3 grados y 6 másters universitarios): grado de Psicología; grado de Educación social; grado de Logopedia (actualmente adscrito a los Estudios de Ciencias de la Salud); máster de Educación y TIC (*e-Learning*); máster universitario de Dificultades del aprendizaje y trastornos del lenguaje; máster universitario de Empleo y mercado de trabajo: intervención y *coaching* en el ámbito laboral (en extinción); máster universitario de Evaluación y gestión de la calidad en la Educación superior; máster universitario de Psicopedagogía y máster universitario de Psicología infantil y juvenil: técnicas y estrategias de intervención. Buena parte de estas titulaciones ya han pasado por un proceso de acreditación, y han obtenido un resultado favorable. Así, se obtuvo en el curso 2015-2016 la acreditación favorable por parte de AQU del grado de Psicología. Durante el curso 2016-2017 también se obtuvieron las acreditaciones del grado de Educación social y del máster universitario de Dificultades del aprendizaje y trastornos del lenguaje, que opta a la segunda renovación de la acreditación en este autoinforme. Los másters de Educación y TIC, y de Empleo y mercado de trabajo obtuvieron sendas acreditaciones en el curso 2018-2019.

En el ámbito de la investigación, los Estudios apuestan por dar un impulso significativo a la cultura de la investigación entre equipo de profesorado, con el objetivo de potenciar el impacto social de una investigación de calidad que se apoya en la innovación y la transferencia de conocimiento socialmente relevante. Su investigación se focaliza prioritariamente en el estudio de las transformaciones en el ámbito social y de las organizaciones, de la educación y de la salud y la calidad de vida, en el marco de la sociedad del conocimiento. Lo más relevante de la actividad de investigación de los Estudios, incluidas las publicaciones científicas e información de proyectos, se encuentran recogidas en la [Memoria de los Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación](#) que se publica anualmente y que puede consultarse en la página web de los Estudios. Asimismo, todo el profesorado propio tiene accesible su perfil en el portal [Mapa del conocimiento](#), donde se da visibilidad a

los grupos de investigación en los que participa, los proyectos de investigación y la producción científica.

Asimismo, los Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación cuentan con dos cátedras, con las que desarrollan proyectos de formación, investigación, transferencia de tecnología y conocimiento con la finalidad de generar e intercambiar conocimiento en sus respectivos ámbitos. La Cátedra UNESCO de Educación y Tecnología para el Cambio Social (2002) se creó con el fin de promover la investigación y las actividades destinadas al fomento de las TIC para el desarrollo y el aprendizaje, y centra su tarea en la creación y difusión del conocimiento e investigación en los ámbitos de los recursos educativos abiertos (OER) y en el campo del género y la tecnología. La Cátedra Fundación Randstad-UOC de Discapacidad, Empleo e Innovación Social (2019) busca fomentar la integración en el entorno laboral de las personas con discapacidad en igualdad de oportunidades y de generar conocimiento alrededor de la discapacidad.

d) El personal de los Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación

El personal docente e investigador de la UOC se organiza por estudios. Cada uno de los estudios representa un gran ámbito de conocimiento, que a su vez también puede estar organizado por áreas de conocimiento. Por lo que respecta a la organización interna de los estudios, los integran el profesorado y también el personal de gestión. En el curso 2019-2020, el equipo de profesorado de los Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación está formado por 60 personas (40 mujeres y 20 hombres), de las cuales un 85% son profesores y profesoras a tiempo completo (la cifra incluye a la directora de los Estudios) y un 15% profesorado a tiempo parcial. La estructura académica de los Estudios se compone de:

1. Dirección de los Estudios, orientada a la dirección y el desarrollo del ámbito de conocimiento y del profesorado propio.
2. Subdirección de docencia, orientada a la transversalidad de la calidad y la innovación docente dentro de los diferentes programas de los Estudios.
3. Subdirección de investigación, orientada a la coordinación de las acciones de investigación e innovación que se impulsan desde los Estudios.
4. Subdirección de programas emergentes, orientada a la coordinación de la formación no oficial y al intercambio de conocimiento con instituciones y empresas.
5. Direcciones de programa, que tienen como objetivo velar por la calidad de los programas que se imparten y dar respuesta a las necesidades del estudiantado de cada titulación.
6. Profesorado, que es quien lleva a cabo la docencia (Profesor Responsable de Asignatura PRA), la investigación y la difusión social del conocimiento en su campo de especialización.

Los Estudios cuentan también con profesorado colaborador de las asignaturas, que llevan a cabo la acción docente y el seguimiento del estudiantado en las aulas virtuales de las

asignaturas, y con tutores y tutoras de las titulaciones, que guían y orientan al estudiantado desde que el alumnado inicia el programa hasta su graduación. También colaboran con el profesorado responsable de la asignatura en relación al ejercicio de la docencia. En el curso 2019-2020, el profesorado colaborador de las titulaciones de los Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación lo integran 959 personas (un 66% son mujeres y un 34% son hombres), entre ellas 164 tutores y tutoras. Completan los Estudios el personal de gestión, constituido por 1 técnica administradora de los Estudios, dos mángers de programa y un total de ocho técnicas de gestión de programas, cuyo objetivo es apoyar, desde las diferentes funciones que ejercen, todas las tareas de docencia, investigación y difusión que se llevan a cabo en el seno de los Estudios, a la vez que interaccionan con las áreas y los servicios de gestión que, de manera centralizada, hay en la universidad.

Puede encontrarse más información de los Estudios en la página específica del [portal de la UOC](#).

3. Proceso de elaboración del autoinforme

El Consejo de Dirección de la Universidad, a propuesta de la directora de los Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación, Dra. Teresa Guasch Pascual, nombró el Comité de Evaluación Interno (de ahora en adelante, CEI), cuyos miembros se especifican en el apartado 1. Datos Identificadores.

Para facilitar la máxima participación tanto de los responsables académicos y los responsables de gestión como del conjunto de la comunidad universitaria, el informe está basado en el trabajo previo de la comisión de titulación y de la dirección de los Estudios.

Los documentos de referencia para la elaboración del autoinforme han sido la [Guía para la acreditación de las titulaciones oficiales de grado y máster](#) (noviembre 2020) y el documento [Evidencias e indicadores recomendados para la acreditación de grados y másteres](#) (marzo del 2016) de AQU Catalunya.

En el proceso de elaboración del autoinforme podemos identificar las siguientes fases:

1. Recogida de información: los mángers de Programa, la administradora de Estudios, las técnicas de Gestión de Programa y los responsables de los diferentes procesos implicados en el proceso de evaluación aportaron los datos y las evidencias necesarias para poder hacer el análisis y la autoevaluación de los diferentes estándares. Las principales fuentes de información del proceso de autoevaluación han sido las siguientes:

- Los anteriores informes de evaluación externa (Informe de verificación).
- El informe anual de seguimiento de la titulación y del centro.

- Los indicadores de rendimiento y percepción del almacén de datos (*data warehouse*), disponibles por medio de Power BI.
- Los informes de las encuestas de satisfacción de los diferentes grupos de interés.
- Fuentes externas de información: [EUC Dades y rànquines](#).
- Las aportaciones y sugerencias de los estudiantes expresadas en las comisiones de los Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación.
- Las aportaciones y sugerencias del profesorado colaborador expresadas en las reuniones de los programas formativos y en las reuniones periódicas de los Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación.

2. Elaboración del autoinforme: la redacción de los estándares 1 y 6 fue responsabilidad de la Comisión de Titulación del programa. La Comisión redactó el estándar a partir de un proceso de reflexión y valoración global de los resultados de la titulación y de los mecanismos que permiten la mejora continua del proceso docente.

3. Elaboración de los estándares transversales 2, 3, 4 y 5: se llevó a cabo un trabajo coordinado entre la dirección de los Estudios, la administradora de Estudios y el Área de Planificación y Calidad (PyC).

4. Valoración individual de los miembros del CEI: el CEI se reunió el 22 de marzo de 2021 para ser informado del proceso de acreditación. Se envió una versión completa del documento y las principales evidencias por correo electrónico a todos los miembros del CEI el 15 de abril de 2021. Para hacer una recogida sistemática de las opiniones relativas a cada estándar, se creó un formulario ad hoc que tenía que cumplimentar individualmente cada miembro del CEI. En relación con cada estándar, se pedía que se indicara el grado de logro propuesto y los puntos fuertes y débiles, además de propuestas de mejora. Tras la atenta lectura y revisión de las evidencias por parte del CEI, se emiten las valoraciones y se incorporan en cada uno de los estándares de evaluación.

5. Aprobación provisional: el CEI, el 30 de abril de 2021, recibió los resultados de la valoración ([Evidencia E0.1 - Resultados formulario CEI](#)), y tras la revisión y el análisis se consensuó el grado de logro relativo a cada uno de los estándares y se incluyeron en el autoinforme.

6. Exposición pública: una vez elaborado el autoinforme, se abrió el periodo de exposición pública. El informe estuvo disponible en el Campus Virtual del 6 al 12 de mayo de 2021. Se informó de ello por correo electrónico a todos los grupos de interés de la universidad relacionados con la titulación, para fomentar la lectura del informe y las aportaciones con relación al contenido. Así mismo, las tutoras fomentaron entre los estudiantes su lectura y participación. Una vez finalizado el periodo de exposición pública, el día 14 de mayo de 2021 el CEI valoró las aportaciones recibidas ([Evidencia E0.2 - Aportaciones exposición pública](#)) y las tuvo en cuenta para incorporar cambios en el autoinforme.

7. Aprobación definitiva: el Consejo de Dirección (CD) aprobó el autoinforme en la sesión del 17 de mayo de 2021.
8. El autoinforme ha sido remitido finalmente a la agencia evaluadora en fecha 21 de mayo de 2021.

4. Valoración del logro de los estándares de acreditación

Recopilación de cambios producidos resultado de la crisis sanitaria COVID-19

Al amparo de la resolución de Medidas extraordinarias en respuesta a la crisis de la COVID-19, de 30 de marzo de 2020, del Consejo de Dirección de la UOC (acuerdo CD), se adoptaron las siguientes medidas generales: flexibilizar los calendarios de entrega de las actividades evaluables, realización de las pruebas finales virtuales, adaptaciones de las prácticas mediante teletrabajo, con modalidad virtual u otras alternativas adecuadas a cada programa de acuerdo con los criterios acordados en el marco del SUC.

Las acciones de comunicación se llevaron a cabo de manera estructurada para garantizar que las medidas extraordinarias eran conocidas por todos los grupos de interés y reforzadas a través de reuniones de seguimiento periódicas del Vicerrectorado de Docencia y aprendizaje con la Junta Permanente del Consejo de Estudiantes.

Para conocer cuál fue la valoración del estudiantado en relación a toda la serie de medidas establecidas, en la encuesta de fin de curso se añadieron una serie de preguntas específicas, y los resultados para cada titulación se incorporan a los informes de seguimiento, o en su defecto, a los autoinformes de acreditación.

Máster universitario de Evaluación y gestión de la calidad en la Educación Superior

La imposibilidad de llevar a cabo actividades presenciales debido a la situación de excepcionalidad derivada de la COVID-19, en el caso del MUEGCES, afecta solamente a la asignatura de Prácticas que se acoge a la siguiente medida general de la UOC:

*“Las **prácticas presenciales serán virtuales** o mediante sistemas de teletrabajo o actividades alternativas cuando no sea posible”.*

En el máster había matriculados 4 estudiantes, de los cuales, 2 adaptaron las prácticas a la modalidad virtual y los otros dos continuaron con la modalidad presencial. Como medidas específicas se adoptaron las siguientes:

1. Facilitar y flexibilizar al máximo el inicio de estas prácticas;

2. Modificar la fecha de entrega de la primera actividad o prueba de evaluación continuada(PEC).

Al finalizar el semestre el alumnado superó con éxito la asignatura (con una media de 9 en la calificación final), a excepción de uno de los estudiantes que después de la entrega de la primera actividad no pudo continuar con las prácticas por motivos personales.

En esta titulación, se adoptaron medidas de flexibilidad (Evidencia E0.3-Medidas de flexibilidad COVID 2019) orientadas a facilitar el seguimiento de la evaluación del estudiantado afectado por los efectos de la COVID 19, y que son las siguientes:

1. Aplicar, en su máxima extensión, las medidas de flexibilidad de la Evaluación continuada ya previstas con anterioridad a la COVID 19 en los planes docentes de todas las asignaturas del programa. Una gran parte de las necesidades que se generaron podían ser cubiertas con dichas medidas.
2. Flexibilizar las fechas de entrega de todas las PECs de cada asignatura. En este sentido, la propuesta era mantener la fecha prevista para la práctica totalidad del alumnado y que se ofreciera la posibilidad de alargar el plazo **5 días más** de esta fecha prevista, en caso necesario. Se revisaron también las fechas de solución (si las había) y de calificación en consecuencia. El programa siguió dentro del modelo de Evaluación continuada previsto y, por lo tanto, se respetaron las fechas finales del calendario académico previsto.
3. Ante alguna situación que se escapara a las medidas de flexibilización previstas en los puntos 1 y 2, el estudiante podía hacer una petición a través de las tutoras del programa que valoraban la situación y la derivaban al profesorado o al Servicio de Atención al Estudiante (SAE), al que también podían dirigirse directamente los estudiantes. Las consultas derivadas al SAE se resolvían desde los estudios si eran temas académicos o desde los servicios de la UOC si eran temas administrativos. como por ejemplo una anulación de matrícula (véase subestándar 6.2 para más información sobre la tutoría).

Los resultados de la encuesta COVID 19 confirman la satisfacción del estudiantado con las medidas tomadas y la comunicación que se estableció y, aunque algunos y algunas estudiantes (24%) manifestaron que las fechas de entrega no siempre se ajustaron a sus propias necesidades, lo cierto es que sólo se produjeron 2 peticiones excepcionales a través del SAE (Servicio de Atención al Estudiante), más allá de las que se ofrecieron desde las aulas por el mismo profesorado, que se resolvieron por la dirección de programa positivamente (Evidencia E0.4 - Encuesta Covid MUEGCES).

Estándar 1: Calidad del programa formativo

El programa que se somete a evaluación ha seguido el siguiente proceso de verificación/modificación/acreditación:

	Verificación	Aprobación CM	Código RUCT	Modificación	Acreditación	Recomendaciones
Máster universitario de Evaluación y gestión de la calidad en la Educación Superior	31/07/2017	03/08/2018	4316285	-	-	No

La implementación de las recomendaciones ha ido comunicándose en los informes de seguimiento de las titulaciones y de centro ([Evidencia E1.1 - ISC EPCE 2017-2018](#), [Evidencia E1.2 - ISC EPCE 2018-2019](#)).

Máster universitario de Evaluación y gestión de la calidad en la Educación Superior	En progreso hacia la excelencia	Se alcanza	Se alcanza con condiciones	No se alcanza
Estándar 1: Calidad del programa formativo		X		
1.1. El perfil de competencias de la titulación es consistente con los requisitos de la disciplina y con el correspondiente nivel formativo del MECES.	NA	X	NA	NA
1.2. El plan de estudios y la estructura del currículo son coherentes con el perfil de competencias y con los objetivos de la titulación.	NA	X	NA	NA
1.3. El conjunto de estudiantes admitidos tienen el perfil de ingreso adecuado para la titulación y su número es coherente con las plazas ofertadas.		X		
1.4. La titulación dispone de adecuados mecanismos de coordinación docente.	X			
1.5. La aplicación de las distintas normativas se realiza de manera adecuada y tiene un impacto positivo sobre los resultados de la titulación.	NA	X		

E.1.1. El perfil de competencias de la titulación es consistente con los requisitos de la disciplina y con el correspondiente nivel formativo del MECES

Tal como se recoge en la memoria de verificación del máster universitario de Evaluación y Gestión de la Calidad de la Educación Superior ([Evidencia E1.3 -](#)

Memoria MU EGC VERIFICADA), y como se explicita en el informe final de evaluación externa, el perfil de las competencias de la titulación sigue estando en sintonía con el perfil profesional del experto en calidad universitaria y sigue siendo el adecuado, tanto con respecto a su formulación y estructura como con respecto al nivel académico y a su orientación profesionalizadora. Además, es coherente con el correspondiente nivel formativo del Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior (MECES).

Para garantizar la adecuación al ámbito académico y profesional del perfil competencial de la titulación, se contó no sólo con los conocimientos y la experiencia del profesorado que integra la Comisión de la titulación, sino también con organismos referentes en el ámbito de la calidad, como la red internacional de agencias de calidad de la educación superior (INQAAHE), o la Agencia para la calidad del sistema universitario de Cataluña (AQU), y asesores internacionales expertos como el Dr. Guy Haug, experto de la Unión Europea en evaluación y desarrollo de universidades o el Dr. Sebastián Rodríguez Espinar, catedrático de Orientación Educativa y experto en la evaluación y mejora de la calidad del sistema universitario, tal como se recoge en la memoria verificada. En este sentido, y como prueba de la adecuación del perfil competencial, la red internacional INQAAHE otorga al estudiantado que se gradúe en este máster un certificado acreditativo del perfil competencial que se incluye dentro del título (Evidencia E1.4 - Convenio y certificado INQAAHE). Por su parte, la mayoría de los graduados y graduadas valoran la titulación de manera muy positiva (92,3%) y, concretamente, las capacidades profesionales que se desarrollan en un 84,6% (Tablas 10 y 21 del Anexo general de datos).

Actualmente, en el contexto de aplicación de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** de la Agenda 2030 en la UOC, y siguiendo además con los lineamientos de la Guía para la elaboración de programas formativos oficiales del Área de Planificación y Calidad de la UOC del fecha 14 de enero de 2020 (v2021-22_0), y de la estrategia específica de la Comisión de la Titulación del programa de revisión constante del perfil competencial del programa recogida en el IST 2018-19 (estándar 3.1), se ha empezado a trabajar en **la integración de la Competencia de Compromiso ético y global (que incluye la perspectiva de género)**, en la titulación, aunque para su completa integración en el currículum, está prevista la solicitud de una modificación posterior al proceso de renovación de la verificación que nos ocupa.

Se identifican dos estrategias principales para la integración de la citada competencia en el contexto del programa: por un lado, la articulación de espacios de reflexión común a la comunidad del máster, a través de la Jornada Perspectiva de Género en la evaluación de la calidad universitaria: ¿un reto (no) resuelto? y de los espacios de tutoría que incorporan acciones vinculadas a la incorporación de la perspectiva de género con el estudiantado (Evidencia E1.5 - Plan de Mejora de la tutoría 2020); de otra parte, el acuerdo sobre la consigna docente de utilizar un lenguaje no sexista en las asignaturas (materiales, guías, rúbricas de elaboración propia y espacios de comunicación), incentivar la perspectiva de género en las discusiones o reflexiones en el aula, así como en los trabajos y las investigaciones que realice el estudiantado, especialmente, en el TFM, pero no sólo. Como consecuencia de esta estrategia, este curso, uno de los 3 TFMs premiados en el máster ha

versado sobre la perspectiva de género, con el título: *La perspectiva de género en el sistema de garantía interna de calidad de la Universidad CEU Cardenal Herrera.*

El trabajo más profundo y concreto respecto a esta competencia se ha decidido realizar, en un principio, en dos asignaturas que suponen escenarios más holísticos de aprendizaje, y que son el Trabajo final de máster y el Prácticum. Ambas asignaturas iniciaron la reflexión sobre la incorporación de esta competencia a finales del curso 2019-20, tal y como se recoge en el Informe de seguimiento de titulación, por lo que, actualmente, ya están incorporando algunas mejoras, que afectan a aspectos más generales de las mismas, pero no a los procesos de evaluación del estudiantado, ni se pueden reflejar, todavía, en los resultados de aprendizaje esperados. Para facilitar el trabajo del profesorado responsable de estas dos asignaturas, éstos, han seguido una formación orientada a la implementación de esta competencia a las asignaturas de la UOC (véase apartado E.1.5). En estos momentos, ya se está trabajando en una propuesta concreta de los elementos de la misma que se integrarían en cada asignatura (Evidencia E1.6 - PRC compromiso ético), y en una planificación para su incorporación que incluye la solicitud de la correspondiente Modificación.

Para acabar, el máster en Evaluación y Gestión de la Calidad de la Educación Superior es el primer programa oficial en lengua española sobre esta temática, abriendo así el camino hacia la profesionalización de un sector falto de formación especializada y reconocida. Como programa pionero, está siendo referente de alguna otra oferta formativa que está empezando a aparecer en el panorama universitario español. A pesar de ello, el perfil está en constante revisión para que se mantenga actualizado, tal como se ha explicado en los párrafos anteriores, y ajustes curriculares que mejoren la propuesta formativa (véase apartado 1.2, todo ello con el objetivo de que continúe dando respuesta a las necesidades actuales del estudiantado y del ámbito de la calidad.

Grado de logro del subestándar: se alcanza

E.1.2. El plan de estudios y la estructura del currículo son coherentes con el perfil de competencias y con los objetivos de la titulación

El plan de estudios del máster universitario de Evaluación y gestión de la calidad en la Educación Superior permite asegurar el logro de las competencias establecidas, así como la coherencia y la relación con los objetivos de la titulación.

Se ha realizado un ajuste en el mapa de competencias que constaba en la memoria verificada (Evidencia E1.7 - Mapa de competencias v1 octubre 2018) que afecta a la distribución del trabajo y la evaluación de las competencias de la titulación entre todas las asignaturas del mismo.

Los cambios efectuados, fruto de la natural evolución como consecuencia de una revisión continuada del programa y las asignaturas, no afectan a las competencias del programa (perfil

competencial), sino sólo a su distribución entre las diferentes asignaturas. La nueva redistribución se ha aplicado bajo los criterios de asegurar que se trabajan y evalúan todas las competencias de la titulación al nivel requerido, y que hay un equilibrio y una coherencia en el trabajo que se realiza en cada una de las asignaturas.

A continuación se presentan brevemente los cambios específicos efectuados en las 3 asignaturas afectadas, los cuales se recogen, a su vez, en una nueva versión del mapa competencial ([Evidencia E1.8 - Mapa de competencias v2 julio 2019](#), [Evidencia 1.9 - IST 18-19 - MUEGCES](#)):

- *La evaluación externa*
Se suprime la CE4 (Aplicar, de forma eficaz y precisa, los sistemas de evaluación de la calidad de instituciones, programas y profesorado: métodos, procesos, herramientas, criterios y estándares), que ya se trabaja en otra asignatura de la misma materia (*Procesos y metodologías de evaluación externa*).
Se añade la CE2 (Diseñar políticas y estrategias de calidad de la Educación Superior para estados o instituciones o departamentos de organizaciones de diferente naturaleza).
- *Procesos y metodologías de evaluación externa*
Se suprime la CE6 (Identificar y/o crear indicadores a partir de información cualitativa o cuantitativa, manteniendo un equilibrio entre ambas en el conjunto del sistema), para centrar los esfuerzos de los estudiantes en las otras 5 competencias que se trabajan y evalúan y porque la temática es más propia de asignaturas como *Las evidencias y los indicadores: Identificación, naturaleza y fuentes*.
- *Sistemas de gestión interna de la calidad*
Se suprime la competencia CE8 (Valorar críticamente el papel y el alcance de la redes de calidad internacionales, así como el de la agencias nacionales o territoriales que operan en los estados) ya que con el enfoque que se le ha dado a la asignatura no tiene mucho sentido centrarse en esta competencia. Se trabaja y evalúa en diversas asignaturas del programa (por ejemplo, *La calidad en la educación superior*).

Asimismo, el plan de estudios ha sido mejorado en lo que hace referencia a la concreción de la formulación los **resultados de aprendizaje en las actividades** de las asignaturas de toda la titulación, estrategia que ha permitido mejorar el trabajo y la evaluación de competencias que se realiza en cada asignatura, así como la comprensión del estudiantado acerca de lo que se espera que aprenda y desarrolle en cada asignatura y en las actividades propuestas ([Evidencia E1.10 - Evidencia alineamiento constructivo entre PECS, Cs, niveles y RAPs](#)). Destacar el hecho que el estudiantado valora muy positivamente la definición y la coherencia interna del plan de estudios con una media de satisfacción del 83,5%.

Grado de logro del subestándar: se alcanza

E.1.3. El conjunto de estudiantes admitidos tienen el perfil de ingreso adecuado para la titulación y su número es coherente con el número de plazas ofertadas

El máster universitario de Evaluación y Gestión de la Calidad de la Educación Superior inició su despliegue en el curso 2017-2018 y lo completó en el curso 2019-2020, con las últimas asignaturas optativas ya implantadas. La evolución de la matrícula, tanto la total como la relativa al estudiantado nuevo, es la prevista, y se mantiene dentro de los límites de las plazas autorizadas ([Tabla 1 Evidencia E1.0 -Anexo de datos Evolución de estudiantes matriculados](#)).

En relación con el perfil del nuevo alumnado, este se corresponde con el que se propuso en el apartado 4.1 de la memoria de la titulación ([Evidencia E1.3 - Memoria MU EGC VERIFICADA](#)).

Aunque la mayoría del estudiantado del programa trabaja o está estrechamente vinculado al ámbito universitario o tiene un interés manifiesto en él, desde el curso 2019-20 se observa un interés por parte de estudiantes que cumpliendo los requisitos legales, no tienen una relación profesional con la temática del máster. Ambos perfiles se identificaron en la memoria verificada. El programa está diseñado previendo un acceso con perfil diverso, como fiel reflejo de lo que, desde siempre, se ha producido en este ámbito profesional en el que los expertos y expertas de la calidad educativa universitaria provienen de ámbitos del conocimiento muy diversos. Así que la cuestión no es tanto la titulación de origen, tal como se recoge en la memoria, ya que un 88,2% proviene del ámbito educativo según la encuesta de incorporación del semestre 2019-2, sino que el interés de algunos alumnos y alumnas por cursarlo es la obtención de un título de máster en el ámbito educativo en general. Esta tendencia, que cuantitativamente no es muy significativa, se ha tenido en cuenta tanto en el plan de tutoría, en el que se han reforzado algunos aspectos (véase apartado 5.3), como en las asignaturas, en las que se han revisado algunas estrategias para reforzar la comprensión de la terminología y el contenido al alumnado que no proviene del ámbito de la calidad de la Educación Superior.

Atendiendo al género y a la edad del estudiantado, se mantiene la preeminencia de mujeres a lo largo de los tres cursos académicos (con una proporción de 60% y 40% aproximadamente) y continúa situando la edad del 65% del alumnado por encima de los 35 años, aunque disminuyen gradualmente los mayores de 45 años ([Tablas 3 y 4 del Anexo de datos](#)).

La procedencia geográfica del estudiantado se ha mantenido bastante estable, con un aumento sostenido de estudiantes procedentes de fuera de Cataluña, es decir, España y América Latina ([Evidencia E1.11 - Origen geográfico estudiantes](#) y [Evidencia E1.12 - Origen geográfico por comunidad](#)). El grado de internacionalización del alumnado comporta una diversidad de procedencias que aporta una gran riqueza al conjunto de la comunidad del máster, hecho que nos parece de especial relevancia.

Todos estos elementos nos confirman el perfil previsto en el momento de diseñar la titulación.

Así mismo, los Complementos de Formación (CF) metodológicos previstos, 3 ECTS, se ajustan a las necesidades que se identificaron en el estudiantado sin formación metodológica previa, proveniente, fundamentalmente, del ámbito de Artes y Humanidades. Durante el curso 2019-20 han cursado los complementos formativos 3 estudiantes, tal como puede verse en la Tabla 7 del Anexo de datos.

Grado de logro del subestándar: se alcanza

El número de estudiantes de nuevo ingreso ha sido coherente acorde con las plazas verificadas.

El perfil de ingreso se ha ajustado a lo establecido en la memoria verificada.

Destaca el grado de internacionalización del alumnado con diversidad de procedencias que aporta una gran riqueza al conjunto de la comunidad del máster.

E.1.4. La titulación dispone de adecuados mecanismos de coordinación docente

Antes de entrar en la explicación de estos mecanismos en el ámbito de los Estudios y de la titulación, es necesario explicar que anualmente **la UOC** establece sus objetivos según el Plan estratégico de la universidad. Los objetivos generales de la UOC, que se traducen en el presupuesto y en todas las acciones de la universidad, a su vez se concretan anualmente en el ámbito de los estudios de Psicología y Ciencias de la Educación y guían las prioridades de la actividad del centro. Los objetivos que se orientan a la docencia también toman en consideración los informes externos emitidos por la agencia evaluadora. Cada titulación identifica también qué acciones llevará a cabo como concreción de los objetivos de los estudios, que, a su vez, están en consonancia con las propuestas de mejora que recogen los informes de seguimiento anuales (IST y ISC). Asimismo, la dirección de estudios establece con cada profesor y profesora cuáles serán sus objetivos personales (plan de objetivos personales). Este trabajo por objetivos, alineado con la estrategia y también con la revisión y mejora de las titulaciones, facilita que los planes de objetivos personales de las direcciones de programa y del profesorado incorporen de forma natural la continua mejora de las titulaciones.

Para su organización, **los Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación** disponen de un sistema de gobernanza (Evidencia E1.13 - Gobernanza EPCE) que facilita la coordinación y la toma de decisiones a nivel de centro. Las diferentes comisiones y reuniones tienen también la función de analizar los resultados de los programas, compartir buenas prácticas y debatir posibles propuestas de mejora aplicables a cada programa o de manera transversal.

La coordinación entre las diferentes figuras docentes de las titulaciones se articula a través de la responsabilidad compartida, como en el resto de titulaciones de los Estudios de Ciencias de Psicología y Ciencias de la Educación y por lo tanto, el máster que se somete a evaluación dispone de mecanismos de coordinación docente suficientes y adecuados.

La **dirección de los Estudios**, formada por la directora de los Estudios, y las subdirecciones de docencia, investigación y programas emergentes celebran, juntamente con la dirección del grado de Psicología, la administradora de Estudios y los manager de programa, una reunión semanal (denominada **Consejo de Dirección**) y una reunión mensual con la **comisión de Direcciones de Programa** (donde se integran las diferentes direcciones de programa de los Estudios) para debatir de manera transversal la ejecución de la estrategia docente prevista, así como consensuar soluciones a los problemas y situaciones planteadas. También es en el marco de estas reuniones donde se trabajan los aspectos de transversalidad entre las diferentes titulaciones y se generan situaciones de sinergias altamente eficientes. Es el caso, por ejemplo, del trabajo de incorporación de la competencia *Compromiso ético y global*, la prevención del plagio, la presencia del profesorado responsable en el aula, la mejora de los recursos de aprendizaje, temas que se han abordado en dichas reuniones (Evidencia E1.14 - Acta Comisión DPs).

La subdirección de docencia asiste quincenalmente a la **Comisión de Programas** de la UOC, formada por todos los subdirectores y subdirectoradas de docencia de los Estudios de la UOC, el vicerrector, la vicegerente de Docencia y las direcciones de las áreas de gestión más vinculadas a la actividad académica. El objetivo principal de esta comisión es asegurar la coordinación de todos los programas de la UOC con los objetivos y la estrategia de la UOC bajo la dirección del Vicerrectorado de Docencia y Aprendizaje. Los principales acuerdos son trasladados por la subdirección al conjunto de direcciones de programa y a todo el profesorado en los respectivos espacios de coordinación aquí mencionados.

Todo el claustro de los Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación, formado por el profesorado y el equipo de gestión, celebra mensualmente **reuniones de Estudios**, a fin de compartir información y directrices institucionales y específicas tanto de la actividad de docencia, como de investigación y de transferencia del conocimiento. En concreto, se pone en común con el equipo los resultados de los diferentes indicadores de calidad, para reflexionar sobre los aspectos de mejora posibles. Estas reuniones disponen de órdenes del día y se elaboran actas de las mismas. (Evidencia E1.15 - Acta reunión Estudios)

La coordinación dentro del MUEGCES se realiza a través de diferentes estrategias y mecanismos que se explican a continuación:

1. **La Dirección Académica del Programa (DP)** asume la responsabilidad de coordinar el profesorado del máster, así como la tutoría, y de asegurar la aplicación de todos los acuerdos y marcos de actuación de la universidad y de los estudios que afecten a la titulación, así como los recogidos en la memoria verificada y en los acuerdos del programa, y de facilitar los espacios de debate en torno a las temáticas propias del programa.

Asimismo, la DP se coordina periódicamente con el manager del programa y el equipo de técnicas de gestión de programa en relación a los aspectos de difusión o evolución del mismo (generación de recursos de difusión, actividades, necesidad de nuevos recursos, etc.) o de aseguramiento de los procedimientos administrativos y/o internos que sean necesarios. La

coordinación tiene lugar a través de reuniones periódicas, de comunicación constante a través del correo electrónico y de un espacio compartido de información y documentación.

2. **La Comisión de la Titulación (CT)**, formada por la dirección del programa (DP) y cuatro profesores y profesoras responsables que imparten docencia en el mismo, es el órgano encargado del diseño inicial del máster y de su revisión y evolución, así como de garantizar la calidad de la titulación, y valorar y establecer las acciones de mejora que procedan. Todo ello, se concreta anualmente en los IST y en los acuerdos de programa que se impulsan desde la CT.

3. **El Equipo de Profesorado Responsable de las Asignaturas (PRA)** de la titulación, que garantizan la coherencia de la asignatura con el programa y su calidad académica y metodológica, con los que la DP mantiene una comunicación constante para debatir y compartir temas relacionados con la actividad docente y con los procesos de gestión docente en los que está implicado el profesorado. Los y las PRAs también pueden asumir la coordinación o el impulso de algún aspecto transversal del programa, como por ejemplo, la mejora de los resultados de aprendizaje o la evaluación en profundidad de algún elemento del programa (por ejemplo, el nivel de desarrollo de una competencia transversal a lo largo de la titulación).

Dicha coordinación del profesorado se concreta en:

- **las reuniones periódicas** que se realizan, al menos, una vez durante el semestre para analizar la dinámica de las diferentes asignaturas y reflexionar sobre los resultados, así como sobre las encuestas de satisfacción del estudiantado. Se comparten aspectos novedosos o tendencias que se pretenden incorporar, tanto a nivel de contenidos como recursos metodológicos y se tratan situaciones puntuales que puedan haberse producido a lo largo del semestre. Todo ello, se concreta en acuerdos de programa, en textos consensuados que se incorporan en el plan docente de las diferentes asignaturas, así como en las actas de las reuniones ([Evidencia E1.16 - Reunión profesorado del programa](#)).

- **un espacio de trabajo virtual o SITE del programa** al que tienen acceso todos los miembros del equipo, profesorado y equipo de gestión, que incluye toda la información y las directrices de interés general para el programa (memorias, planes docentes, actividades de evaluación, documentos de guía, entre otros), así como los acuerdos periódicos de la CT que se van generando, los procesos que se van activando, recordatorios sobre temas clave, etc. ([Evidencia E1.17 - Site del programa](#)).

4. **la Tutoría del máster** (véase apartado 5.1), que llevan a cabo dos tutoras expertas en el ámbito, bajo la coordinación de la DP, la participación puntual de miembros del profesorado para temas específicos (TFM, PRCs, Complementos de formación, entre otros), y con la colaboración del equipo de gestión de la UOC. La coordinación y el apoyo de la DP a la tutoría se concreta en dos recursos principales:

- i. **El Plan de tutoría de la titulación** que se ha completado recientemente con un Plan de mejora de la tutoría.
- ii. **El espacio virtual de coordinación** en el que se recoge la información institucional, de los estudios y específica del programa que las tutoras deben conocer, organizada por

temas, y actualizada semestralmente, y se articula un espacio de comunicación y resolución de dudas y/o incidencias organizado por ámbito, el académico (que responde la DP) y de gestión (que responde el equipo de gestión del programa y/o de la UOC). ([Evidencia E1.18 - Espacio tutoría](#))

5. Por su parte, el profesorado responsable de asignatura (PRA), encargado de velar por la calidad y el rigor de la actividad docente de cada asignatura, coordina el conjunto de **profesorado colaborador** que imparte la docencia en cada una de ellas. Esta coordinación específica (por materia o asignatura) se lleva a cabo principalmente mediante reuniones periódicas de los equipos docentes de cada asignatura, y de espacios de información y/o comunicación virtual de la asignatura (grupos o espacios compartidos de Google Apps) en el Campus Virtual de la UOC. El profesorado propio coordina y dinamiza las diferentes tareas asignadas al profesorado colaborador cada semestre. Asimismo, por medio de estos sistemas de coordinación, el profesorado colaborador tiene acceso semestralmente a los resultados de las asignaturas en las que están implicados y participan en el análisis y la reflexión de posibles mejoras.

6. La DP también convoca y reúne eventualmente a **todo el profesorado de la titulación, PRAs y docentes colaboradores**, para por ejemplo, valorar los resultados y la evolución de la titulación y/o debatir temas transversales que considere oportuno trabajar con todo el equipo docente e incluso de gestión ([Evidencia E1.19 - Reunión PRAs y PDCs programa 2019](#)).

La DP puede también establecer **mecanismos adhoc** para promover el trabajo colaborativo y coordinado del profesorado sobre algún aspecto transversal y relevante del programa que sea necesario mejorar. Por ejemplo, tal como se hizo con las dos asignaturas que abordan la calidad externa, para evitar solapamientos entre asignaturas y/o distribuir adecuadamente la carga docente entre ellas, el profesorado analizó en profundidad las propuestas de cada asignatura y se ajustaron los elementos que se consideró necesario -distribución de competencias, contenidos y recursos, tipo de actividades- ([Evidencia E1.20 - Ejemplo acta reunión entre asignaturas](#)). En este mismo sentido, tal como se recoge en el estándar 1.2, para asegurar el trabajo y la evaluación de las competencias que conformen el perfil de la titulación, durante el período evaluado se ha realizado un trabajo conjunto y coordinado de todo el profesorado del máster para **profundización y mejora de la concreción y la formulación de los resultados de aprendizaje (RAs)** en cada asignatura/PEC. Los dos objetivos principales han sido asegurar que todas las competencias se trabajan y son evaluadas en el nivel correspondiente a través de las actividades planteadas en cada una de las asignaturas, asegurando la complementariedad, la continuidad (sin solapamiento) y el alcance del nivel requerido al final del programa; y mejorar la comprensión de lo que se espera que aprendan y desarrolle el alumnado en cada asignatura. Concretamente, se realizaron las acciones siguientes:

- una **sesión de trabajo conjunta con todos los y las PRAs del programa** para abordar el tema y acordar los aspectos de coordinación de programa, como por ejemplo, el reparto de competencias entre las asignaturas, siempre que fuera dentro de los términos

establecidos en la memoria verificada ([Evidencia E1.7 - Mapa de competencias memoria verificada octubre 2018](#) y [Evidencia E1.8 - Mapa de competencias v2 julio 2019](#));

- se realizó una **reunión con todo el profesorado**, propio y colaborador, del máster (PRAs y PDCs) para explicar la mejora que se pretendía aplicar y consensuar cómo proceder;
- se realizaron **acciones de formación y asesoramiento** para garantizar que todo el profesorado dispone de los conocimientos y los recursos necesarios para realizar la mejoras de los resultados de aprendizaje ([Evidencia E1.21 - Presentación formación](#));
- a partir de los acuerdos tomados, se realizó una **planificación** detallada de las acciones que cada equipo docente debía realizar en sus asignaturas, coordinadas por el PRA ([Evidencia E1.19 - Reunión PRAs y PDCs programa 2019 - diapositiva 17](#));
- se crearon **algunos instrumentos** para facilitar dicho trabajo y la coherencia interna del mismo entre las competencias, los resultados de aprendizaje y las actividades planteadas en cada asignatura ([Evidencia E1.22 - checklist RAPs](#) y [Evidencia E1.10 -alineamiento PECs, Cs, niveles y RAPs](#)).

Los datos nos confirman que el estudiantado aprecia la coherencia interna del plan de estudios (83,5%). Es relevante el hecho de que los graduados y graduadas, con la perspectiva de haber cursado ya toda la titulación, valoren muy positivamente la coordinación entre las asignaturas (76,9%), por encima de la percepción que tienen los estudiantes en el momento de ser encuestados (62,5%) ([Tabla 14 del Anexo de datos](#)).

Por último las opiniones expresadas por el profesorado colaborador de los Estudios confirman la percepción que tienen en su conjunto de buena coordinación, y se muestran satisfechos tanto con la coordinación entre el profesorado colaborador de las diferentes asignaturas (4.65 sobre 5) como con el profesorado responsable de las asignaturas (media de 4.55 sobre 5) ([Evidencia E1.23 - Encuesta Profesorado colaborador](#)).

Grado de logro del subestándar: en progreso hacia la excelencia

Los mecanismos de coordinación contribuyen a un funcionamiento excelente del máster y la consecución del perfil de egreso excelente. Las valoraciones de los distintos GI en relación a los mismos es muy positiva.

E.1.5. La aplicación de las distintas normativas se realiza de manera adecuada y tiene un impacto positivo sobre los resultados de la titulación

Todo el personal, docente y de gestión, implicado en los programas de los Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación está comprometido con la aplicación de las normativas universitarias vigentes (tanto generales como específicas de la UOC). En el marco de la gestión de riesgos y de cumplimiento, el Comité de Cumplimiento acordó en 2020 el Plan de Formación en Compliance para este año. Este plan contempla que todos los trabajadores de la UOC realicen una formación específica que ya se ha llevado a cabo durante el 2020 y

además pone a disposición del personal propio una intranet corporativa que pone a su disposición todas las herramientas para la prevención y detección de malas prácticas o conductas potencialmente delictivas.

Este esmero en la aplicación de las normativas universitarias empieza con el ingreso del estudiante en el aula de acogida y se termina con la obtención del título. Específicamente, y relacionadas de forma directa con la acción docente y académica, nos referimos a las normativas que hacen referencia a los requisitos del profesorado, las evaluaciones de estudios previos ([EEP](#)), el reconocimiento académico de la experiencia profesional ([RAEP](#)) y la adaptación de estudiantes de otras titulaciones, o, también, a la normativa relacionada con las prácticas curriculares. En todos estos procesos es fundamental el trabajo conjunto con el equipo de tutoría del programa, así como con diferentes equipos de la UOC.

El alumnado dispone en todo momento de información relativa a la normativa vigente y acceso a los trámites por medio del espacio *Trámites* del Campus Virtual. Dispone de las orientaciones y el apoyo de la tutoría, y del Servicio de Atención para la formalización de las gestiones oportunas. La valoración media del estudiantado en relación con los servicios relacionados con trámites e información para la gestión académica es adecuada en el máster evaluado, siendo el porcentaje de alumnado satisfecho de un 81,1% ([Tabla 18 del Anexo de datos](#)).

El volumen de créditos reconocidos de experiencia profesional durante el curso 2019-2020 ha sido de 90 créditos optativos de la asignatura de prácticas (15 reconocimientos, de 6 créditos cada uno, respecto a 89 matrículas nuevas —lo que supone un 17 %—, y 15 reconocimientos respecto a las 151 matrículas totales —lo que supone un 10 % del total de estudiantes) ([Evidencia E1.24 - Reconocimientos](#)), lo cual se considera muy adecuado atendiendo al perfil de estudiantes matriculados y a su perfil, mayoritariamente profesionales en activo. En cambio, en dicho curso no se ha producido ningún reconocimiento de estudios previos.

Todos los reconocimientos se han hecho según la normativa vigente y de acuerdo con lo establecido en la memoria. No obstante, se ha identificado otro perfil profesional, no previsto inicialmente, que se corresponde con el de miembro de Comités de Evaluación Interna y/o Externa que, bajo unas determinadas circunstancias, puede ser objeto de reconocimiento de estudios previos para la asignatura de prácticas. Como no está previsto en la memoria verificada, se incluirá en una Modificación que se solicitará próximamente (el detalle de la propuesta puede verse en la [Evidencia E1.25 -RAEP MUEGCES actualización supuestos de RAEP 2020-2021](#)).

Presencia de la perspectiva de género en la impartición de la titulación

La [Unidad de Igualdad](#) es una entidad dependiente del Vicerrectorado de Globalización y Cooperación de la UOC, creada en 2008 con el fin de desarrollar las políticas de igualdad en materia de género en esta institución. La principal función de la Unidad es velar por el cumplimiento de la legislación vigente en materia de igualdad efectiva de mujeres y hombres, por el principio de igualdad de trato y de oportunidades, y por la no discriminación por razón de sexo ni por razón de orientación sexual en todos los niveles de esta universidad. La

Unidad de Igualdad realiza las siguientes acciones: (1) Plan de igualdad de género, (2) informes de diagnóstico, (3) datos desglosados, (4) difusión de información y organización de actividades, (5) protocolo contra el acoso sexual, (6) colaboración con redes universitarias y (7) comunicación respetuosa.

La UOC impulsa la política de lucha contra la desigualdad entre mujeres y hombres en el ámbito universitario mediante los sucesivos Planes de igualdad efectiva entre mujeres y hombres en la UOC, coordinados desde la Unidad de Igualdad.

El nuevo Plan de Igualdad de Género 2020-2025 da respuesta a un marco normativo más amplio que el anterior (III Plan de Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en la UOC 2015-2019): a la normativa fundamental que representan la Ley Orgánica 3/2007 y la Ley 17/2015, ambas de igualdad efectiva entre mujeres y hombres, y se da respuesta también a la Ley 11/2014 para garantizar los derechos LGTBI y para erradicar la homofobia, la bifobia y la transfobia, incorporando acciones por el reconocimiento a la diversidad de identidad y / o expresión de género y de orientación sexual en el conjunto de actividades de la institución. El Plan 2020-2025 también incorpora las novedades más recientes de la legislación en materia de igualdad, estipulados por el Real Decreto 901/2020 y el Real Decreto 902/2020 y da respuesta a las necesidades específicas que han emergido a raíz de la crisis pandémica del Covid-19. Finalmente, el Plan se ha definido teniendo en cuenta los elementos recogidos en el Marco general para la incorporación de la perspectiva de género elaborado por AQU Catalunya, en colaboración con la Comisión Mujeres y Ciencia del Consejo Interuniversitario de Cataluña (CIC).

El Plan vigente se organiza en cinco ejes vertebradores: Organización, Comunicación, Investigación, Evaluación y Docencia. Este último tiene una gran diversidad de objetivos entre los que podemos destacar:

- Hacer visibles las desigualdades de género y sensibilizar sobre este punto.
- Incorporar una perspectiva no sexista y no androcéntrica en las comunicaciones y publicaciones de la UOC.
- Promover la introducción transversal de la perspectiva de género en los contenidos de la docencia y la investigación.
- Procurar una representación equilibrada en los diferentes órganos y ámbitos de toma de decisiones.
- Promover la paridad en las actividades académicas.
- Promover el acceso al trabajo y la promoción de las carreras profesionales.

La estrategia de la perspectiva de género en los **Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación** se enmarca en la estrategia global de esta universidad, en la que, con carácter general, se ha optado por integrar en todos los programas, tanto de grado como de máster universitario, la competencia transversal *Compromiso ético y global*, que incluye en su conceptualización la perspectiva de género. Se ha realizado una nueva edición de la formación interna dirigida al profesorado responsable de asignaturas para que pueda trabajar

la incorporación de esa competencia y por tanto iniciar el trabajo en perspectiva de género en el diseño de las asignaturas de manera autónoma y con los estándares de calidad establecidos por la Universidad ([Evidencia E1.26 - Infografía material formación](#)). Asimismo, se ha impartido la primera edición de la formación interna para empleados y empleadas de la UOC sobre la *Sensibilización en igualdad de género*, una formación teórica que define conceptos y a partir de ejemplos quiere que el profesorado identifique conductas e acciones no correctas, además de explicar e informar a los trabajadores y trabajadoras de la universidad cómo actuar en caso de ser objeto de una mala conducta o acoso.

En el **máster universitario de Evaluación y gestión de la calidad en la Educación Superior**, y tal como ya se ha explicado anteriormente, se han puesto en marcha actividades de reflexión estratégica para toda la comunidad ([Jornada Perspectiva de Género en la evaluación de la calidad universitaria: ¿un reto \(no\) resuelto? \(Vídeo\)](#)) y se han elaborado consignas y recursos docentes para la aplicación de medidas concretas en las asignaturas de la titulación y, especialmente, en el TFM y el PRC, cuya implementación se hará durante el curso 2021-22 (véase subestándar 1.2 de este autoinforme).

Grado de logro del subestándar: se alcanza

La universidad dispone de los mecanismos para el adecuado conocimiento y aplicación de las normativas.

Grado de logro del estándar: se alcanza

El diseño de la titulación (perfil de competencias y estructura del currículo) está actualizado según los requisitos de la disciplina y responde al nivel formativo requerido en el MECES.

Estándar 2: Pertinencia de la información pública

Máster universitario de Evaluación y gestión de la calidad en la Educación Superior	En progreso hacia la excelencia	Se alcanza	Se alcanza con condiciones	No se alcanza
Estándar 2: Pertinencia de la información pública	X			
2.1. La institución publica información veraz, completa, actualizada y accesible sobre las características de la titulación y su desarrollo operativo.	X			
2.2. La institución publica información sobre los resultados académicos y de satisfacción.	X			
2.3. La institución publica el SGIC en el que se enmarca la titulación y los resultados de seguimiento y acreditación de la titulación.		X		

E.2.1. La institución publica información veraz, completa, actualizada y accesible sobre las características de la titulación y su desarrollo operativo

La UOC y los Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación cuentan con los siguientes mecanismos para garantizar el acceso a una información veraz, completa y actualizada sobre las características de las titulaciones que imparten, su desarrollo operativo y sus resultados, y dicha información está sometida a un proceso de constante mejora para adecuarse a las necesidades de todos los grupos de interés. Dentro de estos espacios de difusión y en cualquier formato, se tiene en cuenta el uso de un lenguaje textual y visual inclusivo, no androcéntrico ni sexista.

Portal de la UOC: es el principal canal de información pública con el que cuenta la universidad. Aglutina diferentes espacios de comunicación, como por ejemplo el Portal de transparencia o las webs de cada uno de los estudios y de cada titulación, entre otros. El portal de la UOC también es la puerta de entrada al Campus Virtual de la universidad.

Portal de transparencia: este portal tiene por objeto facilitar la información relativa a la actividad docente, investigadora y de gestión que se lleva a cabo en la universidad y sus resultados, y fomentar la transparencia como un valor necesario. Agrupa información, datos e indicadores de la UOC publicados en los diferentes espacios web, es un punto de partida en la presentación estructurada de la información pública de la universidad e irá evolucionando con la incorporación de nuevos espacios y contenidos.

Espacio web para las titulaciones: el contenido público de cada titulación presenta una estructura ordenada que muestra la información relativa a la titulación, con el plan de estudios como eje central, donde se detallan el conjunto de asignaturas que forman la titulación y su plan docente actualizado. La información de las asignaturas contiene una breve descripción de los objetivos, el encaje de la asignatura en el conjunto del plan de estudios, los campos profesionales en los que se proyecta, los conocimientos necesarios previos a la formalización de la matrícula, los objetivos, las competencias y los contenidos. La información pública también incluye una breve presentación del perfil de especialidad y experiencia del profesorado que interviene en la titulación. Esta información se revisa y actualiza regularmente cada curso académico. Las direcciones de programa validan la información publicada y realizan las modificaciones pertinentes.

Campus Virtual de la UOC: todo el estudiantado que se matricula en la UOC o que solicita el acceso a alguna de las titulaciones que ofrece disponen de acceso al Campus Virtual, el punto de encuentro de todo el alumnado. Dentro del Campus Virtual, el espacio *Trámites* aglutina toda la información sobre las gestiones académicas que puede realizar el estudiante: requisitos y documentación de acceso, matrícula, becas y descuentos, reconocimientos y convalidaciones, evaluación y pruebas finales, títulos y certificados, prácticas en empresas y trabajos finales, etc.

Canal UOC de YouTube: se demuestra el interés de este canal como fuente de información por el número de visitas de algunos de los vídeos. Son un buen ejemplo de dicho interés los siguientes vídeos: *El aula virtual de la UOC*, *El consultor/a en el marco del modelo pedagógico de la UOC*, *El proceso de evaluación en la UOC* o *¿Cómo puedo calcular el precio de mi matrícula?*. Muchos de estos vídeos se generan desde los Servicios de Acompañamiento al Estudiante cuando se detecta la necesidad de efectuar una acción comunicativa más precisa sobre un tema en concreto.

En el canal UOC de YouTube, también destaca la información relativa a la actividad de los Estudios, que es interesante no solo para el futuro estudiantado, sino también para toda la comunidad educativa, profesional e investigadora. Los Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación cuentan con una lista de reproducción específica, en la que se publican vídeos generados en el marco de jornadas de difusión y otras actividades vinculadas al ámbito de conocimiento, como por ejemplo ponencias, entrevistas al profesorado o encuentros de estudiantes o graduados y graduadas. Se trata de vídeos vinculados al ámbito de conocimiento de los programas formativos, e incluyen tanto relatos de acontecimientos como la difusión de contenido temático. En este espacio también pueden consultarse vídeos informativos sobre el máster universitario de Evaluación y gestión de la calidad en la Educación Superior, de interés especialmente para el nuevo alumnado.

Además de la información exhaustiva disponible en los apartados que se han descrito, los Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación potencian su identidad digital mediante la presencia en las redes sociales, que se han convertido en uno de los principales instrumentos de comunicación e información sobre actividades y acontecimientos, así como de difusión abierta del conocimiento. Los **canales actuales** son los siguientes:

- **Educación, Psicología y Sociedad** - Blog de los Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación: espacio de contenido de creación interna (profesorado, expertos de la UOC, etc.), que potencia la generación de contenido propio en los ámbitos de la psicología, la educación y la educación social. Las métricas muestran que el blog cuenta con más de 88.100 usuarios y 141.870 páginas vistas. En concreto del máster objeto de evaluación se han publicado artículos de actualidad como por ejemplo Gestionar la calidad educativa, para qué y cómo o Maria José Rodríguez Jaume: «Integrar la perspectiva de género en la universidad permite identificar las discriminaciones y combatirlas».
- **Twitter de los Estudios @UOCpsicoedu**, con un total aproximado de 4.000 seguidores: principal canal para la interacción en la red y para la difusión a la comunidad de contenidos de creación propia y/o de interés, así como de las actividades que se organizan.
- **Boletín externo de los Estudios**, que se envía mensualmente a unos 14.000 destinatarios, entre alumnado, profesorado colaborador, equipo propio de los Estudios y profesorado de otros Estudios de la UOC (Boletín octubre 2020).
- Destaca también la **memoria de los Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación**: memoria anual que recoge la actividad docente, de investigación, de innovación y de difusión llevada a cabo a lo largo de todo el año. Permite así valorar y

dimensionar el alcance de los objetivos de los Estudios y dar a conocer el plan estratégico y las actividades llevadas a cabo. Este documento puede consultarse *online* en dos idiomas, en versión libro en [catalán](#) y [castellano](#), y en versión infografía, también en [catalán](#) y [castellano](#).

El profesorado también colabora mediante la [Guía de expertos](#), que reúne la información sobre los perfiles de experiencia de los académicos de la UOC y se pone al alcance de todos los medios de comunicación. En 2020 el profesorado de los Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación apareció en 1.320 informaciones en los medios, con una audiencia de 792 millones de personas en total, lo que nos sitúa como los segundos estudios en la clasificación de impacto de audiencia dentro de la UOC.

El repositorio institucional de documentos abiertos [O2, la Oberta en abierto](#) de la universidad es también un sistema para publicar y difundir los trabajos finales de estudiantes de los diferentes programas de los Estudios.

Espacio Calidad: Incluido en el apartado *Metodología online de calidad*, muestra la información relativa a la calidad de las titulaciones, los indicadores relativos a los resultados académicos y el nivel de satisfacción con las titulaciones ofrecidas, así como información relativa al profesorado de los estudios, como su perfil e indicadores de calidad de la actividad docente y de investigación realizada. Los resultados que se muestran responden a los indicadores comprometidos en el contrato programa y en la memoria de verificación de cada titulación.

Como buena práctica, destacamos que a partir de los resultados de la encuesta de incorporación pueden identificarse los aspectos que hay que mejorar en la información pública institucional y diseñar acciones de mejora, principalmente en cuanto al proceso de información y matriculación. En este sentido, y según la encuesta de incorporación de la UOC del curso 2019-2020 (en la que se recogen entre el estudiantado las motivaciones y las expectativas con respecto al programa de formación y se evalúa la satisfacción con el proceso de información y matriculación), para el total de la universidad el 77% del alumnado de los grados/másteres universitarios estaba satisfecho con los mecanismos de información, mientras que el 75% lo estaba con el proceso de matriculación ([Grado de satisfacción de los estudiantes que se han incorporado a la UOC](#)).

En el caso de la titulación que se evalúa, un 92,3% de los estudiantes de nuevo ingreso del máster universitario de Evaluación y gestión de la calidad en la Educación superior valoraba positivamente toda la información disponible en el web y un 84,4% también lo hacía en cuanto al proceso de matriculación ([Tabla 15 de la Evidencia E1.0 - Anexo de datos](#)).

Grado de logro del subestándar: en progreso hacia la excelencia

La información es muy completa, actualizada, está agregada y es accesible. Asimismo, se revisa periódicamente.

E.2.2. La institución publica información sobre los resultados académicos y de satisfacción

Esta universidad dispone del portal *Calidad*, organizado en cuatro apartados: *Política de calidad*, *Calidad de las titulaciones*, *Resultados* y *Personal académico*. En el espacio [Calidad de las titulaciones](#) pueden consultarse los documentos vinculados al ciclo de vida de cada titulación: información del Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT), la memoria verificada (con los últimos cambios incorporados), las modificaciones que se han aprobado, el resultado de los procesos de acreditación y los informes que han emitido las agencias de calidad en cada uno de los procesos.

Desde el apartado [Resultados](#), se puede acceder a la información relativa a los resultados académicos y los resultados de satisfacción, junto con los estudios de inserción laboral y los ránquines en los que la universidad participa.

En el subapartado [Resultados académicos](#) se muestran los indicadores docentes que permiten hacer el seguimiento y el análisis de las titulaciones de forma agregada y por titulación (evolución de las tasas de rendimiento, éxito, graduación, abandono y número de graduados y graduadas), lo que también permite tener una visión comparativa de la titulación con respecto al conjunto de titulaciones de grado o máster de la UOC.

En el subapartado [Resultados de satisfacción](#) se muestran los resultados agregados y por titulación de las diferentes encuestas del ciclo de vida académica del estudiantado. Desde este subapartado se puede ver la evolución de los resultados en los últimos años, así como el modelo de cuestionario que han respondido el alumnado en cada periodo de sus estudios (información e incorporación, asignaturas —semestral—, fin de curso y graduación).

En el subapartado [Inserción laboral](#), se muestra información de interés para los estudiantes y los empleadores relativa a la población encuestada, la ocupación y la valoración de la formación en las áreas disciplinarias correspondientes a las titulaciones de la UOC: humanidades, ciencias sociales, ciencias de la salud e ingeniería y arquitectura.

Grado de logro del subestándar: en progreso hacia la excelencia

La información es pública desde la web de Calidad y también accesible a través del web de la titulación. La información de los resultados está actualizada.

E.2.3. La institución publica el SGIC en el que se enmarca la titulación y los resultados de seguimiento y acreditación de la titulación

La universidad publica y difunde su [política de calidad](#) en el portal desde el espacio *Calidad*. El [Manual del sistema de garantía interna de la calidad](#) (MSGIC) está editado y publicado en

catalán, español e inglés y de él se hace la correspondiente difusión, tanto por medio del portal web como del espacio de comunicación interna IntraUOC de la universidad.

En el espacio *Calidad* del portal de la UOC, la universidad pone a disposición de los diferentes grupos de interés los informes de evaluación externa de la universidad de los distintos procesos de seguimiento y evaluación llevados a cabo. Para facilitar la localización de los documentos, la información se organiza en dos ámbitos: el de los estudios y el de las titulaciones. Así pues, desde el portal de la UOC, se accede a todos los datos y documentos oficiales del máster universitario de Evaluación y gestión de la calidad en la Educación Superior. Hay que añadir que el máster objeto de evaluación está presente en el espacio que muestra los indicadores de rendimiento y satisfacción, con sus datos y los del resto de programas. Esta estrategia permite tener una visión comparativa de la titulación en el conjunto de las titulaciones de máster y de las titulaciones en general de la UOC, lo cual puede ser destacado como una buena práctica (ejemplo comparativa Evolución de graduados de titulaciones oficiales de la UOC disponible en el portal). Igualmente, en la web institucional de los Estudios se ha incorporado un apartado de transparencia para hacer aún más visible la información sobre el seguimiento de la calidad de las titulaciones y garantizar así el acceso a estos datos a todos los grupos de interés. Asimismo, los Estudios hacen la difusión de los indicadores también por medio de las comisiones de Estudios.

Grado de logro del subestándar: Se alcanza

El SGIC es público y está accesible desde la web de calidad. Así mismo lo están los informes de evaluación interna y externa.

Grado de logro del estándar: en progreso hacia la excelencia

Estándar 3: Eficacia del sistema de garantía interna de la calidad de la titulación

Máster universitario de Evaluación y gestión de la calidad en la Educación Superior	En progreso hacia la excelencia	Se alcanza	Se alcanza con condiciones	No se alcanza
Estándar 3: Eficacia del sistema de garantía interna de la calidad de la titulación		X		
3.1. El SGIC implementado cuenta con procesos que garantizan el diseño, la aprobación, el seguimiento y la acreditación de las titulaciones.		X		

3.2. El SGIC implementado garantiza la recogida de información y de sus resultados relevantes para la gestión eficiente de las titulaciones, en especial los resultados académicos y la satisfacción de los grupos de interés.		X		
3.3. El SGIC implementado se revisa periódicamente y genera un plan de mejora que se utiliza para su mejora continua.	X			

E.3.1. El SGIC implementado cuenta con procesos que garantizan el diseño, la aprobación, el seguimiento y la acreditación de las titulaciones

El SGIC recoge los procesos relacionados con el diseño del programa (*PO02_Diseñar titulaciones oficiales*¹), el despliegue, la revisión y la mejora del programa (*PO07_Desplegar, revisar y mejorar los programas*), y su acreditación (*PO14_Acreditar y evaluar las titulaciones*).

La Comisión de Titulación es la responsable del diseño, el seguimiento y la acreditación de las titulaciones. En todo momento recibe el apoyo de los equipos de gestión de los Estudios y de las áreas vinculadas a estos procesos: Oficina del Vicerrectorado, Área de Planificación y Calidad, Área de Servicios Académicos y Área de Servicios de Orientación y Carrera Profesional.

Mediante el proceso *PO02_Diseñar titulaciones oficiales* se garantiza que el diseño sea correcto y la verificación positiva, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y la pertinencia académica y profesional de la titulación. El proceso identifica las actividades que hay que llevar a cabo por parte de los diferentes agentes que intervienen en el proceso para un buen diseño e identifica los documentos y los recursos necesarios (guías, acompañamiento...). Todos estos recursos están disponibles para el profesorado, y en todo momento en la IntraUOC de la universidad.

El proceso *PO07_Desplegar, revisar y mejorar los programas* asegura el seguimiento anual de las titulaciones y permite detectar los aspectos que hay que mejorar relativos al programa y a la institución. La Comisión de Titulación valora anualmente el funcionamiento del programa y propone acciones de mejora, y deja constancia de todo ello a través de los informes de seguimiento de titulación (IST) anuales. La dirección de los Estudios valora anualmente los aspectos transversales y el funcionamiento global de las titulaciones, y establece el plan de mejora anual para el conjunto de los Estudios y titulaciones. En los informes de seguimiento de centro (ISC) se refleja el análisis realizado y el plan de mejoras propuesto; los informes del centro (ISC) se encuentran disponibles en el portal [Calidad](#), que está accesible a todos los grupos de interés. Este proceso sistemático de seguimiento,

¹ Todos los procesos están referenciados en el [Manual SGIC](#).

revisión y mejora de las titulaciones permite analizar de manera global el funcionamiento de la titulación e identificar los aspectos que hay que mejorar y las modificaciones necesarias que deben introducirse para mantener el nivel de calidad pretendido. Del informe de seguimiento se deriva un plan de mejoras (Evidencia E3.1 - Plan de mejoras máster 2018-2019) en el cual se concretan el objetivo que se desea lograr, la acción que es necesario llevar a cabo, los indicadores de seguimiento, el responsable de la ejecución de dicha acción y el calendario para llevarla a cabo. Si es preciso introducir cambios en la titulación, se gestionan de acuerdo con el documento de AQU Catalunya Procesos para la comunicación y/o evaluación de las modificaciones introducidas en los títulos universitarios de grado y de máster.

Los Estudios disponen de diferentes mecanismos internos de mejora continua que se evidencian en los grupos de trabajo, las comisiones y los objetivos específicos anuales, alineados con los del plan estratégico de la universidad. Desde 2016, los objetivos se han articulado mediante proyectos, que se trabajan dentro de las diferentes comisiones y grupos, pero también mediante encargos a determinados miembros del equipo (*Imagen 1*). Todos estos mecanismos revierten en beneficio tanto del proceso de diseño de nuevas titulaciones como del proceso de recogida de información con el objeto de diseñar propuestas de mejora de los resultados de aprendizaje de las diferentes titulaciones, incluido el máster objeto de evaluación.



Imagen 1. Cuadro de proyectos 2020

Un 78,9% de del profesorado propio de los Estudios considera que el informe de seguimiento anual de la titulación permite realizar la valoración y mejora de la docencia y un 80% de las

direcciones de programa de las titulaciones de los Estudios opina que los procesos del sistema de garantía de la calidad de la universidad le dan seguridad en el cumplimiento de los estándares de calidad de las agencias. Un 80% del profesorado colaborador reconoce que establece acciones de mejora en coordinación con el profesorado responsable analizando los resultados del estudiantado al final de cada semestre y el mismo porcentaje valora que la Universidad le proporciona resultados académicos y de satisfacción que le resultan útiles para desarrollar su actividad ([Evidencia E3.2 - Encuesta PDC EPCE](#), [Evidencia E3.3 - Encuesta PRA-DP EPCE](#)).

En 2019 los Estudios pusieron en marcha el instrumento COMPROVA (*Comprueba*), fruto del trabajo del proyecto de Estándares de la Calidad docente en los Estudios. Este proyecto tiene por objetivo disponer de una herramienta en la que se incluyen los elementos que debe tener una asignatura antes de su puesta en marcha cada semestre, así como las mejoras que se van implementando periódicamente. El objetivo es ayudar al profesorado a asegurar los elementos clave de la calidad del diseño y la planificación de la acción docente de las asignaturas y programas a través de un listado de indicadores y facilitar procesos de acreditación de la docencia ya existentes (Programa de Apoyo a la Evaluación de la Actividad Docente del Profesorado Universitario - [DOCENTIA](#), [acreditación de titulaciones](#), etc). Después de un año de utilización, la herramienta COMPROVA se ha mostrado como un instrumento útil para el profesorado según las valoraciones de los docentes de los Estudios, que considera que su uso le ha ayudado a garantizar los requerimientos mínimos de su docencia y la considera una herramienta interesante de mejora de la misma. A partir del retorno facilitado por el profesorado se ha trabajado en la implementación de mejoras como la automatización de la herramienta, a través de un test de autoevaluación, y en la incorporación de rúbricas cualitativas en una segunda fase ([Evidencia E3.4 - COMPROVA](#)).

La opinión de los estudiantes también está muy presente en todo el proceso de seguimiento de las titulaciones, de manera que la mejora de los resultados de satisfacción y el rendimiento del alumnado motivan la mayor parte de las acciones del plan de mejora de las titulaciones. Más allá de las diferentes encuestas previstas en el marco de *PS10_Recoger la percepción de los grupos de interés*, la opinión del estudiantado también llega a los estudios a través de la Comisión de Estudios, órgano participativo cuya composición y objetivos aparece explicado en el siguiente apartado E.3.2.

Asimismo, el informe de seguimiento de centro se comparte durante su elaboración con todo el profesorado colaborador de los Estudios para que este colectivo pueda realizar sugerencias o modificaciones en caso de que lo considere necesario.

El proceso *PO14_Acreditar y evaluar las titulaciones*, que incluye la autoevaluación y la evaluación externa, se lleva a cabo de acuerdo con las directrices oficiales. Así, pues, se hace una valoración del funcionamiento de la titulación desde la última acreditación (o verificación), teniendo en cuenta los informes de seguimiento y las mejoras introducidas. Se considera que la evaluación externa, por parte de un grupo de expertos y expertas, permite confirmar la

detección de puntos fuertes y débiles de las titulaciones y revisar la adecuación del plan de mejoras diseñado.

Toda la documentación asociada a estos procesos se revisa anualmente desde el Área de Planificación y Calidad para ir adaptando y mejorando y para asegurar que los procesos diseñados se implantan correctamente y son eficaces.

Los documentos resultantes de los procesos de verificación, seguimiento y acreditación de cada titulación son públicos para todos los grupos de interés y se accede a ellos mediante el portal [Calidad](#) de la UOC.

Grado de logro del subestándar: se alcanza

Los resultados de los procesos y los resultados de la valoración del profesorado indican que el SGIC está implantado y es eficaz para garantizar la calidad de las titulaciones.

E.3.2. El SGIC implementado garantiza la recogida de información y de sus resultados relevantes para la gestión eficiente de las titulaciones, en especial los resultados académicos y la satisfacción de los grupos de interés

Las direcciones de programa y los profesores y profesoras responsables de asignatura disponen de los resultados de la titulación y de las asignaturas al final del semestre por medio de diferentes fuentes de información. Los resultados académicos y de satisfacción se pueden consultar por medio del almacén de datos (*data warehouse*) DAU, que recoge de forma centralizada todos estos resultados, y de herramientas para la visualización de datos interactivos (Microsoft Power BI). Los datos, que se presentan segmentados por titulación, por asignaturas y por aulas, se pueden comparar con los semestres y cursos anteriores y lo que permite ver la evolución de los resultados mediante tablas y gráficos. La universidad cuenta con un proceso estratégico para definir los indicadores más adecuados y proveer a los responsables académicos y de la institución de los resultados clave para la toma de decisiones (*PE05_Definir los indicadores del SGIC*).

Además, por medio del registro de evaluación continua (REC), el profesorado y el personal de gestión vinculado a la actividad docente pueden consultar los resultados del estudiantado en las pruebas de evaluación continua y ver la evolución de una asignatura durante el periodo docente. Esta información permite ejecutar acciones durante el semestre para reforzar y mejorar el rendimiento del alumnado.

El sistema de garantía interna de la calidad cuenta con mecanismos, herramientas y personal con la misión de recoger la percepción de los diferentes grupos de interés, por medio del proceso *PS10_Recoger la percepción de los grupos de interés*. Desde el curso 2011-2012 se

ha completado la recogida de la satisfacción del ciclo de la vida académica del estudiante, tanto para las titulaciones de grado como para las de máster.

Se elaboran informes para cada una de las encuestas y se ponen a disposición de los responsables académicos (dirección de programa y profesorado responsable de asignatura) con el objetivo de facilitar la toma de decisiones para la mejora de la calidad de las asignaturas y de las titulaciones. El valor de estos informes de satisfacción es que permiten detectar posibles carencias o aspectos que hay que mejorar de los diferentes elementos vinculados con la acción docente de las asignaturas (recursos de aprendizaje, profesorado colaborador y sistema de evaluación).

Desde el curso 2013-2014 se recogen sistemáticamente los datos de satisfacción del equipo docente: tutoría, profesorado colaborador, y profesorado con responsabilidad docente (véanse Evidencia E3.3 - Encuesta PDC EPCE, Evidencia E3.5 - Encuesta Tutores EPCE y Evidencia E3.2 - Encuesta PRA-DP EPCE).

Aparte de los mecanismos de recogida sistemática de la satisfacción de los diferentes grupos de interés, semestralmente se reúne la Comisión de Estudios (Evidencia E3.6 - Acta Comisión Estudios EPCE 06/20), que integra a los representantes del estudiantado de cada titulación y las direcciones de programa, la dirección de los Estudios y la administradora de Estudios, con el objetivo de poner en común los proyectos docentes en curso y las propuestas de mejora de las titulaciones, y también discutir cualquier aspecto que el estudiantado proponga en el orden del día, establecido conjuntamente. La Comisión de Estudios dispone de un espacio virtual propio para mantener un flujo de comunicación entre el estudiantado y las direcciones académicas de los programas. Con este grupo también se comparte anualmente el informe de seguimiento del centro, para que puedan realizar aportaciones o sugerencias de mejora. Lo mismo ocurre con el profesorado colaborador al cual, desde los Estudios, se hace partícipe de dicho informe con el objetivo de recoger las aportaciones que quieran realizar.

En relación con los resultados de inserción laboral, la universidad lleva a cabo estos estudios de manera integrada con el resto de universidades del sistema universitario catalán y la agencia de calidad (AQU). Su objeto de estudio son estudiantes en activo, estudiantes recién graduados y, por último, graduados y graduadas que llevan más de tres años insertados laboralmente, de los que se evalúan tanto la satisfacción como el impacto de sus estudios en el mercado laboral y en la sociedad. Estos estudios se realizan cada 3 años y se elaboran informes desde la AQU (Estudio de la inserción laboral de la población titulada de máster oficial de las universidades catalanas) y desde la universidad (véase el subestándar 6.4).

La UOC propone, a través del proceso PS10, la incorporación de nuevas encuestas en caso necesario. Actualmente, por ejemplo, se está trabajando en una nueva encuesta para tutores de centros de prácticas. Así mismo el proceso cuenta con un grupo de trabajo constituido, cuya misión es mejorar los cuestionarios y los calendarios de administración para garantizar su adecuación a las necesidades de información.

Grado de logro del subestándar: se alcanza

Se dispone sistemáticamente de resultados académicos y de satisfacción. Su difusión hacia los responsables académicos ha mejorado con la creación de los informes con la herramienta Power BI.

E.3.3. El SGIC implementado se revisa periódicamente y genera un plan de mejora que se utiliza para su mejora continua

En el año 2009, en el marco del programa AUDIT, la UOC aprobó el primer Manual del sistema de garantía interna de la calidad (MSGIC), que permitió integrar todas sus actividades para garantizar la calidad de sus enseñanzas. Durante el curso 2016-2017 se hizo una revisión a fondo de todo el manual y del funcionamiento de sus procesos. El 4 de diciembre de 2017, el Consejo de Dirección de la universidad aprobó la nueva versión del MSGIC. En el caso de la UOC, el SGIC y su despliegue es transversal a todos los estudios. Finalmente el SGIC ha sido certificado por parte de la agencia evaluadora, hecho que consolida la estrategia de la universidad en relación al aseguramiento de la calidad (Evidencia E3.7 - Certificación SGIC UOC).

El manual cuenta con un mapa de procesos donde se describe la interrelación entre los diferentes procesos. Estos se han estructurado dentro del mapa atendiendo a su tipología según los siguientes criterios:

-Procesos estratégicos: son los relacionados con la estrategia y los objetivos de la organización, con su misión, visión y valores. Al frente de su gestión está, normalmente, el equipo directivo.

-Procesos operativos: son los que permiten el despliegue de la estrategia de la organización. Son clave en el desarrollo del modelo de gestión y añaden valor a los grupos de interés más relevantes.

-Procesos de apoyo: son procesos facilitadores de las actividades que integran los procesos operativos y, en algunos casos, los estratégicos.

Resultado de la reflexión alrededor de las personas, los colectivos y las organizaciones de todo tipo que, en un momento u otro del despliegue de la actividad de la UOC, interactúan o tienen capacidad de poder influir en la universidad, se han identificado los diferentes **grupos de interés** para cada uno de los citados procesos.

Cada uno de los procesos identificados en el mapa se despliega mediante un **proceso documentado**, un documento descriptivo que incluye la información clave para la operación del proceso: la misión, el alcance, el propietario, los responsables, la descripción, la vinculación con otros procesos, los elementos de entrada y salida, la información documentada, los indicadores y el diagrama de flujo. Para monitorizar el funcionamiento del SGIC y su rendimiento, los indicadores identificados para medir cada proceso se agregan a

un **cuadro de mando** que permite a los responsables de la UOC tener una visión global del funcionamiento del sistema, lo que facilita la toma de decisiones.

Para la continua mejora del SGIC la universidad cuenta con un proceso específico (*PE03_Revisar y mejorar el SGIC*), en el que se establecen la responsabilidad y los mecanismos para la revisión del sistema y la aprobación del plan de mejora. El proceso recoge las responsabilidades del Comité de calidad, que se concretan en:

- Proponer y hacer seguimiento de los objetivos de calidad
- Validar los planes de mejora, las acciones correctivas y proponer su priorización
- Proponer y validar los cambios en el SGIC
- Hacer seguimiento de los indicadores del SGIC
- Garantizar la adecuación de la política de calidad

Con el objetivo de verificar el nivel de implantación y eficacia del SGIC y su capacidad para dar respuesta a la normativa de referencia, durante el mes de marzo de 2019 se llevó a cabo la primera auditoría interna del SGIC en la UOC. El equipo auditor estuvo liderado por expertos y expertas en la materia y se completó con personal externo e interno cualificado.

Esta auditoría fue el paso previo para afrontar el proceso de certificación de la implantación del SGIC por parte de AQU Catalunya y de su realización se derivaron un Plan de acciones correctivas (Evidencia E3.8 - Plan Acciones Correctivas). Como ya hemos comentado anteriormente, el SGIC ha sido certificado recientemente por AQU Cataluña.

Grado de logro del subestándar: en progreso hacia la excelencia

El SGIC se ha revisado y se revisa sistemáticamente acorde a la implementación del proceso PE03 incluyendo auditorías internas. La revisión de los procesos a partir de sus resultados se traduce en mejoras que se recogen periódicamente y que se registran en el proceso documentado.

Grado de logro del estándar: se alcanza

La institución dispone de un sistema de garantía interna de la calidad formalmente establecido e implementado que asegura la calidad y la mejora continua de la titulación. Los resultados de los procesos indican que el SGIC está implantado y es eficaz para garantizar la calidad de las titulaciones. Se dispone sistemáticamente de resultados académicos y de satisfacción. Su difusión hacia los responsables académicos ha mejorado con la creación de los informes con la herramienta Power BI. El SGIC se ha revisado y se revisa sistemáticamente acorde a la implementación del proceso PE03 incluyendo auditorías internas. La revisión de los procesos a partir de sus resultados se traduce en mejoras que se recogen periódicamente y que se registran en el proceso documentado.

Estándar 4: Adecuación del profesorado al programa formativo

Máster universitario de Evaluación y gestión de la calidad en la Educación Superior	En progreso hacia la excelencia	Se alcanza	Se alcanza con condiciones	No se alcanza
Estándar 4: Adecuación del profesorado al programa formativo	X			
4.1. El profesorado reúne los requisitos del nivel de cualificación académica exigidos por las titulaciones del centro y tiene suficiente y valorada experiencia docente, investigadora y, en su caso, profesional.	X			
4.2. El profesorado del centro es suficiente y dispone de la dedicación adecuada para desarrollar sus funciones y atender al alumnado.	X			
4.3. La institución ofrece apoyo y oportunidades para mejorar la calidad de la actividad docente e investigadora del profesorado.	X			

E.4.1. El profesorado reúne los requisitos del nivel de cualificación académica exigidos por las titulaciones del centro y tiene suficiente y valorada experiencia docente, investigadora y, en su caso, profesional

Experiencia docente y profesional

El equipo docente que interviene en esta titulación está formado por la dirección del programa, el profesorado propio (responsable de las asignaturas) y el personal docente colaborador.

Como ya hemos explicado anteriormente (véase apartado 1.4), la dirección del programa (DP) vela por la coherencia de todas las asignaturas con la memoria y entre sí, y coordina el profesorado de la titulación. El profesorado propio, en su función de profesorado responsable de asignatura y en su ámbito de conocimiento, diseña las asignaturas según las directrices que describe la memoria de la titulación y según las indicaciones de la DP. Conjuntamente, definen el perfil del profesorado colaborador, para el cual principalmente se toma en consideración los conocimientos en el área específica y la experiencia docente universitaria y/o el ejercicio profesional en el ámbito, y también se valora la experiencia previa en el trabajo y la docencia en red. La selección del profesorado colaborador tiene como objetivo garantizar que cuenta con la experiencia docente y profesional requerida para atender y evaluar el proceso de aprendizaje de los estudiantes y realizar su seguimiento. Su encargo docente está

vinculado al periodo semestral de docencia y su continuidad está condicionada a la calidad y la satisfacción con la tarea docente que realice.

En la Evidencia E4.1 - Profesorado de los EPCE se concreta el perfil y méritos académicos del profesorado propio que interviene en el conjunto de los **Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación**, incluidos los relativos al profesorado que interviene en la titulación sujeta a evaluación. Durante el curso 2019-2020, el equipo propio de los Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación está formado por 73 personas, 60 de ellas son profesorado, 40 mujeres y 20 hombres. De este profesorado, el 85% es propio a tiempo completo y el resto es asociado y ayudante. Un 90% es doctor y un 85,1% está acreditado por una agencia externa. Este profesorado acreditado doctor acumula en total 54 tramos de investigación y 84 tramos de docencia.

En el caso específico del **máster universitario de Evaluación y gestión de la calidad en la Educación superior**, el profesorado vinculado a la titulación, tanto propio como colaborador, es uno de los elementos más sólidos del programa. **En cuanto al profesorado propio**, participan paritariamente 5 profesoras y 4 profesores propios a tiempo completo, de los cuales 2 son catedráticos, 4 profesores agregados, 2 lectores y 1 profesor asociado y acumulan 12 tramos docentes y 10 sexenios de investigación (Tabla 4.1 de Evidencia 4.2 - Anexo datos profesorado del MUEGCES).

En cuanto al profesorado colaborador, su selección e incorporación a la titulación está vinculada directamente a su experiencia académica y profesional en el ámbito de la calidad de la educación superior. De esta manera puede acompañar al estudiante en su desarrollo competencial gracias no sólo al dominio de los contenidos, sino también a su aplicación en el terreno profesional, y responder de manera ágil a consultas e incentivar la participación, el análisis y la reflexión sobre temáticas o retos vinculados al ámbito de las diferentes asignaturas. Durante el curso académico 2019-2020 ha habido 38 miembros del profesorado colaborador, de los cuales 22 son doctores y 36 tienen una vinculación directa con organismos y/o instituciones del ámbito de la calidad de la Educación Superior (Tabla 4.4 de la Evidencia 4.2 - Anexo datos profesorado del MUEGCES). Un breve resumen del perfil del profesorado colaborador puede consultarse a partir de la información pública en la web del programa y una información más detallada sobre el perfil y la vinculación al ámbito de la calidad universitaria del profesorado, y su vinculación a redes u organismos del ámbito, puede consultarse en la Evidencia E4.3 Tabla Profesorado colaborador MUEGCES. Destacamos la vinculación de gran parte del profesorado a agencias de calidad de reconocido prestigio, como por ejemplo ANECA, AQU, UNIBASQ, entre otras, y redes nacionales e internacionales como por ejemplo ENQA, INQAAHE, CONEAU, entre muchos otros.

Si tenemos en cuenta el total del profesorado —es decir, la suma del profesorado propio (8) y del profesorado colaborador, equivalente a un tercio del profesorado a tiempo completo—, vemos que el 70,78 % del total del profesorado de la titulación dispone del título de doctor (Tabla 4.4). Es un dato destacable, teniendo en cuenta que, además, la mayor parte del

profesorado tiene también experiencia profesional destacable en las áreas centrales de la titulación.

Experiencia de investigación

El profesorado propio de los Estudios participa activamente en la investigación y está involucrado en diferentes grupos de investigación reconocidos por la AGAUR (Espacio de Investigación de la web de los Estudios). En los últimos 5 años ha participado en 56 proyectos competitivos con financiación externa (17 internacionales, 11 nacionales y 28 regionales o locales) Evidencia E4.1 - Tabla 4.1 del Anexo de datos de profesorado de los EPCE. Además, el conjunto de profesorado suma 54 tramos de investigación y la producción científica de los últimos años puede verse en Bibliometrics.

En el caso del máster objeto de evaluación, gran parte del profesorado propio desarrolla su actividad investigadora en grupos de investigación reconocidos y consolidados: Edu@b, SGR2014; Management and e-Learning (MeL); LMI (Learning, Media & Social Interactions) y LAIKA (Learning Analytics for Innovation and Knowledge Application in Higher Education), produciéndose colaboraciones e interacciones entre sus miembros que se muestran en proyectos y publicaciones conjuntas.

La líneas principales de investigación del conjunto de profesorado implicado en el Máster son las siguientes:

- Políticas educativas.
- Modelos de organización, dirección y liderazgo en organizaciones educativas.
- Modelos que favorecen la integración de las tecnologías digitales en los centros educativos.
- Análisis, diseño, implementación y evaluación de modelos de aseguramiento y desarrollo de la calidad en instituciones educativas.
- La evaluación educativa, incluyendo la evaluación de la calidad, desde la perspectiva de estudiantes, graduados y graduadas, personas expertas y empleadoras.
- La evaluación del impacto de la formación superior desde una perspectiva educativa, profesional, económica y social.

En las Tablas 5 y 6 de la Evidencia E4.2 - Anexo de datos del profesorado del máster se muestra el detalle en términos de producción científica del período 2015 a 2020 del profesorado propio que interviene en la titulación. A modo de resumen, el profesorado acumula un total de 87 publicaciones indexadas de las cuales 77 son artículos y 59 están indexadas en WOS y Scopus. Además, es notoria la implicación y/o liderazgo del profesorado en proyectos vinculados al ámbito de la calidad de la Educación Superior y la colaboración con entidades y organismos relacionados, tal como se puede ver en la información recogida en la tabla 4.7 de la Evidencia E4.2 - Anexo datos del profesorado del máster.

En cuanto al profesorado colaborador, la experiencia en metodologías y/o proyectos de investigación es un elemento determinante en el proceso de selección, principalmente en la asignatura de trabajo final. Sus áreas de experiencia e investigación se relacionan con los ámbitos temáticos sobre los que los estudiantes elaboran sus trabajos bajo su supervisión. En este sentido, contamos con profesorado colaborador con experiencia contrastada en proyectos sobre calidad educativa de alcance autonómico, nacional o internacional, lo cual es

un gran valor de cara al seguimiento experto del alumnado ([Evidencia E4.3 Tabla Profesorado colaborador](#)).

El impulso de la investigación en el ámbito de la calidad educativa que se está realizando desde la titulación, se ha traducido en la reciente apertura de una nueva línea de investigación sobre la temática, en el programa de Doctorado de Educación y TIC, que va a permitir a los graduados y graduadas del MUEGCES que lo deseen realizar un doctorado focalizado en la calidad de la Educación Superior. Para ello, ya se están estableciendo los necesarios vínculos con el TFM y ya se ha puesto al profesorado propio, catedráticos y profesorado agregado, a disposición para impulsar dicha línea de investigación (Véase información de [la web de la Escuela de Doctorado](#)). Asimismo, se ha establecido una línea de investigación prioritaria, vinculada con las tendencias emergentes en relación a la calidad de la formación en línea, que ha permitido al profesorado participar en proyectos, actividades de reflexión y de difusión sobre la temática especializada. Todo ello, se ha concretado, por un lado, en uno de los ejes de trabajo de la línea de doctorado a la que nos hemos referido y, por otro lado, en una asignatura optativa sobre la Calidad del e-learning que se ofrecerá próximamente como parte de la oferta optativa de la titulación.

En definitiva, el equipo de profesorado del máster está integrado por docentes posicionados profesionalmente en el ámbito a nivel nacional y/o internacional, con una trayectoria académica, investigadora y/o profesional de gran nivel y en constante actualización, con méritos sobrados para desarrollar su tarea. Una buena prueba de ello, además de constatar el perfil del profesorado en las evidencias que se aportan, es que es uno de los elementos de la titulación más valorado por el estudiantado (74,81% de media del alumnado) como puede comprobarse en los datos relativos a la satisfacción del estudiantado del segundo semestre de 2019-2020 ([Evidencia E4.4 - Informe valoración 2019-2 Màster U. en Qualitat en Ed. Superior](#)). Concretamente, destacamos los índices tan positivos obtenidos en aspectos tales como el dominio del contenido por parte del profesorado (84,21%) y la claridad con la que se han transmitido los contenidos (77,44%). Asimismo, destacamos la alta satisfacción del estudiantado con el nivel de conocimiento experto en la materia de los directores y directoras de TFM (84,2%). También destacamos como muy positivos los resultados de satisfacción de los graduados y graduadas, que valoran la acción docente de manera global con un 91,7% y aspectos como la metodología docente, con un 92,3% ([Evidencia E4.5 - Encuesta estudiantado graduado 2019-2020](#)).

Grado de logro del subestándar: en progreso hacia la excelencia

El profesorado participante presenta una cualificación académica muy adecuada, por encima del nivel exigido. Así mismo, el profesorado aporta un alto grado de experiencia investigadora y profesional, con participación en proyectos destacados y colaboraciones con organismos y entidades de reconocido prestigio, nacionales e internacionales, que los sitúan a muchos de ellos como referentes en el ámbito de la calidad de la educación superior. El estudiantado y los graduados y graduadas valoran de manera muy satisfactoria su competencia docente.

E.4.2. El profesorado del centro es suficiente y dispone de la dedicación adecuada para desarrollar sus funciones y atender al alumnado

La dirección de los Estudios es responsable de que el conjunto de la actividad académica del profesorado cubra las necesidades docentes y el resto de objetivos estratégicos del profesorado y de los Estudios. La dedicación académica de cada miembro del profesorado se establece para cada semestre, de acuerdo con los resultados logrados en los procesos anuales de evaluación, e incluye actividades de dirección y gestión académica, docencia, investigación e innovación, entre otros aspectos, y según la disponibilidad del profesorado por área de conocimiento y por encargo docente anual de los Estudios. La dirección de los Estudios es responsable de garantizar la adecuada dedicación del profesorado propio a las asignaturas de las que es responsable y al desarrollo de su actividad investigadora, de innovación y transferencia, además de la dirección académica si corresponde. La dedicación académica se determina en función de la carga docente de cada asignatura, el número de estudiantes matriculados y el despliegue de la asignatura en el programa.

La necesidad de profesorado colaborador viene determinada por el número de estudiantes matriculados (considerando un máximo de 70 estudiantes por aula), pero también es fruto del análisis que se realiza semestralmente de los indicadores de satisfacción de la acción docente, tal como muestran los informes de seguimiento. A partir de la definición de los perfiles académicos y profesionales previstos en los Estudios, se inicia semestralmente la convocatoria para la selección del personal docente colaborador (PDC). La tarea del profesorado colaborador está basada en la experiencia y en la práctica académica y profesional. La función del profesorado colaborador implica acciones relacionadas con la atención docente individualizada y colectiva del estudiantado, el seguimiento de su aprendizaje durante el semestre y las propuestas de mejora de la asignatura. El espacio web [*Únete a nuestro equipo*](#) recoge información sobre el proceso y los criterios de selección y las funciones y condiciones de la colaboración docente.

En el caso del máster de Evaluación y gestión de la calidad en la Educación Superior, el profesorado de la titulación es suficiente y cuenta con la dedicación adecuada para ejercer sus funciones y atender al estudiantado, como puede observarse en las tablas de profesorado ([Evidencia E4.2 - Anexo datos del profesorado propio del máster](#)). El 93 % de los créditos es impartido por profesorado doctor y el 77% por profesorado doctor acreditado. Asimismo, el 64% del total de los créditos de la titulación es impartido por profesorado con tramo de investigación y tramo docente (Tabla 4.1 de Anexo datos profesorado).

Tabla 4.3 Porcentaje de créditos impartidos según acreditación y tramos

Créditos impartidos por profesorado	ECTS	%
Doctor	78	93%
Doctor Acreditado	60	77%
Con tramo Docente	54	64%

Con tramo investigación	57	68%
-------------------------	----	-----

Si una asignatura está impartida por más de un profesor se divide el crédito por el número de profesores participantes. Corresponde a méritos obtenidos a 31.12.2020

El crecimiento del número de profesores se ha realizado acorde con el aumento de estudiantes previstos y con las necesidades de tutorización especializada del TFM. De esta manera, en la primera edición del máster, 2017-2018, se contaba con 6 profesores propios y 12 profesores colaboradores, mientras que en el curso 2019-2020, el número se sitúa en 9 profesores propios y 38 profesores colaboradores.

Esta adecuación se confirma también a través de las valoraciones del alumnado que, en las encuestas de satisfacción en relación a la acción docente, considera en un 81,06% que el profesorado da respuesta a sus consultas y preguntas en un tiempo de plazo coherente (Evidencia E4...). En cuanto a los tutores y tutoras de TFM, el estudiantado considera, en un 89,5%, que sus respuestas han sido ágiles y se han resuelto las consultas. Se valora también en el mismo porcentaje el feedback ofrecido por el tutor/a del TFM a lo largo del desarrollo del trabajo (Evidencia E4.6 -Valoración del profesorado TFM).

Consideramos que todos estos datos y resultados confirman que el profesorado es suficiente, y que su dedicación es la necesaria para hacer frente a una metodología que promueve el acompañamiento personalizado y el feedback formativo, como muestran las valoraciones del propio estudiantado.

Grado de logro del subestándar: en progreso hacia la excelencia

El profesorado del máster es suficiente, y su número y dedicación son los previstos y muy adecuados a las peculiaridades metodológicas del máster, concretamente al seguimiento personalizado y continuado del estudiantado. Todo ello queda evidenciado por los datos aportados y confirmado por las valoraciones altamente positivas del estudiantado en relación a la dedicación del profesorado y a la puntualidad y adecuación de las respuestas a las consultas y preguntas en las asignaturas, con especial mención al proceso de desarrollo del TFM.

E.4.3. La institución ofrece apoyo y oportunidades para mejorar la calidad de la actividad docente e investigadora del profesorado

La acción de la Universidad en la política de personal académico (Evidencia E4.7 - Política de personal académico 2015) va encaminada a alcanzar la excelencia académica, el reconocimiento de los méritos, el desarrollo de competencias, la orientación a la innovación, el respeto por la diversidad de perfiles y el fomento del talento.

Profesorado propio

Cuando accede a la UOC (Evidencia E4.8 - Política Selección UOC), al profesorado propio seleccionado se le asigna una posición según la experiencia académica, el nivel competencial

mostrado y los méritos que haya aportado, según los criterios establecidos. La carrera profesional del profesorado de la UOC se enmarca en un sistema objetivo de evaluación y promoción basado en el reconocimiento externo e interno de los méritos y la calidad de la actividad llevada a cabo.

El **plan de acogida** de la universidad (Evidencia E4.9 - Plan de acogida UOC) tiene como objetivo orientar en la metodología docente y de investigación, las funciones del personal académico, y la misión, los valores y el diseño organizativo y de gestión de la institución. El profesorado de nueva incorporación participa en un plan de formación (e-License) coordinado por el eLearn Center de la UOC y con el liderazgo académico de los Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación, que tiene como objetivo conocer la universidad y su modelo educativo, reconocer las funciones y el rol que corresponden al profesorado propio en cuanto al diseño de asignaturas, desarrollar funciones relativas a la gestión de equipos docentes en red y coordinar encargos de material y recursos didácticos.

Para las personas con contrato indefinido y para el profesorado asociado o los contratos de larga duración, la acogida incluye la matriculación en una asignatura libre de la UOC (subvencionada al 100 %) del ámbito que resulte más afín a su puesto de trabajo o ámbito de conocimiento. El objetivo es que todas las personas que trabajan en la universidad, sean del colectivo que sean, vivan la experiencia de ser estudiante en la UOC.

La actividad académica del profesorado integra el conjunto de funciones que debe asumir un profesor a lo largo de su carrera académica, es decir, la actividad docente y de innovación, la actividad de investigación y la transferencia y difusión social de conocimiento, así como las otras actividades institucionales, incluidas las de dirección académica y gobierno.

De forma continua se analiza el perfil académico del profesorado de la institución al objeto de dar el correcto asesoramiento en la progresión de su carrera académica y contribuir a fomentar la participación del equipo docente en los diferentes procesos de evaluación, con un servicio de orientación que tiene por objeto informar, formar y alcanzar una tasa de éxito favorable en los procesos de evaluación internos y externos.

En cuanto a la formación continua del profesorado, existen varias tipologías de formación que se indican a continuación y que se encuentran detalladas en el documento de política de formación (Evidencia E4.10 - Política Formación Profesorado UOC). Desde el proceso PO9 del SGIC se monitorizan los resultados de formación a través de los indicadores de proceso: Nº acciones de formación, satisfacción con la formación, Nº profesores que han realizado formación y media de horas de formación realizadas.

En este sentido, el eLearn Center de la UOC tiene una vocación claramente orientada al servicio al profesorado y ofrece, entre otras cosas, formación para el profesorado novel, asesoramiento para el análisis y el rediseño de asignaturas o programas (el eLC kit proporciona recursos para el diseño del aprendizaje a todo el profesorado de la UOC), organización de sesiones temáticas, exploración y selección de recursos de aprendizaje, un laboratorio de experimentación para hacer pruebas piloto en entornos reales, y datos y recursos específicos para mejorar el diseño metodológico y la práctica docente. Este servicio

se ofrece al profesorado nuevo y al profesorado con experiencia que desea reorientar y mejorar las asignaturas y la titulación.

El eLearn Center apuesta por un modelo de investigación translacional basado en la evidencia y que ponga la UOC y su profesorado como referentes internacionales. Por ello, ha puesto en marcha dos convocatorias anuales internas (UOC) y externas (ámbito internacional) para atraer talento investigador y potenciar la investigación translacional en educación, basada en evidencias, y para potenciar la innovación disruptiva e impulsar proyectos que revolucionen el aprendizaje en línea (*e-learning*): New Goals (NG) y Xtrem del eLearn Center (eLC).

Ya en el marco de los Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación se asegura la reflexión continua y la mejora de la acción docente mediante mecanismos de coordinación como los grupos de trabajo, las comisiones y los proyectos temáticos que ya hemos mencionado en el apartado 3.1, orientados a abordar cuestiones relevantes vinculadas a las acciones de mejora de las titulaciones.

Se realizan también sesiones formativas internas, dirigidas principalmente al profesorado propio, pero en ocasiones abiertas también al profesorado colaborador y profesorado de otros Estudios. Estas sesiones pretenden ofrecer seminarios sobre aspectos relevantes para la formación y el desarrollo del profesorado de los Estudios y alineados con las áreas de conocimiento y los objetivos estratégicos. Son también un espacio donde compartir conocimientos, avances y proyectos para favorecer la transdisciplinariedad y las sinergias entre las áreas de conocimiento de los Estudios y con otras disciplinas.

Respecto a la mejora de la actividad investigadora, y respondiendo al requerimiento del informe de acreditación externo de 2019 de facilitar aún más la dedicación del profesorado a estas actividades académicas, se puso en marcha en 2019 el Programa de Intensificación de la Investigación en los Estudios (PIRES) que promueve la dedicación exclusiva a la investigación de dos miembros del profesorado de los Estudios cada curso académico. En esta misma línea, se llevan a cabo Seminarios de Investigación que se organizan de forma mensual y monográfica, para facilitar herramientas, recursos y recomendaciones al profesorado para poder mejorar su tarea investigadora. La incorporación de investigadores predoctorales y postdoctorales, la gestión de proyectos europeos, la difusión de la investigación y publicación en revistas de impacto, las acreditaciones y tramos y las estancias de investigación, así como una formación sobre el software de análisis de datos cualitativos Atlas.ti, han sido algunos de ellos (Evidencia E4.11 - Seminario de Investigación EPCE).

Como ya se ha comentado en el subestándar 1.4, la dirección de los Estudios cuenta con el apoyo de 2 figuras que refuerzan el apoyo y el impulso del profesorado, ya que tienen por objeto garantizar la calidad de la actividad docente y de investigación y el desarrollo del plan estratégico en el marco de los Estudios:

- La subdirección de Docencia, referente del Vicerrectorado de Docencia y Aprendizaje, tiene la función de garantizar la calidad de la programación académica de los Estudios, es el referente del eLearn Center con relación al desarrollo del modelo

educativo y a la promoción de la innovación docente, y es el representante académico de los Estudios en la Comisión de Programas de la UOC.

- La subdirección de Investigación, referente del Vicerrectorado de Planificación Estratégica e Investigación, tiene como principales funciones ejercer de referente de los Estudios en temas de investigación e innovación, así como colaborar en el impulso y organización de la investigación bajo el marco de la política de investigación de la institución.

Una muestra de la relevancia de estas figuras académicas y de apoyo a los estudios en la institución es la evaluación del tramo de dirección que, bajo el diseño del programa Docencia (Evidencia E4.12 - Manual Evaluación Actividad Académica), tiene como objetivo evaluar el resultado y la idoneidad de las acciones destinadas a garantizar la calidad y la eficiencia, así como los procesos de continua mejora según las competencias directivas vinculadas con la cultura organizativa de la UOC (Evidencia E4.13 - Diccionario competencias academia).

Asimismo, el profesorado se suscribe al espacio *Práctica docente*, un foro en el que se puede encontrar información y recursos, la oferta de talleres general de la UOC y del eLearn Center, y discusiones sobre aspectos concretos de la docencia. Además, en el espacio de comunicación interna IntraUOC, el profesorado dispone de la información, los recursos y las guías que permiten que desarrolle su actividad docente (Kit del profesorado) e investigadora (Kit for New Researchers), y también cuenta con acompañamiento en el proceso de evaluación.

La formación es una estrategia clave que forma parte de la política de desarrollo de las personas del equipo propio—, tiene el doble objetivo de mejorar las competencias y habilidades de todos los trabajadores, de manera individual y colectiva, y de difundir el conocimiento, de acuerdo con las estrategias generales de la institución. La política de formación (Evidencia E4.14 - Política formación equipo propio UOC) recoge cómo se concreta el plan anual de formación. Además, anualmente, y como ya se ha explicado anteriormente, se lleva a cabo el seguimiento y evaluación de objetivos personales, fruto del cual se derivan acciones de mejora y de formación específica

La UOC cuenta con el sello de calidad Estrategia de Recursos Humanos para personal Investigador (HRS4R), una herramienta puesta en marcha por la Comisión Europea para apoyar a las universidades e instituciones de investigación y a las organizaciones que financian la investigación en la aplicación de la Carta europea del investigador y del Código de conducta para la contratación de investigadores e investigadoras. En este sentido, la universidad lidera diferentes iniciativas a través de diferentes departamentos que tienen por objeto ofrecer apoyo y oportunidades para mejorar la calidad de la actividad de investigación y la transferencia de nuestro profesorado.

En esta misma línea, el Área de Innovación e Investigación (anteriormente, Oficina de Apoyo a la Investigación y la Transferencia) de la UOC, ofrece información y asesoramiento sobre las diferentes convocatorias para obtener financiación de actividades de investigación y transferencia, de ámbito público o privado, nacional o internacional.

Por último, el profesorado dispone de los servicios de la [Biblioteca](#), que tienen más de 164 bases de datos, 80.000 revistas electrónicas y 156.000 libros electrónicos.

Profesorado colaborador

El colectivo que forma el conjunto de profesorado colaborador de la universidad es muy diverso. La política de personal académico de la universidad vela por mejorar la vinculación y el sentimiento de pertenencia del profesorado colaborador, teniendo en cuenta la diversidad de perfiles y expectativas.

La [acogida y la formación inicial](#) para el nuevo profesorado colaborador se realiza una vez concluida la selección. Esta formación, de cinco semanas de duración aproximadamente, tiene los siguientes objetivos:

- Tener una amplia visión del Campus como entorno virtual en que se localiza la docencia, así como la información y la gestión de la institución.
- Conocer, probar, analizar y valorar el funcionamiento del Campus en general y del aula virtual en particular.
- Conocer el Campus Virtual desde una doble perspectiva: como usuarios y como responsables de un aula virtual.

Cabe destacar que en el curso 2019-2020 se inició un programa formativo específico para el profesorado colaborador (*Endinsa't o Sumérgete*) que actualmente ya se ha consolidado. Esta acción formativa está liderada desde los Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación, por el nivel de experiencia y conocimiento de la docencia online. La finalidad del curso es que el profesorado docente colaborador adquiera una visión global y completa de la dinámica docente de un semestre, incidiendo en todos los aspectos que son fundamentales para garantizar una docencia en línea de calidad ([Evidencia E4.15 - Endinsa't-Sumérgete](#)). Durante el 2019-2020 se formaron 1.030 miembros del profesorado colaborador de nueva incorporación a nivel de toda la Universidad, entre ellos, profesores colaboradores del MUEGCES.

El profesorado colaborador, además, cuenta con espacios de apoyo destinados a proporcionar información, herramientas y recursos para el desarrollo y la mejora de la actividad docente. El espacio [Apoyo docente](#) recoge indicaciones en cuanto a la preparación de las aulas y el modelo de evaluación, herramientas de interacción con el estudiantado, y acciones de formación inicial y continua sobre todos los aspectos que le son necesarios y útiles para desarrollar la docencia. Desde este espacio se facilita, además, información general para el nuevo profesorado colaborador y se permite el acceso y la continua actualización de su espacio curricular.

En este sentido, añadir que **desde el MUEGCES también se impulsan actividades formativas para el profesorado colaborador**, como las jornadas del máster, o talleres y espacios de intercambio para que el profesorado pueda mejorar aspectos instrumentales o metodológicos de la docencia, como por ejemplo la utilización de las herramientas del drive

([Evidencia E4.16 Taller_PDCs_Drive](#)), la identificación y formulación de resultados de aprendizaje ([Evidencia E4.17- Taller_PDCs_RA](#)) o estrategias de comunicación en el aula ([Evidencia E4.18 - Taller_PDCs Comunicació aula virtual](#)).

Además, a lo largo del semestre, **el profesorado responsable** de la asignatura forma y asesora al profesorado colaborador al que coordina y promueve entre ellos la innovación y la mejora docente. En el caso de las asignaturas de trabajo final de máster, por ejemplo, se han realizado reuniones de trabajo/formación específicas con el profesorado colaborador para profundizar en el uso de las rúbricas, la aplicación de criterios académicos y en los aspectos metodológicos.

Desde la dirección del máster se impulsa e incentiva la participación en **proyectos de innovación por parte del profesorado**, que contribuyan a la actualización de las metodologías y a la mejora de los aprendizajes y el seguimiento del estudiantado. Dichos proyectos, que ya los hemos descrito detalladamente en apartados anteriores o en las evidencias de algunas asignaturas, sería el proyecto de autoevaluación competencial del estudiantado (en el que actualmente están participando 6 de los 9 profesores responsables y una decena de profesores colaboradores); la incorporación de la herramienta Blackboard collaborate en las defensas síncronas del TFM (en el que participan la totalidad de profesorado del TFM) o la integración de presentaciones síncronas de las actividades como complemento de las estrategias asíncronas, para incentivar la interacción (en la que participan 3 profesores del máster).

En la última encuesta disponible al profesorado colaborador ([Evidencia E4.19 - Encuesta PDC EPCE](#)), presentada en octubre de 2020, se valora muy positivamente (4,47 puntos sobre 5) los criterios, las herramientas y los recursos facilitados por los Estudios para desarrollar la labor docente. El profesorado colaborador también valora positivamente la gestión interna del programa, en tanto que ha sido adecuada y le ha facilitado la información y los recursos necesarios para llevar a cabo la actividad docente (4,55 sobre 5).

Grado de logro del subestándar: en progreso hacia la excelencia

La universidad proporciona formación y apoyo al profesorado para el desarrollo de su función y la mejora de la calidad docente. Los Estudios cuentan con responsables que coordinan e impulsan también las acciones necesarias para la mejora de la calidad docente e investigadora. En el contexto del máster, se facilitan espacios de intercambio formativo, se ofrece formación *ad hoc* para cubrir necesidades específicas y se impulsan proyectos de innovación docente en los que participa el profesorado del máster, todo ello en coherencia con las características y los objetivos del programa.

Grado de logro del estándar: en progreso hacia la excelencia

El profesorado participante en el programa es uno de los puntos fuertes de la titulación. Como se ha explicado y evidenciado, el profesorado no sólo es suficiente, sino que su grado de

dedicación al seguimiento personalizado del alumnado es excelente. En la misma línea, la cualificación académica, así como la experiencia investigadora y profesional del profesorado está por encima de lo exigible, erigiéndose muchos de ellos en referentes nacionales e internacionales en el ámbito de la calidad y la educación superior. Por último, la universidad, los estudios y el máster, ofrecen diferentes niveles y opciones de formación y apoyo al profesorado orientadas todas ellas a la mejora de la calidad docente. Así mismo, desde la dirección del máster se impulsan proyectos de innovación, en la misma línea de mejora continua, y una nueva línea de doctorado específica en relación a la calidad en la educación superior, en las que participa gran parte del profesorado.

Estándar 5: Eficacia de los sistemas de apoyo al aprendizaje

Máster universitario de Evaluación y gestión de la calidad en la Educación Superior	En progreso hacia la excelencia	Se alcanza	Se alcanza con condiciones	No se alcanza
Estándar 5: Eficacia de los sistemas de apoyo al aprendizaje		X		
5.1. Los servicios de orientación académica soportan adecuadamente el proceso de aprendizaje y los de orientación profesional facilitan la incorporación al mercado laboral.	X			
5.2. Los recursos materiales disponibles son adecuados al número de estudiantes y a las características de la titulación.		X		

E.5.1. Los servicios de orientación académica soportan adecuadamente el proceso de aprendizaje y los de orientación profesional facilitan la incorporación al mercado laboral

Los dos pilares de la orientación académica del estudiante son la acción tutorial, que de forma individualizada acompaña al estudiante durante el desarrollo de la titulación, y el Servicio de Atención, que da respuesta a posibles consultas y quejas fuera del ámbito de la actuación directa de los y las tutoras. El acceso a estos servicios toma especialmente en consideración la diversidad funcional de las personas ([Evidencia E5.1 - Presentación Proyecto Accesibilidad](#)).

La acción tutorial

El Plan de acción tutorial es el conjunto de acciones sistemáticas y coordinadas que tienen por objeto guiar, supervisar y acompañar al estudiante a lo largo de los estudios con el objeto de contribuir al éxito académico y la formación integral del futuro profesional. El Plan identifica

los momentos clave y las acciones que las tutoras tienen que llevar a cabo en los diferentes momentos: preinicio e inicio de semestre, desarrollo y final de semestre.

La acción tutorial se lleva a cabo en **aulas de tutoría** en el campus virtual de la UOC, vinculadas al programa de máster y organizadas según el momento en el que se encuentra el estudiante: *antes de matricularse* (servicio de tutoría o aula de acogida, donde va a parar el estudiantado que pide acceso al máster pero todavía no está matriculado y precisa información de detalle sobre la UOC, el programa y todas sus características antes de tomar la decisión); cuando el estudiantado formaliza su primera matrícula en el máster (aula de inicio, en la que se cuidan especialmente todos aquellos aspectos que ayudan al estudiante a adaptarse al máster y a la UOC lo antes posible y se llevan a cabo acciones para prevenir el abandono) cuando ya han cursado al menos un semestre y hasta que finalicen la titulación (aula de tutoría -veteranos-, más orientada a consolidar las trayectorias del estudiantado desde un punto de vista académico y profesional). Cada titulación planifica sus propias estrategias de orientación y tutorización del alumnado, teniendo en cuenta sus necesidades, perfiles y evolución (Evidencia E5.2 - Plan de acción tutorial máster). El plan de tutoría del MUEGCES está adaptado al perfil del estudiantado, y está sometido a un constante proceso de revisión y mejora por parte de la dirección de la titulación, los docentes y las propias tutoras.

Asimismo, la dirección de programa lidera y coordina la tarea de las tutoras. En este sentido, además de la comunicación por correo electrónico i a través de reuniones periódicas, se utiliza habitualmente un **espacio de trabajo interno** para las tutoras de la titulación, la DP, el profesorado responsable de prácticas y TFM y el equipo de gestión, en el que se coordinan las acciones principales de la tutoría y el día a día del programa, se comunican los criterios académicos y las recomendaciones de matrícula que establece la dirección de programa y se les apoya en su tarea (Evidencia E5.3 - Espacio tutoría).

La dirección de programa y los servicios de orientación académica hacen una selección cuidadosa de los tutores y tutoras nuevos y dedican especial atención a su **formación** inicial para asegurar un buen conocimiento de la titulación y la prestación de una atención personalizada y de calidad al estudiantado. Asimismo, se lleva a cabo formación de reciclaje para los tutores y tutoras con largo recorrido y se actualiza la información que se ha de facilitar al estudiantado en los diferentes momentos: acogida, solicitud de reconocimiento académico o profesional y seguimiento académico (Evidencia E5.4 - Buenas prácticas tutoría). También se desarrollan actividades en el entorno virtual para poner en práctica y mejorar la interacción tutor-estudiante.

En este máster, el equipo de tutoría está compuesto por 2 tutoras con una contrastada experiencia en organismos de reconocido prestigio y sólidos conocimientos en el ámbito de la calidad universitaria, que trabajan de manera coordinada y en comunicación constante con la dirección de programa para trasladar los criterios académicos y las recomendaciones de matrícula. La acción tutorial tiene un papel muy importante en la orientación del estudiante para la elección de las asignaturas de las que puede matricularse semestralmente en función de su posibilidad de dedicación, y su experiencia y conocimientos previos en el ámbito

académico y/o profesional. En este programa los índices de satisfacción del estudiantado con la matrícula se sitúan en un 78% de media, un 84.8% en el último curso. En este sentido, las tutoras cuentan con el calendario de todas las actividades de evaluación continuada de las asignaturas del semestre siguiente durante el proceso de matrícula para facilitar la planificación del estudiantado (Evidencia E5.5 - Programación de las actividades), sus necesidades y expectativas y sus preferencias en la elección de optativas (Evidencia E5.6 - Recomendaciones de matrícula). Así mismo, informan y coordinan procesos para la selección de prácticas (Evidencia E5.7 - Por qué la asignatura de prácticas para las tutoras) y el trabajo final de máster (Evidencia E5.8 - Justificación y procedimiento para el TFM coordinación PRA-TGP-Tutoría), y contribuyen también, en coordinación con el equipo docente, a evitar el abandono gracias al seguimiento personalizado de la entrega de las actividades de evaluación continua y al acompañamiento y consejo personalizado del alumnado que lo requiere. A continuación, pueden verse y situarse todos los elementos clave de la tutoría del MUEGCES (*Imagen 2*).

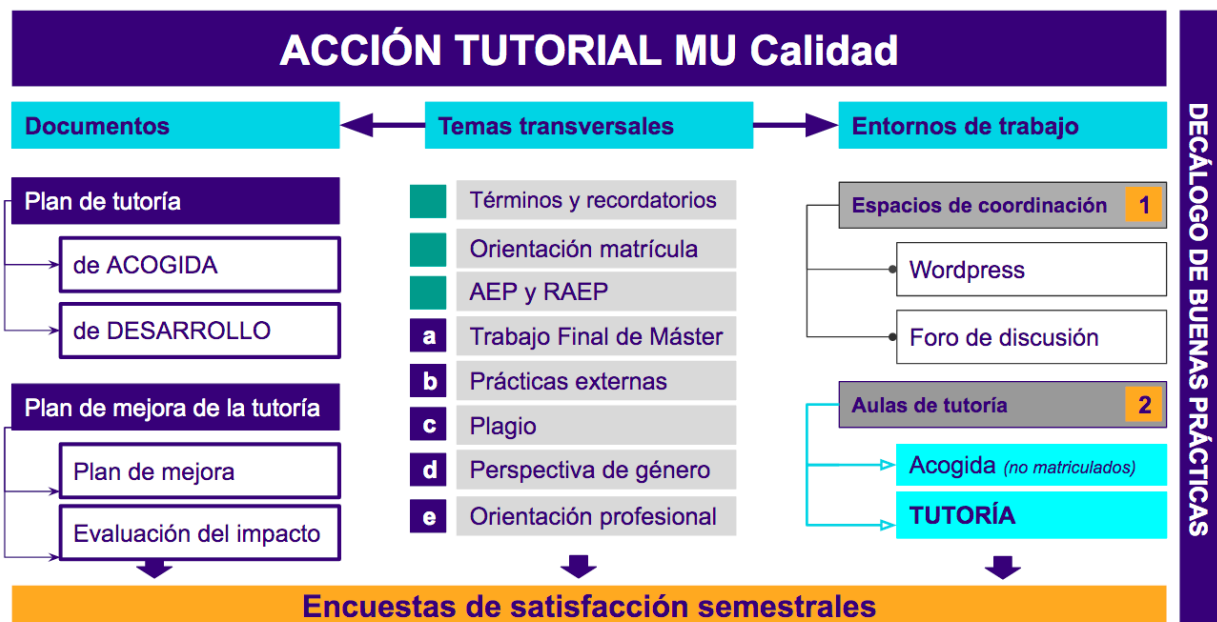


Imagen 2. Infografía sobre la acción tutorial en el MUEGCES

En el caso del máster universitario de Evaluación y Gestión de la Calidad de la Educación Superior, la valoración de la tutoría por parte del estudiantado ha experimentado un aumento de la satisfacción constatable en las encuestas, y atribuible, en gran parte, al Plan de mejora de la tutoría que se puso en marcha en el 2019-20 (Evidencia E5.9 - Plan de mejora de la tutoría 2020) y que se enfoca, fundamentalmente, a mejorar el asesoramiento y la calidad de la comunicación con el alumnado, iniciando también un impulso a las acciones proactivas desde la tutoría (en ámbitos como el abandono, el plagio, la perspectiva de género, etc.). En este sentido, en la encuesta 2019-2 destaca que un 73,4% conoce bien las funciones de la tutora desde el inicio del curso y que 75% del estudiantado se siente bien asesorado y orientado por ella, y la claridad y la rapidez de las respuestas se acerca al 80% de satisfacción (Evidencia E5.10 - Satisfacción con la tutoría). En general, destacamos el

aumento de la satisfacción global del estudiantado con la tutoría que obtuvo un 51,3% en 2018-2019 y ahora casi un 60% y de la percepción que tienen sobre su utilidad, que también partía de un 50% en 2018-19 y ahora se sitúa en un 92,3% ([Tabla 17 Anexo general de datos](#)). El mismo índice superior al 92% obtiene la percepción del estudiantado graduado en relación a la utilidad y la contribución de la tutoría al proceso de aprendizaje. Todo ello, nos da indicios de que el camino iniciado con el Plan de mejora de la tutoría es el acertado y debemos seguir trabajando y mejorando en las líneas iniciadas.).

Servicio de Atención

El [Servicio de Atención](#) se orienta a satisfacer las necesidades del estudiantado por medio de la personalización y la disponibilidad del servicio mediante diferentes canales (el servicio de atención de consultas del Campus Virtual, [Twitter de atención](#), el servicio de atención de quejas y el servicio de atención en el portal de la universidad). El proceso *PS04_Gestionar consultas, alegaciones, quejas y reclamaciones* dispone de indicadores para el seguimiento y la mejora del Servicio, y a continuación se muestran los resultados de los cuatro últimos cursos para el conjunto de titulaciones:

Descripción del indicador	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
% Consultas respondidas en un plazo máximo de 48 h	86,54 %	78,93 %	86,24 %	86,79 %
Nº de consultas por estudiante	3,2	3,1	3	3,1
Nivel de satisfacción en respuesta a consultas	82,33 %	69,00 %	78,67 %	77,67 %
Nº de quejas por estudiante (x idp)	0,05	0,05	0,02	0,02
Nivel de satisfacción en respuesta a quejas	57,67 %	56,33 %	38,67 %	43,33 %
Nº de alegaciones	1.017	1.383	1.445	1.366

Además, el estudiante dispone de la [Guía del estudiante](#) con toda la información relativa a la UOC, la metodología propia de la UOC y el proceso de aprendizaje.

El *síndic de Greuges* (defensor universitario)

El [síndic de Greuges](#) es la figura nombrada por el Patronato de la Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya que tiene la misión de velar por los derechos y deberes de todos los miembros de la universidad, actuando con independencia y autonomía de todos los otros órganos e instancias de la institución (artículo 24 de las Normas de organización y funcionamiento).

En la [memoria del curso 2019-2020](#) pueden consultarse las cifras de su actividad, la tipología de quejas y la evolución de sus indicadores, así como las recomendaciones emitidas.

Atención a la diversidad funcional

Para hacer avanzar el compromiso con la garantía de la accesibilidad, la UOC ha creado el programa de accesibilidad para el fomento, la coordinación y la puesta en marcha de los principios y los planes de actuación acordados por el Comité de Dirección Ejecutivo en este ámbito, que en la actualidad se concreta en el [Plan de mejora de la accesibilidad 2015-2016](#).

El catálogo de servicios que ofrece la universidad al estudiantado con discapacidad se concreta en el servicio de acogida y seguimiento del alumnado desde el momento de la matrícula, la adaptación de los materiales didácticos a las características personales del estudiantado, la accesibilidad de la plataforma de aprendizaje, la adaptación de las pruebas finales de evaluación, etc.

Más de 1.700 estudiantes de la UOC durante el curso 2019-2020 tenían certificado de discapacidad, de los cuales un 29,61% cursan algunas de las titulaciones de los Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación. Para hacer avanzar el compromiso de nuestros Estudios con la garantía de la accesibilidad, lideramos y coordinamos, junto con el Servicio de Atención al estudiantado y el área de Globalización y Cooperación, el nuevo Proyecto para la accesibilidad en la UOC (Evidencia E5.1 - Presentación Proyecto Accesibilidad). El proyecto, que da continuidad al *Plan de mejora para la accesibilidad 2015-2016*, pretende, por un lado, mejorar la atención al estudiantado con diversidad funcional y, por la otra, crear un servicio de asesoramiento a profesorado responsable, profesorado colaborador y tutores.

Para orientar profesionalmente al alumnado, la actividad de tutoría se refuerza con un conjunto de servicios.

Orientación profesional

Como se ha indicado, el perfil del estudiante de la UOC requiere un conjunto de servicios específicos orientados principalmente a la mejora y desarrollo profesional y al emprendimiento. A partir del curso 2009-2010, la UOC analizó las necesidades de orientación profesional del estudiantado y de los graduados y graduadas e inició el programa UOC Alumni (comunidad de graduados de la UOC). Esta propuesta de programa fue revisada durante el curso 2015-2016 con la incorporación de nuevos servicios y la mejora de los existentes para dar respuesta a las necesidades cambiantes de nuestra sociedad y, asimismo, con la incorporación de los nuevos resultados del análisis de necesidades de la última encuesta realizada sobre la valoración de las necesidades profesionales.

Desde UOC Alumni se llevan a cabo anualmente diversas actividades en forma de jornadas, talleres y seminarios, junto a otros servicios que ayudan al estudiante a identificar las propias competencias, conocer la situación del mercado en un sector específico y utilizar las herramientas adecuadas para la elaboración y promoción del currículum, que se ofrecen mediante la tutoría y se fundamentan en un conjunto de servicios. En esta línea se sitúa el ciclo de webinars Ciclo Skills que se ha puesto en marcha recientemente. Este ciclo tiene por objetivo contribuir a la mejora del nivel de empleabilidad de Alumni y estudiantes mediante conferencias a cargo de profesionales de referencia que focalizan el trabajo en las llamadas *soft skills*.

La propuesta de servicios de Alumni se estructura en actualización, *networking* (contactos profesionales en red), emprendimiento y carrera profesional.

a) Los servicios de actualización permiten el acceso a contenidos actualizados en distintos formatos, desde el acceso a los materiales de las asignaturas cursadas totalmente

actualizados hasta el acceso a contenidos sectoriales especialmente seleccionados, seminarios en línea (*webinars*) sobre competencias profesionales, etc.

b) Los servicios de trabajo en red (*networking*) o el establecimiento de contactos profesionales en red permiten establecer contacto con otros graduados y graduadas y profesionales para compartir experiencias; incluyen mesas redondas, talleres (*workshops*), etc. Actualmente integran la red Alumni más de 71.500 personas, en más de 100 países.

c) Los servicios de apoyo al emprendimiento incluyen un conjunto de recursos de asesoramiento y apoyo para emprender un nuevo proyecto, como por ejemplo el servicio HUBBIK, que también prevé líneas de financiación.

d) Por último, los servicios de carrera profesional incorporan recursos orientados a favorecer la inserción y el desarrollo profesional de nuestros graduados y graduadas con recursos como la actualización del perfil, la planificación de la búsqueda de empleo o la identificación de las habilidades y competencias propias que den respuesta a la demanda laboral. Estos servicios básicos se complementan con los nuevos Servicios Premium, dirigidos al estudiantado que participan activamente en la red UOC Alumni, que incluyen el asesoramiento o *coaching* para definir los retos propios y las estrategias de posicionamiento y comunicación para alcanzar los objetivos profesionales, o para identificar competencias que hay que mejorar o desarrollar ante los retos que nuestros egresados y egresadas se proponen.

Para reforzar los servicios de orientación y carrera profesional, en febrero de 2019 se ha creado un **nuevo vicerrectorado de Competitividad y Empleabilidad**, que se ocupa de dirigir y liderar la estrategia de aproximación y de relación con el mundo económico e industrial y de proyectar la transferencia y la emprendeduría mediante una relación activa con los diferentes grupos de interés. Este nuevo vicerrectorado aglutina entre otros, los servicios de carrera y bolsa de trabajo que hasta ahora se llevaban a cabo desde UOC Alumni, con el objetivo de reunir y proporcionar servicios al conjunto de graduados y graduadas de la Universidad, a fin de reforzar su acompañamiento en el aprovechamiento profesional de los conocimientos y habilidades adquiridas en la formación y contribuir a la mejora de su carrera.

Así por ejemplo, desde la nueva Área de Empleabilidad y Servicios de Carrera se ha organizado la 1ª edición de la Feria Virtual de Empleo los días 16 y 17 de noviembre de 2020, en la que las empresas disponían de un stand virtual para la captación de talento a través de un espacio con posibilidades de entrevistas rápidas a los candidatos, publicando sus ofertas y accediendo a los CV de los candidatos interesados, y donde el estudiantado y egresados y egresadas pudieron inscribirse en las ofertas de su interés.

El programa se completó con una serie de actividades en las que la UOC, empresas y ponentes compartieron su conocimiento sobre los principales retos del mercado de trabajo como la digitalización, los mecanismos de captación de talento o la mejora de la empleabilidad.

En el caso de los Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación, la ocupabilidad también ha sido un eje alrededor del cual se ha definido tanto el portafolio de los programas, como las características de las titulaciones. **Para reforzar la orientación profesional** que se facilita

desde el máster universitario de Evaluación y gestión de la calidad en la Educación Superior se han llevado a cabo las siguientes **jornadas formativas y facilitadoras de desarrollo profesional**:

2018-2019

La profesionalización de la calidad de la Educación Superior: el largo camino hacia el reconocimiento de una nueva profesión ([web](#), [vídeo1](#), [vídeo 2](#), [vídeo 3](#), [vídeo 4](#))

La jornada tuvo una participación de 94 personas, 52 asistieron presencialmente y 42 vía *streaming*. Tal y como nos indica la encuesta de satisfacción administrada después de la jornada ([Evidencia E5.11 - Encuesta satisfacción -La profesionalización de la calidad de la Educación Superior](#)) la mayoría de estos asistentes eran estudiantes de la UOC (más del 70%) y en caso de trabajar en el ámbito de la calidad lo hacían mayoritariamente en la universidad (más del 70%) y un porcentaje menos representativo (23,5%) en agencias de calidad o equivalente. La valoración de la jornada fue muy positiva (84,2% la puntuó entre un 4 y 5 sobre 5), cumpliendo totalmente con sus expectativas (76,15% puntuó este ítem entre 4 y 5 sobre 5). Además la jornada les sirvió para conocer mejor la universidad, el programa, el profesorado y los compañeros del máster (91,2%) ([Evidencia E.12 - Jornada La profesionalización de la calidad de la Educación Superior: el largo camino hacia el reconocimiento de una nueva profesión](#)).

2019-2020

Perspectiva de género en la evaluación de la calidad universitaria: ¿un reto (no) resuelto? ([web](#), [vídeo](#))

En esta segunda jornada del máster los datos de participación son muy similares: 97 participantes, 47 asistieron de manera presencial y 50 vía *streaming*. Según la encuesta de satisfacción administrada al finalizar el acto ([Evidencia E5.13 - Encuesta satisfacción jornada Perspectiva de género en la evaluación de la calidad universitaria](#)), un 33% de estos asistentes eran estudiantes del máster y un 72,2% trabajaban en el ámbito de la calidad (61,1% en la universidad, 16,6% en agencia y un 5,5% en la administración). Las intervenciones, tanto de la ponencia inaugural como de la mesa redonda, fueron valoradas positivamente (media de 4/5) y la jornada cumplió con las expectativas iniciales de los asistentes (3,9/5). De este modo la valoración general de la jornada fue muy satisfactoria (80%) destacando, entre los comentarios cualitativos la temática, el nivel de reflexión o los autores referenciados para ampliar información, entre otros ([Evidencia E5.14 - Jornada Perspectiva de género en la evaluación de la calidad universitaria ¿un reto \(no\) resuelto](#)).

Grado de logro del subestándar: en progreso hacia la excelencia

La acción de tutoría permite la correcta consecución de los resultados previstos en la titulación. La valoración de la labor de tutoría ha mejorado y se considera altamente relevante su utilidad como reflejan los resultados de las encuestas a estudiantes y graduados y graduadas. La universidad ha reforzado su estrategia y estructuras organizativas en relación a la orientación profesional.

E.5.2. Los recursos materiales disponibles son adecuados al número de estudiantes y a las características de la titulación

La actividad universitaria de la UOC se desarrolla en el Campus Virtual, que se sustenta en una infraestructura tecnológica. La disponibilidad de los servicios se mide para garantizar su adecuación a 7 x 24, situándose siempre por encima del 99 % (2017 = 99,82 %; 2018 = 99,79 %; 2019 = 99,78 %). A continuación, se describen brevemente estos servicios:

El Campus Virtual

En el Campus Virtual el estudiante dispone de diferentes servicios, espacios y recursos para llevar a cabo la actividad en la universidad en red: acceso a las aulas, Secretaría (*Trámites*), Servicio de atención, *Preguntas y respuestas* (espacio autogestionado por el propio estudiantado), Biblioteca, boletines y noticias, servicio de carné, etc.

El **aula virtual** es el espacio del Campus donde tiene lugar la dinámica del proceso de enseñanza-aprendizaje de las asignaturas entre un grupo de estudiantes y el profesorado colaborador, permitiendo la interacción fluida tanto con el profesorado como entre los compañeros de estudio. Incluye todas las herramientas y recursos de aprendizaje necesarios para llevar a cabo el seguimiento adecuado de la asignatura y superarla con éxito.

Con el objetivo de optimizar al máximo la experiencia formativa del alumnado, la UOC tiene una vocación firme de promover, implantar y mantener la evolución de las aulas virtuales, las herramientas docentes y, en general, los recursos de aprendizaje, mediante los siguientes elementos:

- la aplicación de una metodología de diseño centrado en el usuario (*user-centered design*, UCD), considerando principalmente al estudiantado;
- la elección de la mejor herramienta docente disponible, priorizando siempre el software libre y las herramientas web 2.0 disponibles en la red;
- el cumplimiento de los estándares del aprendizaje en línea (*e-learning*);
- la integración de herramientas en el Campus de la UOC que sean interoperables con otros entornos virtuales de aprendizaje.

En la web <http://aula.blogs.uoc.edu/> se puede consultar el conjunto de herramientas y servicios disponibles en el Campus Virtual de la UOC para la configuración de las aulas virtuales.

Infraestructura tecnológica

El Área de Tecnología gestiona la infraestructura tecnológica para garantizar su disponibilidad las 24 horas del día y los 7 días de la semana mediante planes de mantenimiento preventivo, identificación de necesidades de provisión de recursos y definición de las capacidades necesarias para dar respuesta a incidencias.

El seguimiento tecnológico de la actividad clave de la universidad permite identificar nuevos requisitos, así como establecer procedimientos preventivos.

La universidad cuenta con un responsable de seguridad informática que pertenece al Área de Tecnología. El Plan director de sistemas de información recoge un proyecto denominado *Plan de seguridad tecnológica*, que tiene por objeto introducir la seguridad en todo el ciclo de vida de los servicios y proyectos de la universidad, implantando el Esquema Nacional de Seguridad y los estándares internacionales ISO-27001 e ISO-27002.

En cuanto al desarrollo de las aplicaciones y sistemas que apoyan la gestión interna y el desarrollo de la docencia, el Área de Tecnología recoge sistemáticamente las necesidades tecnológicas de la universidad.

Estas necesidades se concretan, en ocasiones, en anteproyectos para facilitar su análisis, y estos se priorizan y aprueban para dar respuesta a la estrategia mediante el Plan director de sistemas de información o *master plan*.

El Plan director se estructura en proyectos estratégicos; los actuales proyectos vigentes vinculados a la docencia de la UOC son los siguientes:

- Nuevo entorno de trabajo y mejora de la experiencia de usuario (UX).
- Nuevo entorno de aprendizaje y herramientas docentes.
- Nuevo sistema de gestión académica integral (GAUDI).

Por otra parte, antes de que un servicio esté disponible para los usuarios, sigue un proceso de control con el objetivo de garantizar que funcione adecuadamente, es decir, que sea estable y que tenga un buen rendimiento.

La UOC supervisa la disponibilidad del Campus Virtual y de todos sus sistemas y garantiza un porcentaje medio de servicio superior al 99 %. Este resultado (99 %) se ha mantenido en los últimos diez años. El nivel de satisfacción del estudiantado con las infraestructuras tecnológicas se recoge anualmente. El resultado de satisfacción del estudiantado es bueno con un 71,2% que muestra su satisfacción alta o muy alta con el Campus virtual para el curso 2019-20. En el caso del máster objeto de evaluación, el resultado es el 75,8%. En el caso de los graduados y graduadas del máster el 84,5% opina que el campus virtual ha facilitado su proceso de aprendizaje ([Evidencia E4.5 - Encuesta estudiantado graduado 2019-2020](#)).

Recursos de aprendizaje

Uno de los ejes fundamentales del modelo educativo son los recursos de aprendizaje específicos que se ponen a disposición del alumnado en el contexto de cada asignatura, así como el acceso a la [Biblioteca Virtual de la UOC](#).

El modelo virtual de la UOC permite crear bibliotecas de recursos y fuentes de información, de tipología variada, para todas las asignaturas que se ofrecen. El trabajo conjunto de profesorado, personal de asesoría pedagógica y biblioteca permite que cada asignatura proporcione al estudiantado la selección de recursos de aprendizaje más adecuados para

desarrollar con éxito cada una de las actividades que la forman, garantizando así el correcto seguimiento de la asignatura. Estas actividades, así como los recursos seleccionados para trabajarlas, han sido diseñadas para lograr las competencias a las que se orienta la asignatura, definidas en el programa. Este modelo es exclusivo de los entornos virtuales y es pionero desde que lo puso en marcha la UOC.

Para el diseño inicial de las asignaturas y las posteriores mejoras, el profesorado cuenta con el asesoramiento de metodólogos y diseñadores tecno-pedagógicos del eLearn Center, que orientan en la correcta utilización de las metodologías más apropiadas y las actividades más adecuadas para promover los aprendizajes necesarios en cada asignatura (competencias y resultados de aprendizaje), todo mediado por la tecnología disponible en el campus virtual de la UOC.

Así mismo, en cada asignatura, y durante el proceso de diseño o revisión, el profesorado selecciona recursos de aprendizaje o contenidos ya existentes (que se utilizan bajo licencia de CEDRO o se utilizan directamente si son en abierto), o promueve la creación de nuevos contenidos necesarios para la asignatura a través de encargos de autoría a expertos y expertas en la materia. **Los recursos de aprendizaje son muy variados:** manuales de la asignatura que la UOC desarrolla con los citados expertos y expertas de reconocido prestigio profesional y académico, libros de editoriales ajenas a la UOC, artículos de revistas y capítulos de libros, software, prácticas y vídeos de expertos o para presentar algún tema concreto, acceso a fuentes de información de suscripción de la Biblioteca, entre otros.

Los recursos son de **diferente tipología:** web, vídeo, audio, texto, herramientas TIC, etc.; y se ofrecen en **formato múltiple:** PDF, EPUB, Mobipocket y formato accesible Daisy, para que sean los usuarios quienes elijan el formato que más se adecua a sus necesidades en cada momento. Destacamos el espacio de recursos de aprendizaje de la asignatura del máster *La calidad en la educación superior: concepto, dimensiones, evaluación y mejora*, donde el estudiantado tiene acceso a diferentes materiales y recursos, catalogados y descritos para un mejor uso por parte del estudiantado y en sus diferentes formatos ([Evidencia E5.15 - Materiales La calidad en la educación superior](#)). También cabe mencionar como ejemplo del uso del vídeo, [la entrevista al experto internacional Nick Harris](#) en los materiales de la asignatura *La evaluación externa: Finalidades, marcos regionales y estándares*.

Todos los recursos de aprendizaje están sometidos a procesos de tratamiento didáctico, corrección o traducción y maquetación, así como procesos de revisión o actualización periódicos. Actualmente, además y en sintonía con las estrategias de integración de la perspectiva de género en el programa, se está iniciando la equiparación del género en la autoría de los recursos de aprendizaje de las asignaturas del programa.

La valoración media de los recursos de aprendizaje por parte del estudiantado se encuentra dentro de los parámetros esperados y en sintonía tanto con la de los másters de la UOC en general, como con la de los Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación, tal y como se muestra en la siguiente tabla:

Curso académico	Valoración recursos de aprendizaje MU Calidad	Valoración recursos de aprendizaje UOC	Valoración recursos de aprendizaje EPCE
2017-2018	65,5%	66,0%	62,0%
2018-2019	71,8%	68,0%	68,8%
2019-2020	65,7%	70,0%	71,9%

Tabla Valoración de los recursos de aprendizaje

Las valoraciones oscilan entre el 65% y el 70% aproximadamente, con un aumento en el curso 2018-2019 y una disminución en el último curso académico, lo cual confirma que existe un camino de mejora en algunas de las asignaturas del programa.

Por todo ello, algunas asignaturas de la titulación están realizando acciones concretas orientadas a mejorar los recursos de aprendizaje y la percepción del estudiantado a través de su utilización. Por ejemplo, en la asignatura de Sistemas de gestión interna de la calidad donde los materiales didácticos están sujetos a un proceso de mejora continua para adaptar el contenido y estructura y facilitar la realización de las actividades de aprendizaje; y en la que cada curso y/o semestre se incorpora la lectura de nuevos artículos de máxima actualidad. O en la asignatura de Las evidencias y los indicadores donde se ha trabajado para incorporar guías concretas de las actividades para favorecer el desarrollo de las PECs y se está trabajando en una guía interactiva para facilitar la “navegación” del alumnado por los recursos que sea más apropiado que utilicen en cada situación.

Para acabar, desde un punto de vista de rigor académico y de adecuación metodológica, destacar algunas características de los recursos de aprendizaje de la titulación: su máxima actualidad, su adecuación al objetivo que se persigue, muchos de ellos son recursos habituales de las y los profesionales del ámbito de la calidad, los autores son referentes expertos contrastados, se establece la posibilidad de personalización en función del perfil del estudiantado (por ejemplo, según el ámbito territorial en el que trabajan). Además, muchas de las asignaturas del Programa han elaborado Guías específicas o entornos guiados para el trabajo concreto de sus contenidos y resultados de aprendizaje.

También se están incrementando estrategias que permitan mejorar el atractivo de los recursos, como la utilización de más recursos interactivos (por ejemplo el espacio del TFM o del PRC), o de vídeos de expertos y expertas o para la presentación de algún tema concreto, entre otros.

La Biblioteca de la UOC

La Biblioteca de la UOC constituye un centro de recursos y de servicios para el aprendizaje, la docencia y la investigación de la propia universidad. Forma parte de las bibliotecas del Consorcio de Bibliotecas Universitarias de Cataluña (CBUC) y de la Red de Bibliotecas Universitarias Españolas (REBIUN).

La web de la Biblioteca está orientada a los usuarios, con un servicio personalizado, de proximidad y con el compromiso de calidad y transparencia. Todos los servicios y recursos que proporciona la Biblioteca a su comunidad de usuarios están disponibles en línea mediante el web de la Biblioteca. Las colecciones que forman el fondo documental de la Biblioteca de la UOC están prioritariamente en soporte electrónico, y están en papel las que el mercado editorial solo nos ofrece como única opción posible.

Como centro de recursos de información de los ámbitos temáticos de la universidad, con especial incidencia en los temas del aprendizaje en línea y de la sociedad de la información y el conocimiento, la Biblioteca tiene como misión incrementar el nivel de calidad y de excelencia de los procesos de aprendizaje, docencia, investigación y formación continua. El acceso a los recursos se puede realizar mediante un buscador único por temas, por tipología de recursos y de forma personalizada. La personalización es una característica muy importante de la Biblioteca, y pueden consultarse las informaciones por perfiles sobre el acceso a los recursos y las informaciones y sobre la prestación de servicios.

Los elementos comunes que se tienen en cuenta a la hora de seleccionar los recursos que integran la colección son, por un lado, el alcance temático, la pertinencia y el tipo de contenido, el grado de especialización, el valor, la calidad, y la relevancia con respecto a las actividades de docencia y de investigación de la UOC, y, por otro lado, las solicitudes de desideratas que recibimos de los usuarios. En cuanto a los contenidos, se priorizan los recursos digitales que dan acceso al texto completo de revistas y libros por encima de las bases de datos y los catálogos bibliográficos o referenciales.

Para que puedan sacar el máximo provecho posible de los recursos y servicios disponibles y puedan ser autónomos, el estudiantado dispone de materiales audiovisuales que ayudan a buscar información de forma fácil y rápida. Se utiliza un vídeo para informar a los usuarios del funcionamiento de diferentes aspectos del servicio, como, por ejemplo, cómo localizar un artículo o cómo encontrar un libro y pedirlo en préstamo. Asimismo, existe el servicio La Biblioteca responde, atendido por bibliotecarios expertos, que ofrece una respuesta a cualquier consulta de forma totalmente personalizada.

Además de los servicios generales (préstamo; servicio de obtención de documentos, SOD; *La Biblioteca responde*, etc.), la Biblioteca de la UOC dispone de un catálogo específico de servicios de apoyo a la docencia que tiene como misión clave el acompañamiento del equipo docente en la búsqueda y elección de los mejores recursos de aprendizaje de apoyo a la actividad de aprendizaje que el alumnado lleva a cabo en las aulas de las asignaturas en las que están matriculados. Asimismo, también cuenta con un catálogo de servicios de apoyo a la investigación, orientado a apoyar al profesorado y personal académico de investigación en cada una de las fases del proceso de una investigación, desde el momento en el que tienen que buscar información sobre el tema de investigación hasta la evaluación de los resultados de esta.

Sedes territoriales y puntos UOC

Estos servicios virtuales se complementan con otros de carácter presencial, que se desarrollan mediante una red territorial constituida por 14 sedes y más de 40 puntos UOC. Las sedes territoriales también organizan actividades dirigidas al estudiantado.

Grado de logro del subestándar: se alcanza

La infraestructura es adecuada y bien valorada por parte de los alumnos.

Los servicios se adecuan a las necesidades de los distintos grupos de interés, destacando el servicio de biblioteca que ofrece un servicio personalizado a docentes y estudiantes.

Grado de logro del estándar: se alcanza

La institución cuenta con servicios de orientación y recursos adecuados y eficaces para el aprendizaje del alumnado. La acción de tutoría permite la correcta consecución de los resultados previstos en la titulación. La valoración de la labor de tutoría ha mejorado y se considera altamente relevante su utilidad como reflejan los resultados de las encuestas a estudiantes y graduados y graduadas. La universidad ha reforzado su estrategia y estructuras organizativas en relación a la orientación profesional. La infraestructura es adecuada y bien valorada por parte de los alumnos.

Los servicios se adecuan a las necesidades de los distintos grupos de interés, destacando el servicio de biblioteca que ofrece un servicio personalizado a docentes y estudiantes.

Estándar 6: Calidad de los resultados de los programas formativos

Máster universitario de Evaluación y gestión de la calidad en la Educación Superior	En progreso hacia la excelencia	Se alcanza	Se alcanza con condiciones	No se alcanza
Estándar 6: Calidad de los resultados de los programas formativos	X			
6.1. Los resultados del aprendizaje alcanzados se corresponden con los objetivos formativos pretendidos y con el nivel del MECES de la titulación.	X			
6.2. Las actividades formativas, la metodología docente y el sistema de evaluación son adecuados y pertinentes para garantizar el logro de los resultados de aprendizaje previstos.	X			
6.3. Los valores de los indicadores académicos son adecuados para las características de la titulación.	X			

6.4. Los valores de los indicadores de inserción laboral son adecuados para las características de la titulación.		X		
---	--	---	--	--

A partir de la descripción que se hace a continuación y de las justificaciones aportadas, pondremos de manifiesto que la titulación cumple con creces con los objetivos de calidad. Para poder facilitar la descripción de este grado de consecución y ejemplificarla, se han seleccionado tres asignaturas obligatorias del programa, a partir de la propuesta elaborada por la Comisión Específica de Evaluación (CEE) de AQU Catalunya, en las que se trabajan gran parte de las competencias del título mediante diferentes metodologías, recursos y actividades de aprendizaje y evaluación. Además, y de acuerdo con el procedimiento establecido por la agencia evaluadora, a estas asignaturas se añade el Trabajo Final de máster (TFM), aunque no las prácticas, por tratarse de una asignatura optativa.

A través de las fichas, puede accederse a toda la información descriptiva y valorativa correspondiente a las siguientes asignaturas obligatorias del máster: *Sistemas de gestión interna de la calidad*; *Procesos y metodologías de evaluación externa*; *Las evidencias y los indicadores: identificación, naturaleza y fuentes* y, finalmente, el *Trabajo Final de Máster* (véanse [Evidencia E6 - M2.354 - Ficha asignatura](#), [Evidencia E6 - M2.355 Ficha asignatura](#), [Evidencia E6 - M2.356 Ficha asignatura](#), [Evidencia E6 -Ficha TFM](#)). En el anexo *Relación de evidencias*, situado al final de este documento puede accederse también a éstas y a todas las evidencias incluidas en este autoinforme.

E.6.1. Los resultados del aprendizaje alcanzados se corresponden con los objetivos formativos pretendidos y con el nivel del MECES de la titulación

La titulación objeto de esta evaluación ha sido diseñada para garantizar la adquisición de una formación avanzada por parte del estudiantado de carácter especializado en el ámbito de la calidad de la Educación Superior. En este sentido, el diseño del programa, y el de cada asignatura, integra las metodologías y las actividades de aprendizaje y de evaluación continuada más apropiadas para el desarrollo de las competencias a través de la consecución de los resultados de aprendizaje que el estudiante debe alcanzar en cada una de ellas, hasta completar el perfil, a lo largo de cada semestre y hasta la finalización del título. Los resultados de aprendizaje que guían el trabajo y la evaluación que se realiza para cada competencia, en cada asignatura, se corresponden con los objetivos formativos y con el nivel 3 de máster que recoge Real Decreto 1027/2011, de 15 de julio, por el cual se establece el Marco español de cualificaciones para la educación superior (MECES).

Como ya hemos explicado en el subestándar 1.4, el profesorado de la titulación, de manera coordinada, ha trabajado, en profundidad, la concreción de la formulación de los resultados de aprendizaje en relación a cada asignatura, competencia y actividad, de tal forma que, por un lado, se facilita la comprensión del estudiante de lo que debe lograr y, por otro, de lo que el profesorado debe evaluar en cada momento, facilitando la selección de las metodologías y la tipología de actividades y estrategias de aprendizaje más efectivas en cada caso (véase

subestándar 6.2). En tanto que formación avanzada y especializada, en las actividades que realiza el estudiantado no se limita a comprender y a memorizar, sino que se sitúa entorno a capacidades cognitivas superiores que lo capacitan para resolver situaciones complejas, incorporando en su bagaje los principios y criterios que forman parte del rol y funciones de un profesional de la calidad. Los datos nos confirman que el estudiantado aprecia dicha coherencia interna del plan de estudios con un 83,5%.

Desde el inicio del programa, por iniciativa de la Comisión de Titulación, se ha establecido una estrategia transversal, avalada por numerosas investigaciones a lo largo de la última década, que favorece el desarrollo de la capacidad evaluadora del estudiantado y de su capacidad de autorregularse, inherentes al perfil competencial de la titulación. Se trata de la estrategia de dar al estudiante un rol protagonista en su propio proceso de evaluación competencial, promoviendo los procesos de autoevaluación sistemática en todas las asignaturas del máster, a lo largo de todo el programa.

La autoevaluación del estudiante cumple dos cometidos principales: el primero, que el estudiante desarrolle su capacidad evaluadora (saber emitir juicios de valor a partir de evidencias) y autorreguladora (identificar las mejores estrategias y tomar las decisiones adecuadas para continuar avanzando y mejorando). Y el segundo, que el profesorado pueda realizar evaluaciones más ajustadas ya que cuenta con la valoración del estudiante y puede establecer un diálogo con él para acercar posiciones, si fuera necesario. La autoevaluación empezó articulándose como una actividad transversal más, llamada “Mi desarrollo competencial”, dentro de la evaluación continuada de cada asignatura ([Evidencia E6.0 - Enunciado y recursos de la PEC5](#)).

Actualmente, y después de realizar una exhaustiva evaluación de la valoración de dicha PEC 5 por parte del estudiantado y del profesorado ([Evidencia E6.1 - Informes Google Forms respuestas 2018.2](#)), se ha mantenido la misma estrategia de autoevaluación pero articulada de manera que supusiera menos carga de trabajo para el estudiantado y el profesorado, atendiendo a sus valoraciones. Además, los cambios han permitido ajustar mucho más la autoevaluación al realizarse en relación a los resultados de aprendizaje concretos y no sólo a las competencias, cuya formulación es mucho más genérica. En este sentido, actualmente la autoevaluación está siendo integrada gradualmente en cada actividad de evaluación continuada de cada asignatura obligatoria, como una tarea más de cada PEC, y utilizando las herramientas habituales del aula virtual para la evaluación y una herramienta adaptada a las necesidades de esta práctica (véanse [Evidencia E6.2 - Plan de integración de la actividad o PEC5 en la EC de cada asignatura](#)). Queremos destacar los beneficios que la aplicación de esta estrategia de autoevaluación de manera transversal a todo el programa tiene para el desarrollo competencial del estudiantado y, especialmente, para alcanzar los resultados de aprendizaje que requieren el desarrollo de la capacidad evaluadora y de autorregulación, tal como el estudiantado manifiesta ([Evidencia E6.3 - Informes resultados preliminares integración autoevaluación competencial a la EC](#)).

Los resultados de aprendizaje de la titulación, que se formulan a partir de las competencias del programa y de los objetivos formativos pretendidos, denotan una perspectiva

fundamentalmente profesionalizadora, de carácter eminentemente práctico, y se alcanzan a través de metodologías de trabajo innovadoras y aplicadas que permiten dotar al estudiante de un papel activo y protagonista de su propio aprendizaje en el campo de la calidad educativa, estimulando tanto la reflexión autónoma como el debate entre futuros profesionales, con lo que se favorece la construcción conjunta de conocimiento (véase [Evidencia E6.4 - M2.356_PEC 3_Los indicadores](#), concretamente el trabajo colaborativo que se describe, en relación a la validación de indicadores, en el que el estudiantado asume el rol de juez para validarlos, acercándose así a la práctica profesional). En ese sentido, y tal como puede observarse en las evidencias aportadas de las asignaturas que se analizan en este apartado, la profundización en relación a la concreción de los resultados de aprendizaje previstos en la memoria para cada actividad de cada asignatura, realizada por el profesorado y coordinada dentro del programa (véase subestándar 1.4) ha contribuido positivamente a su trabajo y desarrollo por parte del estudiantado, así como a su evaluación. Las estrategias docentes utilizadas, basadas fundamentalmente en el seguimiento y el feedback personalizado y orientado a la mejora y a la transferibilidad del aprendizaje, promueven un escenario de aprendizaje óptimo para poder abordar con éxito situaciones habituales y complejas que puedan producirse en el desarrollo de su actividad profesional (véase el subestándar 6.2). En ese sentido, un 84,6% del estudiantado opina que el máster mejora sus capacidades profesionales, constatándose un pequeño incremento de esta percepción respecto al curso anterior (83,3%).

Las actividades de evaluación continuada (PECs) de cada asignatura han sido diseñadas para que el estudiantado alcance dichos resultados de aprendizaje y, en tanto que evaluación continuada, promueven la mejora continuada a lo largo de la asignatura, a través del acompañamiento y el retorno o feedback necesarios en cada caso. Los documentos que recogen la realización de las pruebas de evaluación continua por el alumnado en las asignaturas seleccionadas (véanse las realizaciones del alumnado en las carpetas Ejecuciones del máster) son la mejor manera de ilustrar este punto. Las pruebas documentales aportadas muestran que la superación de una asignatura representa la acreditación de haber logrado unos resultados de aprendizaje exigibles de acuerdo con el papel que la asignatura tiene dentro del programa, y que se evidencia en el mapa de competencias de la titulación, y con el nivel de especialización requerido (nivel 3 del MECES). En este sentido, la calificación final obtenida en cada asignatura permite identificar el grado de consecución alcanzado.

Los resultados satisfactorios en las tasas de rendimiento y éxito, que comentaremos en el subestándar 6.3, son una buena muestra de que el estudiantado está alcanzando los resultados previstos de manera excelente. Asimismo, el estudiantado manifiesta un alto grado de satisfacción con la titulación (70,9% de media) y los graduados y graduadas, que ya tienen una visión completa del programa, aumentan el grado de satisfacción a un 84% como resultado medio, y ha ido en aumento a lo largo de las tres ediciones, situándose en el 92,3% en este último curso. Además, el 84,6% de los egresados y egresadas considera que la titulación ha mejorado sus capacidades profesionales ([Evidencia E6.5 - Encuesta](#)

estudiantado graduado), resultado que confirma la percepción del estudiantado mientras cursan el programa.

Grado de logro del subestándar: en progreso hacia la excelencia

El nivel de formación que alcanza el alumnado es muy elevado, hecho avalado por las tasas de rendimiento del estudiantado, y satisface muy adecuadamente los requisitos del nivel especificado en el MECES(3) para esta titulación. Las evidencias de las ejecuciones documentadas que se aportan así lo demuestran, tanto en relación a las asignaturas como al TFM, respondiendo muy adecuadamente tanto al perfil formativo como al nivel MECES requeridos.

E.6.2. Las actividades formativas, la metodología docente y el sistema de evaluación son adecuados y pertinentes para garantizar el logro de los resultados de aprendizaje previstos

En la memoria para la verificación del máster, se establecieron las actividades formativas, la metodología docente y el sistema de evaluación que se preveía llevar a cabo para poder lograr los resultados de aprendizaje que se proponían y que se han aplicado en su práctica totalidad. En las fichas en las que se recoge el detalle de cada una de las asignaturas de las que se presentan evidencias, puede observarse la aplicación de las metodologías y las actividades formativas y de evaluación previstas. Desde un punto de vista general, el desarrollo del máster ha transcurrido hasta ahora según lo previsto e incluso superando las expectativas iniciales.

La metodología docente del título que se acredita es uno de los elementos más valorados por el alumnado actualmente (92,3% 2019-20 experimentado una gran mejoría respecto al índice del año anterior). Dicha metodología, que sigue fundamentalmente el modelo educativo de la UOC, sitúa al estudiante como impulsor de su propio proceso de desarrollo de competencias y consecución de resultados de aprendizaje de manera continua, y se fundamenta en 4 principios básicos: la **flexibilidad**, la **cooperación**, la **interacción** y la **personalización**. El apoyo del profesorado al aprendizaje autónomo y la evaluación continua son dos pilares metodológicos fundamentales de la metodología docente, y se articulan por medio de la realización de actividades formativas. En este programa, además, y como ya se ha explicado anteriormente, se fomenta la capacidad de autorregulación del estudiantado a través de la autoevaluación competencial a lo largo de todo el programa y del acompañamiento continuado y personalizado por parte del profesorado (véase subestándar 6.1).

La evaluación continua está basada en la realización y la superación de un conjunto de **actividades de evaluación continua** (PEC), relacionadas entre sí y establecidas en el plan docente, por medio de las cuales se asegura la consecución de los objetivos, las competencias y los resultados de aprendizaje de cada asignatura. La valoración del modelo

de evaluación por parte del estudiantado, se sitúa alrededor del 70% en la mayoría de asignaturas, aunque en algunas se sitúa por debajo, aunque con porcentajes aceptables alrededor del 60%. Este dato debe ponerse en relación también con la valoración que hace el estudiantado en relación a la adecuación de la actividades a los objetivos que se persiguen, que obtiene una media del 72%, con un aumento considerable en el último curso, de casi un 75%, atribuible a las mejoras que se han ido implementando. Con el ánimo de flexibilizar al máximo las posibilidades de la EC de cara al estudiantado, sin menoscabar la calidad y el nivel exigidos, el equipo docente de la titulación hizo una reflexión profunda sobre las posibles **estrategias de flexibilización de la Evaluación continuada** que pudieran aplicarse de manera coherente en el programa y apropiada a las características de cada asignatura (Evidencia E6.6 - Criterios de flexibilización de la EC). Dichos criterios se empezaron a aplicar en el curso 2019-20 y, aunque en ese momento no se estaba en situación de excepción y, por lo tanto, no era éste su objetivo, la realidad es que facilitaron la atención de las necesidades del estudiantado derivadas de la pandemia del COVID19.

El estudiantado puede consultar la programación de las actividades en el momento de la matrícula, a través de las tutoras (véase apartado 5.3 sobre *La acción tutorial*) y en el aula desde el inicio del semestre (véanse algunos ejemplos en Evidencia E6.7 - Programación de las actividades). Desde el primer día del semestre, el estudiantado dispone de toda la información y los recursos necesarios para realizar todas las actividades de la asignatura durante el semestre: el enunciado detallado, los recursos de aprendizaje asociados a cada actividad, las herramientas que se van a utilizar, la fecha límite de entrega (todo el profesorado se pone de acuerdo para que no haya coincidencia de fechas de entrega entre asignaturas) y la fecha de calificación de cada PEC. El número, la distribución de actividades y la carga de trabajo de cada una de ellas se determinan teniendo en cuenta que haya un equilibrio entre la carga de trabajo de las diferentes actividades programadas y que sea coherente con los créditos de la asignatura. La finalidad última de las acciones descritas es facilitar la gestión del tiempo del estudiantado para poder hacer frente a la carga de trabajo de las asignaturas según su disponibilidad y situación particular.

La elaboración de **los enunciados de las actividades**, así como **los criterios de evaluación** de cada una de ellas, son compartidos por el equipo docente de cada asignatura y también con el estudiantado ya en el momento de iniciar las asignaturas. De esta manera, el estudiante puede tener presentes los criterios con los que se evaluará su desempeño desde el momento de iniciar la actividad y no al final. En este sentido, la mayoría de las actividades cuentan con herramientas específicas para compartir los criterios de evaluación con el estudiantado y /o entre el profesorado, como por ejemplo, las rúbricas (véase Evidencia E6.8 - Feedback Rúbricas asignatura M2.356).

Tal como puede apreciarse a través de todas las fichas de las asignaturas que se presentan y en las evidencias contenidas en la carpeta *Evaluación continua (PEC)*, **el feedback formativo** es un elemento que tiene una especial relevancia en el planteamiento de las asignaturas de este programa. En este sentido, se promueve que la información que se facilita al estudiante sobre su progreso no se limite a una calificación o a una mera corrección, sino que incluya valoraciones, sugerencias, propuestas que le permitan reflexionar sobre lo

que ha alcanzado y lo que podría seguir desarrollando y cómo podría hacerlo. La totalidad de las asignaturas han previsto diferentes tipologías de feedback formativo (personalizado, grupal), formatos y herramientas (mensaje personal, comentarios integrados en la actividad, valoraciones cualitativas en el espacio de evaluación del aula, rúbricas, listas de comprobación, etc.) y momentos para proporcionar dicho feedback (durante la realización de una actividad, al final de la misma), siempre en consonancia con la dinámica de la asignatura y con el objetivo común de promover la mejora del desarrollo competencial del estudiante a lo largo del semestre (véase, por ejemplo de Asignatura_obl_M2.356 - Les evidencias y los indicadores: identificación, naturaleza y fuentes, la [Evidencia E6.9 - Histórico feedback cualitativo](#) o la [M2.354_Fitxa assignatura](#) en la que se especifican técnicas de microfeedback).

El equipo docente de la titulación, parte de la premisa de que la evaluación continuada es una estrategia que sobre todo debe **promover la mejora también continuada**, por lo que se le ha dado una especial relevancia a asegurar que hay previstos mecanismos y espacios para la mejora **dentro de cada asignatura**. Como hemos dicho, el papel del profesorado en dicho acompañamiento es clave y la valoración que hace el estudiantado de la acción docente es muy satisfactoria situándose entre el 70 y el 80% en la mayoría de las asignaturas. Dichos mecanismos de mejora pueden articularse dentro de una misma actividad (por ejemplo, a través de micro feedbacks dentro de la PEC, previos a la entrega final para promover la integración de las mejoras -véase [Evidencia E6.10 \(ejemplos de feedback\)](#) de la asignatura Procesos eval externa y [Evidencia E6.8 - Feedback Rúbricas](#) de asignatura evidencias e indicadores-), o entre actividades diferentes, aunque relacionadas (permitiendo integrar la mejora en la una actividad posterior). Actualmente (curso 2020-21), con la integración de la autoevaluación competencial del estudiante en cada actividad (véase apartado 6.1), el profesorado cuenta con otra fuente de información para evaluar los resultados alcanzados: la autoevaluación del mismo estudiante. Esta doble valoración de la actividad y de los resultados alcanzados (por parte del profesor y por parte del estudiante) contribuyen a que el proceso de evaluación sea más transparente, claro y preciso.

En el Máster Universitario de Evaluación y Gestión de la Calidad de la Educación Superior, todas las asignaturas, que son de 6 créditos, excepto el TFM que tiene 12 ECTS, incorporan un máximo de 4 actividades formativas y de evaluación y una quinta actividad transversal de autoevaluación del estudiantado (véase apartado tal) a lo largo del semestre.

Todas las actividades del programa han sido diseñadas para promover la capacidad de autorregulación del estudiantado y, por lo tanto, su papel activo en el proceso de aprendizaje y todas ellas se enmarcan en el aprendizaje situado, estableciendo vínculos directos entre la vida académica y la real y/ o profesional (véase, por ejemplo, la evidencia de la Asignatura_obl_M2.356 [Evidencia E6.11 - M2.356 PEC 4 Sistemas de indicadores](#), en la que se comparan escenarios y se prevén las consecuencias de la aplicación de unos u otros modelos). Asimismo, este acercamiento a la práctica profesional, que se hace evidente en todas las asignaturas del programa y que el estudiantado valora muy positivamente, se realiza desde una posición crítica, de tal manera que el estudiantado adquiera la capacidad de comprender el alcance de cada propuesta, sea capaz de comparar escenarios, y de prever las consecuencias de la aplicación de unos u otros modelos (análisis, interpretación y

valoración crítica fundamentada). El perfil de experto en calidad requiere de profesionales que vayan mucho más allá del conocimiento de los marcos normativos y los procedimientos establecidos, para ser capaces de valorarlos críticamente y, por lo tanto, mejorarlos o crear nuevas propuestas.

Por ello, la tipología de actividades más habituales en el programa son el estudio de casos, escenarios o ejemplos, y eventualmente su comparación, que proporcionan el propio estudiantado (sus lugares de trabajo, por ejemplo), los compañeros o el profesorado, el análisis o revisión crítica de informes provenientes de fuentes u organismos oficiales y los proyectos construidos desde la necesidad (solucionar una situación o cubrir una necesidad) pero a través de la fundamentación teórica rigurosa y contrastada. En este sentido, también todas las asignaturas prevén el análisis de aspectos teóricos para su aplicación a través del acceso a fuentes científicas u oficiales del ámbito y a través de la discusión de los conceptos principales y relacionados en el aula virtual para facilitar su comprensión.

Las actividades se articulan combinando siempre el trabajo y desarrollo individual del estudiantado y la necesaria colaboración entre el estudiantado a través del aprendizaje colaborativo, de igual manera que se produce en la vida profesional, intentado mantener un equilibrio dentro de las asignaturas y entre ellas. También se integran las herramientas tecnológicas y didácticas más adecuadas a cada asignatura y actividad, como por ejemplo la video PEC, con la que se desarrolla también la capacidad comunicativa del estudiantado, o las herramientas del drive, para el trabajo colaborativo y su seguimiento por parte del profesorado.

El diseño y enfoque de las actividades formativas se revisa semestralmente y a la luz de los resultados académicos del estudiantado en cada una de ellas, así como en las asignaturas en su globalidad. Este análisis permite modificar el planteamiento de la actividad en el caso de que se detecte alguna oportunidad de mejora, siempre en pro del desarrollo competencial del estudiantado. Fruto de este análisis y de la percepción de satisfacción por parte del estudiante se proponen algunos cambios en algunas asignaturas (véanse las fichas de la asignaturas presentadas y las acciones de mejora en el apartado 5.2).

Por último, queremos destacar el trabajo intenso que se ha venido realizando en el máster para prevenir el **plagio** en la realización de las actividades, detectarlo y, en caso de producirse, combatirlo. Estos comportamientos por parte del estudiantado no son frecuentes en la titulación (se han registrado 16 casos en el curso 2019-20, aproximadamente un 10% del total de estudiantes) y creemos que se debe básicamente a que el planteamiento de las actividades individualmente y en su conjunto hacen muy difícil que se produzca. A pesar de ello, en el máster se ha elaborado un protocolo ([Evidencia E6.12 - Protocolo-plagio-MUEGCES](#)) que integra acciones concretas de **prevención**, que se realizan de manera coordinada por las tutoras de programa ([Evidencia E6.13 Estrategias para la prevención, detección y sanción de plagio académico del programa](#)) y en las aulas a través de información específica en los planes docentes ([Evidencia E6.14 texto plan docente plagio](#)) y en el tablón del profesor ([Evidencia E6.15 mensaje tablón profesor](#)), de **detección** por parte del profesorado (detección de plagio con [la herramienta PEC plagio](#)), y de **registro** por parte

del equipo de gestión y **sanción** por la dirección de programa y, en su caso, la asesoría jurídica, siempre dentro del marco de la normativa académica de la UOC.

El equipo de profesorado colaborador de los estudios, por su parte, manifiesta una satisfacción del 90,1% en relación a que el despliegue de las asignaturas (contenidos, actividades, materiales, evaluación...) ha permitido alcanzar los objetivos de aprendizaje definidos (Evidencia E1.23 - Encuesta profesorado colaborador).

Para finalizar, podemos afirmar que **los resultados de satisfacción** del estudiantado del máster con los elementos analizados en este apartado son positivos y han experimentado un sensible aumento durante el segundo semestre del curso 2019-20, atribuible a las mejoras que se están implementando ya en algunas asignaturas que tenían valores inferiores (véase ISC, acciones de mejora). De esta manera, en relación a la satisfacción del estudiantado con las asignaturas del 62,6% del curso 2019-20-1 se pasa al 74,8% 2019-20-2, y de igual manera pasa con la satisfacción con el modelo de evaluación del 62,1% al 77,3%. Los graduados y graduadas también manifiestan índices de satisfacción muy elevados, incluso por encima del estudiantado, registrándose un 84,6% de satisfacción con los sistemas de evaluación de las asignaturas y con la titulación y la metodología con un 92,3% en ambos casos (Evidencia E6.16- Satisfacción estudiantes MUEGCES Evidencia E4.5 - Encuesta estudiantado graduado 2019-2020).

La asignatura **Trabajo final de Máster del MUEGCES** es una asignatura que tiene un peso y un papel fundamental en la titulación, con una carga de 12 créditos ECTS.

La descripción detallada de su diseño, metodología, actividades y sistema de evaluación puede consultarse en la ficha de la asignatura (Evidencia ficha TFM) y verificarse y profundizar a través de las evidencias que se aportan (Carpeta de evidencias TFM). Ello no obstante, se quieren resaltar aquí algunas de las características más relevantes:

- **Para evitar dilaciones innecesarias y optimizar el tiempo de desarrollo del TFM**, se promueve que el estudiantado empiece a prepararse para el TFM mucho antes de matricularse. Para ello, se establecen dinámicas desde la tutoría del programa, coordinadas por el profesor responsable de la asignatura y con el apoyo de un espacio pensado para incentivar la generación de temas de interés para el alumnado y facilitar la toma de decisiones previa (véase Evidencia 6.17- Espacio Interactivo TFM).
- Las **dos modalidades de TFM** previstas son **coherentes con el planteamiento global del máster**, ya que se potencia la orientación profesionalizadora en ambas con planteamientos aplicables a un escenario o problema concreto (modalidad 1) o elaborando un constructo teórico aplicable a más de un escenario (modalidad 2) (Evidencia E6.18 - Guía del trabajo de final de máster).
- **El proceso de desarrollo** del TFM se estructura en 4 fases (1. Viabilidad de la propuesta y planificación (Evidencia en Carpeta Evaluación continua (PEC)_TFM), así como la actividad transversal Mi desarrollo competencial, común a todas las asignaturas pero de especial relevancia en ésta (véase Evidencia E6.19 - M2.364- Evaluación continua (PEC) 6). Dicha estructura, y las dinámicas que en ella se

establecen desde la acción docente (véase [Evidencia Ficha del TFM](#)), garantizan el seguimiento y apoyo continuado por parte del profesorado (feedback formativo y continuado), a la vez que pone énfasis en el proceso de aprendizaje del TFM y no sólo en el producto o fase final, **potenciando una actividad y una evaluación eminentemente formativas**. Todo ello, en consonancia con la orientación formativa del resto de asignaturas programa.

- **El profesorado del TFM** está integrado por **expertos y expertas y profesionales de reconocido prestigio, con conocimientos y capacidades contrastadas** para tutorizar trabajos en el ámbito de la calidad universitaria (véase estándar 4). Desde la coordinación de la asignatura, se ha hecho un esfuerzo considerable en mejorar el proceso de asignación del tutor de TFM, en función de su conocimiento experto y de las temáticas propuestas, revirtiendo en el aumento de la satisfacción del estudiantado, tal como se explica en la ficha y las evidencias aportadas ([Evidencia Ficha del TFM](#)).
- **La calidad y el grado de aplicabilidad efectiva de los trabajos** realizados en contextos reales ([Evidencia E6.20 Listado completo TFM's 20172-20201](#)). Para incentivar dicha calidad, la titulación realiza anualmente una entrega de premios a los mejores trabajos finales de máster. Se han establecido un conjunto de criterios, comunes con aquellos para la asignación de Matrículas de Honor. En esta selección de premiados intervienen el tutor o tutora del trabajo de TFM, la comisión evaluadora, y la dirección del programa. Nuevos criterios han sido recientemente incorporados (2020-21) para dar cuenta de los cambios que se han introducido en la asignatura: la relación de la temática con la Agenda 2030, la atención a la perspectiva de género y la utilización de un lenguaje no sexista (Véase como ejemplos, [el primer premio](#) y [el tercer premio](#) sobre la perspectiva de género del curso 2019-20)
- **La coherencia de la acción docente de la asignatura**, como consecuencia de la gran implicación del profesorado y de una coordinación minuciosa del equipo docente, con la complejidad que conlleva un equipo tan numeroso y un proceso de elaboración del trabajo tan complejo. Los recursos, espacios y estrategias de coordinación que el profesorado responsable de la asignatura facilita de manera periódica, aseguran la coherencia interna con la que son aplicados los criterios y estrategias metodológicas y académicas.

El modelo de evaluación del TFM es también la evaluación continuada, tal como se recoge en la Guía, y para superarla se debe mantener un trabajo sostenido y continuado a lo largo del semestre. Los criterios para la superación de la asignatura están recogidos en la guía y en el plan docente de la asignatura y comportan la realización y superación de las diferentes fases antes descritas. La presentación digital (audiovisual) del TFM el estudiantado la realiza por medio de la herramienta Present@ ([Evidencia E6.21-Presentación aula Present@.pdf](#)), accesible para todos los compañeros de aula, así como para los diferentes tutores y tutoras. Para la culminación del TFM, actualmente el estudiante defiende su trabajo de manera **pública y síncrona** por medio de la herramienta para videoconferencia [Blackboard Collaborate](#), [Evidencia E6.22 Manual Trabajo Finales Profesores PDC](#).

Para garantizar la coherencia y la aplicación de los criterios de evaluación por parte de todos los agentes que intervienen en el proceso de evaluación del TFM, se creó un instrumento que integra las diferentes fases de la evaluación continuada, así como la fase final de defensa y entrega de la memoria definitiva, los criterios de evaluación, así como las ponderaciones entre los diferentes elementos (Evidencia E6.23 HERRAMIENTA EVALUACIÓN- Integrada EC + Defensa= Final). Todos estos aspectos quedan recogidos detalladamente en la guía del TFM que está a disposición del estudiantado y en acceso abierto.

La tasa de rendimiento del TFM a lo largo del curso 2019-20 ha sido de un 92,9% y la de éxito del 100%, índices que refuerzan la adecuación de las estrategias que se han explicado anteriormente. En el 2019-20-2, la satisfacción global por parte del alumnado por parte del alumnado ha sido de un 84,2% (era de 72,7% en el primero), lo cual indica una evolución positiva, aunque los valores de partida ya eran muy buenos. Los aspectos más valorados, con casi un 90% son el seguimiento del tutor, el feedback que les ha proporcionado, la agilidad y utilidad de las respuestas, así como el sistema de evaluación del TFM y el considerarlo como un buen escenario de aprendizaje que les ha permitido poner en práctica y consolidar los conocimientos y las habilidades adquiridas en el resto de asignaturas. En esta consideración del TFM como escenario de valoración competencial, la satisfacción que manifiestan las y los graduados es incluso superior, alcanzando un 92.3%. El conocimiento experto del tutor o tutora así como la oportunidad de conocer de cerca la realidad profesional también han sido valorados muy positivamente por el estudiantado (84,2%) (Evidencia 6.24 - Encuesta satisfacción TFM-20192).

Aunque en esta titulación la asignatura de **Prácticas** es optativa, ya que la mayoría de estudiantes ya está profesionalmente activo en el ámbito de la calidad, queremos destacar algunos elementos de las prácticas que añaden valor a la titulación en su conjunto (para más información véase Evidencia E6.25 - Guía de prácticas externas):

- **Son una experiencia profesionalizadora** orientada sobre todo a estudiantes que no trabajan en el ámbito de la calidad o a aquellos que quieren experimentar otro contexto profesional diferente al suyo habitual.
- Como escenario de aprendizaje se garantiza la realización de un **plan de trabajo personalizado**, que promueve la reflexión crítica a partir de la práctica, y un seguimiento continuado del estudiantado a través de tres figuras clave: la profesora responsable de la asignatura, la profesora colaboradora o tutora de la UOC y la tutora o el tutor de centro.
- La calidad de las plazas de prácticas, desde el punto estrictamente educativo y orientado al logro de los objetivos previstos del programa, la garantiza la Comisión de Prácticas. Se ofrecen **centros de prácticas de gran prestigio**, tanto agencias de calidad (españolas y de América Latina), como unidades de calidad de las universidades.

Grado de logro del subestándar: en progreso hacia la excelencia

El título presenta un diseño metodológico muy sólido y efectivo a la luz de los resultados de rendimiento y satisfacción del estudiantado, con elementos transversales que se consideran buenas prácticas que refuerzan la coherencia interna y las estrategias para promover el desarrollo competencial del estudiantado en el nivel de especialización requerido. La metodología y las actividades formativas y de evaluación se alinean muy satisfactoriamente con los resultados de aprendizaje. Los sistemas y criterios de evaluación son muy variados a la vez que coherentes, innovadores y muy pertinentes para certificar y discriminar los distintos logros (resultados de aprendizaje), como queda evidenciado en las ejecuciones aportadas. El TFM ofrece un seguimiento y un feedback formativo continuado efectuado a partir de criterios muy pertinentes y adecuados.

E.6.3. Los valores de los indicadores académicos son adecuados para las características de la titulación

Los resultados académicos globales del máster universitario de Evaluación y Gestión de la Calidad de la Educación Superior son muy satisfactorios y se sitúan muy por encima de los resultados previstos en la memoria verificada. En este sentido, la tasa de rendimiento prevista era de un 70% y la obtenida de un 83,5%, y la tasa de éxito prevista del 90% y la obtenida del 92%, y más de un 70% de las calificaciones está entre el notable y la matrícula de honor, lo cual denota una alta consecución de los resultados de aprendizaje previstos, tónica que se constata en todas las asignaturas del programa (Tabla 7 del Anexo de datos del máster).

El número de graduados y graduadas ha ido aumentando cada edición, en función el número de matriculados y del ritmo de avance del alumnado (8 graduados en el 2017-2018; 17 en el 2018-2019 y 64 en el 2019-2020), situándose la **tasa de graduación** muy por encima de la prevista (20%) con un 43,8% en el 2019-2020 **y la de abandono** se sitúa en el 16 % y la prevista en la memoria era inferior al 30% (Tablas 11 y 12 del Anexo de datos del máster).

Así pues, tanto **las tasas de rendimiento y éxito**, así como las de **graduación y abandono** de la titulación se sitúan sobradamente en los márgenes que se establecieron en la memoria como satisfactorio, y por encima de otros programas de máster de esta universidad.

Los resultados académicos de la asignatura Trabajo final de Máster (TFM) tal como se ha comentado en el apartado anterior son muy positivos, en la línea del resto del programa, e incluso por encima de la media y el estudiantado ha manifestado una evolución creciente en relación a su satisfacción con esta asignatura (véase subestándar 6.2).

Grado de logro del subestándar: en progreso hacia la excelencia

La evidencias aportadas demuestran una mejora continua del programa a lo largo de las tres ediciones. Los resultados alcanzados son coherentes con la tipología del estudiantado, se

sitúan por encima de los resultados esperados y, en su mayoría, por encima de la media de los másteres de la universidad.

E.6.4. Los valores de los indicadores de inserción laboral son adecuados para las características de la titulación

Teniendo en cuenta la fecha en que se puso en marcha la titulación y el ritmo de avance de nuestros y nuestras estudiantes, todavía no es posible disponer de datos provenientes del estudio que realiza AQU Catalunya, en colaboración con todas las universidades, sobre la inserción laboral de los y las graduados de este máster y, por lo tanto, debemos esperar a la edición 2023.

Con todo, y a la luz de los datos de la encuesta de graduados del curso 2019-2020 ([Evidencia E6.5 - Informe valoración satisfacción graduados MUEGCES](#)), podemos hacer las siguientes afirmaciones:

El 91,7% de los graduados y graduadas volvería a escoger la UOC y casi el 77% volvería a escoger este máster. Teniendo en cuenta la tendencia que se está produciendo en el perfil de acceso de estudiantes no directamente vinculados con el ámbito de la calidad de la Educación superior, el dato alcanza una dimensión remarcable ([Evidencia E6.5 - Encuesta de graduados](#)).

El 92,3 % manifiesta estar satisfecho con la titulación, el 84,6% percibe una mejora en su desempeño profesional gracias al máster, y casi un 67% una mejora en sus competencias personales y en las comunicativas ([Tabla 21 del Anexo de datos del máster](#)). Como ya se ha expuesto en los apartados anteriores, la percepción del graduado y graduada del MUEGCES en relación a la calidad del profesorado, de la tutoría, de la metodología, del sistema de evaluación y de los recursos y las herramientas facilitadas para alcanzar los objetivos previstos es muy satisfactoria (entre un 83 y un 93%) ([Tabla 10 del Anexo de datos del máster](#)).

Los dos únicos valores que se sitúan por debajo del 65% son, por un lado, la percepción de la carga de trabajo, con un 53,8%, aspecto éste que se ha tenido muy en cuenta en algunas de las acciones de mejora que se están llevando a cabo en el programa y/o en determinadas asignaturas; y, por otro lado, el desarrollo de la capacidad para evaluar las desigualdades por razón de sexo, con un 63,6%, aspecto que, como ya se ha comentado, será objeto del próximo proceso de modificación y, en todo caso, de acciones de mejora ya identificadas en la titulación y en este autoinforme.

Conjuntamente con el mánager de programa, desde la dirección del máster se está impulsando la creación de una comunidad de práctica del MUEGCES para mantener e impulsar la relación y el intercambio que se establecen entre todos los miembros de la comunidad del máster: estudiantado, graduados, profesorado y colaboradores. Ya se

empezaron a hacer algunas acciones en este sentido que han quedado temporalmente interrumpidas por la creación del nuevo Vicerrectorado de competitividad y empleabilidad de la universidad, y que en breve se reanudarán bajo el paraguas de las nuevas directrices marcadas por la vicerrectora y el plan estratégico de la UOC. Todo ello se recoge en el plan de acción de mejoras (apartado 5.2 de este informe).

Grado de logro del subestándar: se alcanza

Aunque no se disponen todavía de datos en relación a la tasa de empleo, las tasas de graduación y de abandono se sitúan dentro del marco de lo previsto y son más positivas que en el resto de másteres de la UOC. Se destaca el creciente y positivo aumento de la satisfacción de los graduados con la titulación y con el desarrollo competencias profesionales.

Grado de logro del estándar: en progreso hacia la excelencia

El nivel de formación que alcanza el alumnado es muy elevado, hecho avalado por las tasas de rendimiento, y satisface muy adecuadamente los requisitos del nivel especificado en el MECES(3) para esta titulación. Las evidencias de las ejecuciones documentadas que se aportan así lo demuestran, tanto en relación a las asignaturas como al TFM.

El título presenta un diseño metodológico muy sólido y efectivo a la luz de los resultados de rendimiento y satisfacción del estudiantado, con elementos transversales que se consideran buenas prácticas que refuerzan la coherencia interna y las estrategias para promover el desarrollo competencial del estudiantado en el nivel de especialización requerido. La metodología y las actividades formativas y de evaluación se alinean muy satisfactoriamente con los resultados de aprendizaje. Los sistemas y criterios de evaluación son muy variados a la vez que coherentes, innovadores y muy pertinentes para certificar y discriminar los distintos logros (resultados de aprendizaje), como queda evidenciado en las ejecuciones aportadas. El TFM ofrece un seguimiento y un feedback formativo continuado efectuado a partir de criterios muy pertinentes y adecuados.

La evidencias aportadas demuestran una mejora continua del programa a lo largo de las tres ediciones. Los resultados alcanzados son coherentes con la tipología del estudiantado, se sitúan por encima de los resultados esperados y, en su mayoría, por encima de la media de los másteres de la universidad.

Aunque no se disponen todavía de datos en relación a la tasa de empleo, las tasas de graduación y de abandono se sitúan dentro del marco de lo previsto y son más positivas que en el resto de másteres de la UOC. Se destaca el creciente y positivo aumento de la satisfacción de los graduados con la titulación y con el desarrollo de las competencias profesionales.

5. Valoración final y propuestas de mejora

5.1 Valoración final

Máster universitario de Evaluación y gestión de la calidad en la Educación Superior

Como se ha podido observar a lo largo del autoinforme, la titulación objeto de renovación de la acreditación responde al nivel formativo requerido en el MECES, y los indicadores de funcionamiento, de rendimiento académico y de satisfacción están en su mayoría por encima de la media de los másteres de la UOC y de los parámetros previsto.

El plan de estudios establecido en la memoria verificada de la titulación es pertinente en su globalidad, estableciendo una estructura y planificación adecuada para el desarrollo competencial del perfil previsto. A pesar de ello, y fruto de la evaluación continua que la implementación del máster ha conllevado en las 3 ediciones realizadas, se han detectado algunos cambios menores relativos a la distribución de competencias entre las asignaturas, la introducción de la competencia de compromiso ético y global en los términos que ha definido la universidad y la de la asignatura optativa sobre la Calidad de la formación en línea que serán objeto de una próxima modificación del mismo.

Asimismo, el perfil de acceso se corresponde a lo requerido y a lo previsto en la memoria verificada y es adecuado para el desarrollo de las competencias de cada programa.

La información pública es adecuada y se trabaja de manera continua para disponer de información relevante, clara, actualizada y adaptada a las necesidades de los diferentes grupos de interés.

Los mecanismos de coordinación de los que dispone la titulación son suficientes y muy adecuados, ya que permiten el trabajo alineado, respetando las particularidades de las asignaturas pero con una coherencia interna de todo el programa, la compartición de buenas prácticas y la adopción de propuestas de mejora de manera proactiva y ágil.

El centro cuenta con un SGIC que da respuesta a los procesos implicados en la actividad docente y de servicios de la universidad.

El profesorado del máster, tanto propio como colaborador, es un valor fundamental del programa, no sólo por el perfil académico, el porcentaje de doctores, y por su experiencia en el ámbito, sino también porque la mayor parte están profesionalmente activos en el ámbito de la calidad de la Educación Superior. Esta aproximación profesional de su profesorado, sin duda ayuda a que el nivel de aplicabilidad del máster sea un punto fuerte que hay que

mantener y potenciar, teniendo en cuenta que se dirige, sobre todo, a profesionales de la calidad. El personal docente está constituido por un equipo motivado y estable que se ha incrementado desde la puesta en marcha de la titulación (de 6 miembros del profesorado propio a 8 actualmente; de 14 miembros del profesorado colaborador a 38) para garantizar una atención docente de calidad. Así pues, el equipo docente dispone de la cualificación académica necesaria y un perfil investigador y profesional especializado en el ámbito de la calidad de la Educación Superior.

Los servicios de apoyo al aprendizaje son eficientes y responden satisfactoriamente a las necesidades de las titulaciones. Las infraestructuras docentes y de apoyo al aprendizaje son muy adecuadas para motivar, facilitar y enriquecer el aprendizaje y la adquisición de competencias del estudiantado. Destacamos el papel de la tutoría en la titulación, el impacto positivo de las acciones de mejora implementadas en la satisfacción del estudiantado y el potencial de las acciones que hay en curso. Los recursos de aprendizaje son pertinentes y relevantes para cada programa y son objeto de mejora continua considerando las necesidades de actualización y de facilitación del aprendizaje, el análisis y la reflexión crítica.

La metodología, las actividades docentes y el sistema de evaluación son los previstos en la memoria verificada y se valoran como pertinentes e innovadores, y permiten certificar la consecución de los resultados de aprendizaje en las diferentes asignaturas de la titulación, incluyendo el TFM y las prácticas. Las evidencias de los resultados de aprendizaje responden satisfactoriamente al perfil formativo y al nivel del MECES requerido para un programa de máster.

Los valores de los indicadores académicos generales del Máster Universitario de Evaluación y Gestión de la Calidad de la Educación Superior son muy positivos, así como las tasas de graduación y abandono, y se sitúan por encima de las previstas en la memoria y de la media de los másteres de la UOC. La percepción de satisfacción con la titulación es también muy satisfactoria. Aun así, en las asignaturas en donde se ha detectado niveles satisfacción inferiores a lo deseado se están realizando esfuerzos específicos para su mejora (véase apartada 5.2 Acciones de mejora).

En este sentido, la titulación evaluada está sometida a un proceso de mejora continua detallado en los procesos de seguimiento anuales (informes de seguimiento de la titulación IST) y a través de los sistemas de coordinación internos del programa, de manera que cada curso académico se revisan los indicadores más relevantes del programa, y del centro, planteando e implementando acciones de mejora en aquellos aspectos cuyos indicadores muestran un margen de mejora. El estudiantado, por lo tanto, tiene un papel relevante en la identificación de las acciones de mejora que se llevan a cabo periódicamente, ya que no sólo intervienen a través de las encuestas institucionales periódicas, sino que también se les pide su valoración en la toma de decisiones de aspectos clave del programa, como por ejemplo, la autoevaluación competencial (véase apartado 6.1 de este informe). Los efectos positivos de dichas mejoras pueden comprobarse en las fichas y las evidencias de las asignaturas que se presentan, incluido el TFM.

A continuación, se presentan las acciones de mejora concretas, tanto las que afectan de manera transversal a todas las titulaciones de los Estudios, como las específicas del Máster de Evaluación y Gestión de la Calidad de la Educación Superior.

5.2 Propuestas de mejora

El plan de mejoras que se deriva de este autoinforme y de la evaluación del curso 2019-2020 es el siguiente:

Nivel	Titulación	Origen	Estándar	Punto débil detectado	Alcance	Descripción de la causa	Acción propuesta	Priorización	Plazo propuesto	Indicador seguimiento
AM_titulación	MU Evaluación y gestión de la calidad en la Educación superior	Seguimiento curso actual	E1	Aplicación del uso no sexista de la lengua	Programa	En los planes docentes y los enunciados de las PECs no se ha hecho un tratamiento del uso no sexistas de la lengua.	A través de los documentos y recursos de referencia proporcionados por la universidad se establecen dos acciones: - Formación y sensibilización del PDC para que utilicen un lenguaje no sexista en la comunicación con el alumnado. - incorporación de revisión de los planes docentes y los enunciados de las PECs para implementar este uso no sexista de la lengua.	Ajusta la propuesta a la demanda de la sociedad	2020-2022	Uso no sexista de la lengua en la redacción de los planes docentes y los enunciados de las PECs al inicio del curso 2021
AM_titulación	MU Evaluación y gestión de la calidad en la Educación superior	Seguimiento curso actual	E5	Baja satisfacción con los recursos de aprendizaje en dos asignaturas del máster	Asignatura	Los estudiantes manifiestan que necesitan más ayuda para usar adecuadamente los recursos de aprendizaje durante la realización de las actividades, concretamente en las asignaturas M2.360 Técnicas de análisis de indicadores de calidad y M2.350 Complementos de formación.	Hacer una revisión en profundidad de los recursos que se proporcionan y establecer claramente el vínculo de cada uno a las actividades propuestas, con el objetivo de facilitar la comprensión de los contenidos de cada asignatura.	Mejora los resultados de la titulación	2020-2022	Satisfacción del estudiantado con los recursos de aprendizaje
AM_titulación	MU Evaluación y gestión de la calidad en la Educación superior	Seguimiento curso actual	E6	Poca capitalización del potencial de contactos y sinergias de los graduados y graduadas del máster	Programa	Se generan contactos y sinergias entre los miembros de la comunidad del máster que se valoran como muy positivos pero que se pierden en su conjunto cuando el estudiante se gradúa si no se dinamizan en una comunidad de práctica o similar.	Creación de una comunidad de práctica del MUEGCES a través de redes sociales para facilitar el acceso y la interacción. A priori, se valora positivamente la plataforma LinkedIn. Los miembros serían: estudiantado, graduados, profesorado y colaboradores.	Ajusta la propuesta a la demanda de la sociedad	2021-2023	Grupo o comunidad creado en LinkedIn y con indicadores de actividad (por determinar) satisfactorios

AM_titulación	MU Evaluación y gestión de la calidad en la Educación superior	Seguimiento curso actual	E1	Actualización del programa con los ODS de la agenda 2030: integración de la competencia compromiso ético y social.	Programa	Falta actualizar el programa conforme a los ODS de la agenda 2030 y en la línea que la universidad está promoviendo: integración de la competencia de compromiso ético y global	Integración de la nueva competencia transversal de la UOC Compromiso ético y global en el programa y específicamente en las asignaturas de TFM y de prácticas.	Ajusta la propuesta a la demanda de la sociedad	2021-2023	Modifica presentado y aprobado. Mapa competencial del programa actualizado y planes docentes del TFM y PRC modificados.
---------------	---	--------------------------	----	--	----------	---	--	---	-----------	---

5.3 Seguimiento del Plan de mejora del curso 2018-2019

El informe de seguimiento del curso 2018-2019 recogía la valoración de los programas de los Estudios, y se planteaban una serie de mejoras que se han implementado a lo largo del curso 2019-2020 con buenos resultados de manera general.

En la tabla que se encuentra a continuación se detallan los puntos débiles detectados, tanto en los aspectos transversales como de cada programa, o los que afectaban al ámbito de la asignatura. Se recogen también los resultados de las diferentes acciones planteadas.

Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación

En cuanto al plan de mejoras del informe de seguimiento del centro correspondiente al curso 2018-2019, se han aplicado, con carácter transversal, las siguientes mejoras:

Objetivo que había que alcanzar	Acción propuesta	Resultado
Aumentar la satisfacción con los recursos de aprendizaje de algunas titulaciones de los Estudios.	Impulsar el Plan UOC de renovación de asignaturas	Acción en ejecución y que ya muestra resultados positivos, mejorando la satisfacción del alumnado.

Disponer de información actualizada en el portal de los currículos del profesorado propio y colaborador en algunas titulaciones.	Formar parte de un grupo de trabajo para mejorar la actualización de las fichas y seguir actualizando de manera manual la información en el portal de la UOC.	Acción en ejecución. Los Estudios forman parte del grupo de trabajo que está impulsando la automatización de las fichas de currículo.
Aumentar el número de profesorado doctor en asignaturas de trabajo final en algunas titulaciones de los Estudios	Mejorar el proceso de difusión de las convocatorias y el proceso de selección de los candidatos.	Acción en ejecución.
Mejorar la obtención de datos no contemplados en los procesos de evaluación generales de la Universidad, sobre todo indicadores cualitativos.	Crear un grupo de trabajo transversal que defina la propuesta de cuadro de datos, seleccione los indicadores y haga una primera propuesta de visualización.	Acción resuelta. Se ha creado a nivel institucional el proyecto de Estrategia y Gobernanza de datos de la UOC, liderado por un profesor de nuestros Estudios.
Homogeneizar la definición y características de la calidad docente, tanto en el ámbito del aula como del programa y de los Estudios.	Crear un grupo de trabajo «Proyecto de Calidad docente a los Estudios de Psicología y CE».	Acción resuelta. Se ha creado el grupo de trabajo y la herramienta COMPROVA es uno de sus primeros frutos.
Aumentar el número de convenios con centros de prácticas de fuera de Cataluña.	- Firmar convenios con centros de prácticas situados fuera de Cataluña. - Continuar con el trabajo de búsqueda de centros.	Acción en ejecución.

Máster universitario de Evaluación y gestión de la calidad en la Educación Superior

En cuanto al plan de mejoras del informe de seguimiento del máster universitario de Evaluación y gestión de la calidad en la Educación Superior correspondiente al curso 2018-2019, se han aplicado las siguientes mejoras:

Objetivo que había que alcanzar	Acción propuesta	Resultado
---------------------------------	------------------	-----------

<p>Asignatura M2.354 Procesos Evaluación externa. Bajo rendimiento PAC3 Falta de comprensión y descenso en el rendimiento de algunos y algunas estudiantes en la PAC 3 basada en la realización de un proyecto, la actividad más importante de la asignatura.</p> <p><i>Incrementar el rendimiento de la PEC 3 y de la asignatura</i></p>	<p>Flexibilizar la evaluación del estudiantado de manera que aquellos valorados con una C- se les da la opción de volver a presentar la actividad integrando el feedback del PDC (micro feedback).</p>	<p>RESUELTA IMPLEMENTACIÓN COMPLETA. INDICADORES: mejora evidente tanto el porcentaje de compleción como la calificación de la PAC 3. Aumento de la compleción de la actividad de 88% (2018.2) al 96% (2019.2). Disminución del número de suspensos de la PAC 3 del 19% (2019.1) al 10% (2019.2).</p> <p>Este ha sido un elemento altamente valorado no sólo en términos de calificación y expediente académico sino porque ha permitido al profesorado asegurar que se está adquiriendo el aprendizaje y desarrollo de todas las competencias previstas.</p>
<p>Asignatura M2.356 Evidencias e indicadores. Satisfacción del estudiantado con el modelo de evaluación y la acción docente por debajo del parámetro deseado. Planificación de entregas intermedias no suficientemente explicitada.</p> <p><i>Incrementar la satisfacción del estudiantado con el modelo de evaluación y la acción docente.</i></p>	<p>Incluir las entregas intermedias en la línea temporal del calendario. Se han elaborado guías específicas para las actividades, en especial para la PAC 3 y la PAC 4. Estas "entregas intermedias" tienen como finalidad proporcionar un mejor acompañamiento al estudiante en cuanto a las actividades cooperativas que llevan a cabo en estas actividades, a la vez que facilitarles el ritmo de trabajo, y procurarles un feedback de calidad durante el proceso de aprendizaje.</p>	<p>RESUELTA IMPLEMENTACIÓN COMPLETA. INDICADORES: Las acciones realizadas han hecho mejorar de manera muy evidente tanto la satisfacción con el modelo de evaluación (85%), como la satisfacción con la acción docente (75,5%); incrementando el rendimiento en la asignatura (84,4%), así como la satisfacción global (78%) con la misma.</p>
<p>M2.358 Aseguramiento calidad América. Tasa rendimiento baja (no seguimiento AC) asignatura Aumento de los indicios de abandono en el aula (posiblemente debido al cambio de perfil del estudiantado).</p> <p><i>Aumentar el seguimiento de la EC</i></p>	<p>Realizar un seguimiento proactivo de la EC:</p> <ul style="list-style-type: none"> • el PDC de la asignatura envía un mensaje personalizado a cada uno de los y las estudiantes que aún no han entregado la actividad o PAC (durante las veinticuatro horas después de la fecha de entrega) • El PRA cuelga un mensaje en el aula recordando el funcionamiento de la evaluación continua y la importancia del cumplimiento de las fechas de entrega de 	<p>RESUELTA IMPLEMENTACIÓN COMPLETA. INDICADORES: La Tasa de rendimiento ha aumentado del 66,7% al 100% y los resultados de satisfacción también (satisfacción global con la asignatura del 50% al 75% el curso 2019-20-2).</p>

	<p>las PACs.</p> <p>En caso de entregar la actividad después de esta fecha de entrega el estudiante puede obtener un máximo de C +.</p>	
<p>Asignatura M2.357 Evaluación profesorado.</p> <p>Nivel por debajo del deseable en la satisfacción con la evaluación y la acción docente.</p> <p>Modelos de evaluación asignatura / acción docente poco efectiva (feedback).</p> <p>Incrementar el nivel de satisfacción del estudiantado con la evaluación y la acción docente.</p>	<p>De cara al próximo semestre (2019-20-2), se analizó también la evaluación de la asignatura y la acción docente en el aula con el fin de determinar e implementar las mejoras correspondientes (Revisión y mejora del modelo de evaluación y de las estrategias de feedback).</p>	<p>RESUELTA</p> <p>IMPLEMENTACIÓN COMPLETA: Se ha realizado el análisis y dos acciones: a) la revisión de la calidad del feedback de la acción docente y se ha incorporado mecanismos de mejora: y b) revisión y modificación de las actividades y criterios de evaluación de la asignatura. INDICADORES: Los resultados han sido muy satisfactorios, dado que se ha incrementado la satisfacción respecto al modelo de evaluación (del 44,4% al 84,62%), y de la acción docente (del 55,5% al 76,92%).</p>
<p>Asignatura Complementos de formación (M2.350).</p> <p>Los datos cuantitativos (satisfacción, rendimiento y éxito) de las encuestas no son significativos debido al número de estudiantes (2 o 3). Se atiende a las valoraciones cualitativas.</p> <p>La problemática básica es que hay estudiantes que o bien en algún momento ya han trabajado estos contenidos por razones de la propia procedencia profesional y quieren refrescar los conocimientos (que, por tanto, ya tienen), o bien nunca han hecho ningún tipo de asignatura de estas características. Ajustar la expectativa del estudiantado y mejorar así su satisfacción con la asignatura.</p>	<p>Antes de la matrícula, mejorar la información, vía tutoría, de las características de la asignatura y de la necesidad o no de cursarla, teniendo en cuenta también los conocimientos previos por la experiencia profesional.</p> <p>En caso de que un estudiante considere que tiene suficientes conocimientos previos, aportando las evidencias correspondientes, sería necesario una valoración por parte de la tutora y, en su caso, de la PRA de la asignatura.</p>	<p>NO RESUELTA</p> <p>IMPLEMENTACIÓN COMPLETA: Acciones de mejora de la información desde la tutoría. INDICADORES: No se identifica, en los resultados de satisfacción de la asignatura, un incremento de la misma, sino más bien una disminución.</p> <p>Otras acciones de mejora son necesarias relacionadas con la revisión de la asignatura (revisión y mejora de los recursos de aprendizaje) que se plantean de cara al curso 2020-21.</p>

6. Relación de evidencias

Presentación del centro y elaboración del autoinforme

Núm.	Descripción	Evidencia / Enlace	Acceso público
	Sobre la UOC, hechos y cifras	Enlace web UOC	S
	Página 25 aniversario UOC	Enlace web 25 aniversario	S
0.0	Modelo educativo de la UOC	Evidencia E0.0 - Vídeo modelo educativo Cómo se estudia en la UOC: las aulas del máster por dentro	N
	Portal de transparencia de la UOC	Enlace portal de Transparencia de la UOC	S
	Memoria de los Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación (EPCE)	Enlace web Memoria de los Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación	S
	Mapa del conocimiento de la UOC	Enlace web Mapa del conocimiento	S
	Cátedra UNESCO de Educación y Tecnología para el Cambio Social	Enlace web Cátedra UNESCO de Educación y Tecnología para el Cambio Social	S
	Cátedra Fundación Randstad-UOC de Discapacidad, Empleo e Innovación Social	Enlace web Cátedra Fundación Randstad-UOC de Discapacidad, Empleo e Innovación Social	S
	Página web institucional de los Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación	Enlace web Estudios portal de la UOC	S
	Guía para la acreditación de les titulaciones oficiales de grado y máster (AQU)	Enlace_Guía AQU acreditación grado-máster	S
	Evidencias e indicadores recomendados para la acreditación de grados y másteres (AQU)	Enlace AQU evidencias e indicadores recomendados	S
	Portal EUC Dades	Enlace web portal EUC Dades	S
	La UOC en los ránquines	Enlace web La UOC en los ránquines	S
0.1	Valoración Comité Evaluación Interna	Evidencia E0.1 - Resultados formulario CEI	N
0.2	Valoraciones exposición pública	Evidencia E0.2 - Aportaciones exposición pública	N

Recopilación de cambios producidos resultado de la crisis sanitaria COVID-19

Núm.	Descripción	Evidencia / Enlace	Acceso público
	Acuerdo Consejo de Dirección UOC 30 marzo 2020	Enlace web acuerdo sede electrónica	S
0.3	Medidas flexibilidad COVID MUEGCES	Evidencia E0.3 - Medidas de flexibilidad COVID 2019	N
0.4	Encuesta estudiantado del MUEGCES COVID-19	Evidencia E0.4 - Encuesta Covid MUEGCES	N

Estándar 1: Calidad del programa formativo

Núm.	Descripción	Evidencia / Enlace	Acceso público
1.0	Anexo general de datos del máster universitario de Evaluación y gestión de la calidad en la Educación Superior (MUEGCES)	Evidencia E1.0 - Anexo tabla datos MUEGCES	N
1.1	Informe de Seguimiento de Centro Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación 2017-2018	Evidencia E1.1 - ISC EPCE 2017-2018	N
1.2	Informe de Seguimiento de Centro Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación 2018-2019	Evidencia E1.2 - ISC EPCE 2018-2019	N
1.3	Memoria de verificación del MUEGCES	Evidencia E1.3 - Memoria MU VERIFICADA	N
1.4	Convenio y certificado INQAAHE	Evidencia E1.4 - Convenio y certificado INQAAHE	N
	Información sobre la <i>Jornada Perspectiva de género en la evaluación de la calidad universitaria: ¿un reto (no) resuelto?</i>	Web de la jornada Perspectiva de género en la evaluación de la calidad universitaria	S
1.5	Plan de mejora de la tutoría con acciones vinculadas a la incorporación de la perspectiva de género	Evidencia E1.5 - Plan de Mejora de la tutoría 2020	N
	Trabajo final premiado sobre perspectiva de género	Enlace al repositorio institucional del trabajo <i>La perspectiva de género en el sistema de garantía interna de calidad de la Universidad CEU Cardenal Herrera.</i>	S
1.6	Incorporación perspectiva de género en las prácticas	Evidencia E1.6 - PRC compromiso ético	N
1.7	Mapa de competencias versión octubre 2018	Evidencia E1.7 - Mapa de competencias v1 octubre 2018	N
1.8	Mapa de competencias versión julio 2019	Evidencia E1.8 - Mapa de competencias v2 julio 2019	N

1.9	Informe de seguimiento de titulación 2018-2019	Evidencia 1.9 - IST 18-19 - MUEGCES	N
1.10	Alineamiento constructivo entre PECs, Cs, niveles y RAPs	Evidencia E1.10 - Evidencia alineamiento constructivo entre PECS, Cs, niveles y RAPs	N
1.11	Origen geográfico por país de los estudiantes del máster	Evidencia E1.11 - Origen geográfico estudiantes	N
1.12	Origen geográfico por comunidad autónoma de los estudiantes del máster	Evidencia E1.12 - Origen geográfico por comunidad	N
	Plan estratégico de la UOC	Web plan estratégico de la UOC 2014-2020	S
1.13	Sistema de gobernanza de los EPCE	Evidencia E1.13 - Gobernanza EPCE	N
1.14	Acta reunión Comisión de Direcciones de Programa EPCE	Evidencia E1.14 - Acta Comisión DPs	N
1.15	Acta reunión de Estudios EPCE	Evidència E1.15 - Acta reuni3n Estudios	N
1.16	Acta reuni3n profesorado del máster	Evidencia E1.16 - Reuni3n profesorado del programa	N
1.17	Muestra Site interno del programa	Evidencia E1.17 - Site del programa	N
1.18	Espacio de coordinaci3n de la tutoría del máster	Evidencia E1.18 - Espacio tutoría	N
1.19	Presentaci3n reuni3n profesorado responsable y colaborador del máster 2019	Evidencia E1.19 - Reuni3n PRAs y PDCs programa 2019	N
1.20	Ejemplo de acta reuni3n entre asignaturas	Evidencia E1.20 - Ejemplo acta reuni3n entre asignaturas	N
1.21	Presentaci3n acci3n de formaci3n del profesorado sobre resultados de aprendizaje	Evidencia E1.21 - Presentaci3n formaci3n	N
1.22	Checklist resultados de aprendizaje	Evidencia E1.22 - checklist RAPs	N
1.23	Encuesta anual profesorado colaborador de los EPCE	Evidencia E1.23 - Encuesta Profesorado colaborador	N
	Normativa y acuerdos de la UOC	Enlace web a la sede electr3nica de la UOC	S
	Evaluaci3n de estudios previos (EEP)	Vídeo sobre la evaluaci3n de estudios previos	S
	Reconocimiento acad3mico de la experiencia profesional (RAEP)	Vídeo sobre el RAEP	S

1.24	Relación de reconocimientos curso 2019-2020	Evidencia E1.24 - Reconocimientos	N
1.25	Propuesta actualización supuestos de RAEP	Evidencia E1.25 -RAEP MUEGCES actualización supuestos de RAEP 2020-2021	N
	Unidad de Igualdad	Enlace web Unidad de Igualdad de la UOC	S
	<i>Planes de igualdad efectiva entre mujeres y hombres en la UOC</i>	Enlace web planes de igualdad	S
	<i>Plan de igualdad de género 2020-2025</i>	Enlace web Plan de Igualdad de género 2020-2025	S
	<i>III Plan de Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en la UOC 2015-2019</i>	Enlace web al Plan de Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en la UOC 2015-2019)	S
1.26	Infografía-material de formación sobre la incorporación de la perspectiva de género en la docencia	Evidencia E1.26 - Infografía material formación	N
	<i>Jornada Perspectiva de Género en la evaluación de la calidad universitaria: ¿un reto (no) resuelto?</i>	Vídeo de la jornada	S

Estándar 2: Pertinencia de la información pública

Núm.	Descripción	Evidencia / Enlace	Acceso público
	Portal de la UOC	Enlace web al portal de la UOC	S
	Portal de transparencia de la universidad	Enlace web al Portal de transparencia	S
	Espacio web de las titulaciones	Enlace espacio web para las titulaciones	S
	Página web del MUEGCES	Enlace web página pública del MUEGCES	S
	Campus virtual de la UOC	Enlace web descripción Campus Virtual de la UOC	S
	Canal UOC en Youtube	Enlace web canal UOC de YouTube	S
	Lista específica de los EPCE en Youtube	Enlace web a la lista en Youtube	S
	Vídeo informativo sobre el MUEGCES en Youtube	Enlace web al vídeo informativo sobre el máster	S
	Educación, Psicología y Sociedad: blog de los Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación	Enlace web al blog de los EPCE	S

	Post sobre la calidad educativa en el blog de los EPCE	Enlace web al post <i>Gestionar la calidad educativa, para qué y cómo</i>	S
	Entrevista vinculada al máster en el blog de los EPCE	Enlace web a la entrevista a <i>Maria José Rodríguez Jaume: «Integrar la perspectiva de género en la universidad permite identificar las discriminaciones y combatirlas»</i>	S
	Canal de Twitter de los EPCE	Enlace canal Twitter de los Estudios @UOCpsicoedu	S
	Boletín externo de los Estudios	Enlace web al Boletín EPCE de octubre 2020	S
	Memoria de los Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación	Enlaces web a la memoria, versión libro en catalán y castellano , y versión infografía, en catalán y castellano	S
	Guía de expertos UOC	Enlace web a la Guía de expertos	S
	Repositorio O2 la Oberta en abierto	Enlace web al O2. la Oberta en abierto	S
	Portal de la Calidad de la UOC	Enlace web al espacio Calidad	S
	Grado de satisfacción de los estudiantes que se han incorporado a la UOC	Enlace web a los resultados de satisfacción de los estudiantes que se han incorporado a la UOC	S
	Anexo general de datos del máster universitario de Evaluación y gestión de la calidad en la Educación Superior (MUEGCES)	Evidencia E1.0 - Anexo de datos	N
	Espacio Calidad de las titulaciones	Enlace web a <i>Calidad de las titulaciones</i>	S
	Resultados académicos y de satisfacción	Enlace web apartado <i>Resultados</i>	S
	Subapartado Resultados académicos	Enlace web <i>resultados académicos</i>	S
	Subapartado Resultados de satisfacción	Enlace web <i>resultados de satisfacción</i>	S
	Subapartado Inserción laboral	Enlace web <i>Inserción laboral</i>	S
	Política de calidad de la UOC	Enlace web a la Política de calidad	S
	Manual del sistema de garantía interna de la calidad	Enlace web al <i>Manual del sistema de garantía interna de la calidad</i>	S

	Datos y documentos oficiales del MUEGCES	Enlace web a los datos y documentos oficiales del máster	S
	Comparativa Evolución de graduados de titulaciones oficiales de la UOC	Enlace web infograma sobre la evolución de graduados de titulaciones oficiales de la UOC	S
	Espacio Transparencia web de los Estudios	Enlace web apartado Transparencia en la web de los Estudios	S

Estándar 3: Eficacia del sistema de garantía interna de la calidad

Núm.	Descripción	Evidencia / Enlace	Acceso público
3.1	Plan de mejoras del MUEGCES	Evidencia E3.1 - Plan de mejoras máster 2018-2019	N
	Documento <i>Procesos para la comunicación y/o evaluación de las modificaciones introducidas en los títulos universitarios de grado y de máster</i>	Enlace web al documento de Procesos para la comunicación y/o evaluación de las modificaciones introducidas en los títulos universitarios de grado y de máster	S
3.2	Encuesta satisfacción profesorado colaborador EPCE	Evidencia E3.2 - Encuesta PDC EPCE	N
3.3	Encuesta satisfacción profesorado propio EPCE	Evidencia E3.3 - Encuesta PRA-DP EPCE	N
	Programa de Apoyo a la Evaluación de la Actividad Docente del Profesorado Universitario (DOCENTIA)	Enlace web al programa DOCENTIA	S
	Acreditación de las titulaciones AQU Cataluña	Enlace web espacio acreditación AQU	S
3.4	Herramienta Comprova de los EPCE	Evidencia E3.4 - COMPROVA	N
	Portal de Calidad de la UOC	Enlace web portal de Calidad	S
	Recogida de la satisfacción en la UOC	Enlace web a la infografía y calendario de recogida de la satisfacción en la UOC	S
3.5	Encuesta satisfacción tutores EPCE	Evidencia E3.5 - Encuesta Tutores EPCE	N
3.6	Acta comisión de Estudios EPCE	Evidencia E3.6 - Acta Comisión Estudios EPCE 06/20	N
	Espacio sobre estudios de inserción laboral del portal de la UOC	Enlace web al portal de Calidad	S

	Estudio de la inserción laboral de la población titulada de máster oficial de las universidades catalanas	Enlace web al estudio de inserción laboral	S
3.7	Informe favorable certificación SGIC UOC	Evidencia E3.7 - Certificación SGIC UOC	N
	Mapa de procesos del SGIC en el marco VSMA	Enlace web al Mapa de procesos del SGIC	S
3.8	Plan de acciones correctivas auditoría interna SGIC	Evidencia E3.8 - Plan Acciones Correctivas	N

Estándar 4: Adecuación del profesorado al programa formativo

Núm.	Descripción	Evidencia / Enlace	Acceso público
	Funciones y perfiles del personal académico (profesorado propio y personal docente colaborador)	Enlace Calidad personal académico	S
	Criterios de selección del profesorado colaborador	Enlace_Perfil del profesorado colaborador	S
4.1	Datos y perfiles del profesorado de los Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación	Evidencia E4.1 - Profesorado de los EPCE	N
4.2	Datos y perfiles del profesorado propio del máster	Evidencia 4.2 - Anexo datos profesorado del MUEGCES	N
	Web del MUEGCES	Enlace web del programa	S
4.3	Tabla profesorado colaborador del máster	Evidencia E4.3 Tabla Profesorado colaborador MUEGCES	N
	Grupos de investigación de los Estudios	Espacio de Investigación de la web de los Estudios	S
	Base de datos Bibliometrics	Enlace web información Bibliometrics	S
	Escuela de Doctorado	Enlace web de la Escuela de Doctorado	S
4.4	Informe valoración estudiantado segundo semestre 2019-2020	Evidencia E4.4 - Informe valoración 2019-2 Màster U. en Qualitat en Ed. Superior	N
4.5	Encuesta estudiantado graduado 2019-2020	Evidencia E4.5 - Encuesta estudiantado graduado 2019-2020	N
	Criterios de selección de la colaboración docente	Enlace web Únete a nuestro equipo	S

4.6	Satisfacción del estudiantado con el profesorado de trabajo final	Evidencia E4.6 -Valoración del profesorado TFM	N
4.7	Política de personal académico de la UOC 2015	Evidencia E4.4 - Política de personal académico 2015	N
4.8	Política de selección de la UOC	Evidencia E4.8 - Política Selección UOC	N
4.9	Plan de acogida de la UOC	(Evidencia E4.9 - Acogida UOC	N
	Plan de formación eLicense	Enlace web información formación e-License	S
	Oferta de asignaturas libres	Enlace web al catálogo de asignaturas libres	S
4.10	Política de formación del profesorado UOC	Evidencia E4.10 - Política Formación Profesorado UOC	N
	eLearn Center de la UOC	Enlace web del eLearn Center	S
	Recursos eLC Kit	Enlace web al eLC Kit	S
	Convocatoria New Goals	Enlace web New Goals	S
	Convocatoria Xtrem	Enlace web Xtrem	S
	Informe de evaluación externa acreditación 2019	Enlace web al informe de evaluación externa	S
4.11	Seminarios de investigación de los Estudios	Evidencia E4.11 - Seminario de Investigación EPCE	N
	La investigación en la UOC	Enlace web a UOC R&I	S
4.12	Programa de apoyo a la evaluación de la actividad docente del profesorado universitario	Evidencia E4.12 - Manual Evaluación Actividad Académica	N
4.13	Diccionario de competencias de la academia en la UOC	Evidencia E4.13 - Diccionario competencias academia	N
	Biblioteca kit del profesorado	Enlace web Kit del profesorado	S
	Biblioteca kit para personal investigador	Enlace web Kit for New Researchers	S
4.14	Política de formación equipo propio UOC	Evidencia E4.14 - Política formación equipo propio UOC)	N

	Sello de calidad Estrategia Recursos Humanos para personal Investigador	Enlace web Euraxess HRS4R	S
	Área de Innovación e Investigación de la UOC	Enlace web del Área de Innovación e Investigación de la UOC	S
	Biblioteca de la UOC	Enlace web Biblioteca de la UOC	S
	Acogida del profesorado colaborador	Enlace web acogida nuevo profesorado colaborador	S
4.15	Formación Endinsa't - Sumérgete	Evidencia E4.15 - Endinsa't-Sumérgete	N
	Espacio Apoyo docente	Enlace web espacio <i>Apoyo docente</i>	S
4.16	Taller sobre Drive para profesorado colaborador del máster	Evidencia E4.16 Taller PDCs Drive	N
4.17	Taller sobre resultados de aprendizaje para profesorado colaborador del máster	Evidencia E4.17- Taller PDCs RA	N
4.18	Taller sobre la comunicación en el aula virtual para profesorado colaborador del máster	Evidencia E4.18 - Taller PDCs Comunicació aula virtual	N
4.19	Satisfacción del profesorado colaborador	Evidencia E4.19 - Encuesta PDC EPCE	N

Estándar 5: Eficacia de los sistemas de apoyo al aprendizaje

Núm.	Descripción	Evidencia / Enlace	Acceso público
5.1	Nuevo proyecto de accesibilidad en la UOC	Evidencia E5.1 - Presentación Proyecto Accesibilidad	N
5.2	Plan de tutoría de los másters UOC	Evidencia E5.2 - Plan de acción tutorial máster	N
5.3	Espacio de tutoría del MUEGCES	Evidencia E5.3 - Espacio tutoría	N
5.4	Buenas prácticas tutoría UOC	Evidencia E5.4 - Buenas prácticas tutoría	N
5.5	Programación de las actividades	Evidencia E5.5 - Programación de las actividades	NA
5.6	Recomendaciones de matrícula	Evidencia E5.6 - Recomendaciones de matrícula	N
5.7	Documento sobre la selección de las prácticas	Evidencia E5.7 - Por qué la asignatura de prácticas	N

5.8	Procedimiento coordinación para el TFM	Evidencia E5.8 - Justificación y procedimiento para el TFM coordinación PRA-TGP-Tutoría	N
5.9	Plan de mejora de la tutoría 2020 MUEGCES	Evidencia E5.9 - Plan de mejora de la tutoría 2020	N
	Anexo general de datos del máster	Evidencia E1.0 - Anexo tabla datos MUEGCES	N
	Servicio de Atención	Enlace web Servicio Atención UOC	S
	Twitter de atención	Enlace web Twitter de atención	S
	Guía del estudiante	Enlace web Guía del estudiante	S
	Síndic de Greuges	Enlace web Síndic de Greuges	S
	Memoria del Síndic de Greuges 2019-2020	Enlace web memoria del curso 2019-2020	S
	Plan de mejora de la accesibilidad 2015-2016	Enlace web Plan accesibilidad	S
	El catálogo de servicios estudiantado con discapacidad	Enlace web Catálogo de servicios	S
	Alumni	Enlace Alumni	S
	Informe de valoración de las necesidades profesionales	Enlace encuesta	S
	Ciclo Skills	Enlace web ciclo Skills	
	Servicios de actualización	Enlace Servicios de actualización	
	Servicios de trabajo en red (networking)	Enlace Servicios de trabajo en red (networking)	S
	Servicios de apoyo al emprendimiento	Enlace Servicios de apoyo al emprendimiento	S
	HUBBIK	Enlace HUBBIK	N
	Servicios de carrera profesional	Enlace Servicios de carrera profesional	S
	1ª edición de la Feria Virtual de Empleo	Enlace 1ª edición de la Feria Virtual de Empleo	S
	Web y vídeos de la jornada <i>La profesionalización de la calidad de la Educación Superior</i>	Web , vídeo1 , vídeo 2 , vídeo 3 , vídeo 4	S
5.11	Encuesta satisfacción asistentes jornada <i>La profesionalización de la calidad de la Educación Superior</i>	Evidencia E5.11 - Encuesta satisfacción -La profesionalización de la calidad de la Educación Superior	N
5.12	Información de la jornada <i>La profesionalización de la calidad de la Educación Superior</i>	Evidencia E.12 - Jornada La profesionalización de la calidad de la Educación Superior: el largo camino hacia el reconocimiento de una nueva profesión	N
	Web y vídeos de la jornada <i>Perspectiva de género en la evaluación de la calidad universitaria</i>	Web , vídeo	S

5.13	Encuesta satisfacción asistentes jornada <i>Perspectiva de género en la evaluación de la calidad universitaria</i>	Evidencia E5.13 - Encuesta satisfacción jornada Perspectiva de género en la evaluación de la calidad universitaria	N
5.14	Información de la jornada <i>Perspectiva de género en la evaluación de la calidad universitaria</i>	Evidencia E5.14 - Jornada Perspectiva de género en la evaluación de la calidad universitaria ¿un reto (no) resuelto	N
	Aula virtual	Enlace Aula virtual	S
	Aula Blog	Enlace http://aula.blogs.uoc.edu/	S
	Encuesta de estudiantado graduado 2019-2020	Evidencia E4.5 - Encuesta estudiantado graduado 2019-2020	N
	Biblioteca Virtual de la UOC	Enlace Biblioteca Virtual de la UOC	S
5.15	Materiales Calidad de la Educación superior	Evidencia E5.15 - Materiales La calidad en la educación superior	N
	Entrevista a Nick Harris	Enlace vídeo entrevista Nick Harris	S
	Biblioteca de la UOC	Enlace web Biblioteca	S
	Servicio de préstamo	Enlace web Préstamo.	S
	La Biblioteca responde	Enlace web La Biblioteca responde	S
	Red territorial	Enlace we Red territorial	S
	Actividades dirigidas a los estudiantes	Enlace web Actividades dirigidas a los estudiantes	S

Estándar 6: Calidad de los resultados de los programas formativos

Núm.	Descripción	Evidencia / Enlace	Acceso público
	Asignatura M2.354 Procesos y metodologías de evaluación externa	Ficha M2.354	N
	Plan docente	Enlace carpeta Plan docente	N
	Recursos de aprendizaje	Enlace carpeta Materiales	N
	Enunciados pruebas de evaluación continua (PEC)	Enlace carpeta Enunciados EC	N
	Muestras de ejecuciones (PEC presentadas)	Enlace carpeta Ejecuciones	N
	Ejemplos de feedback y rúbricas	Enlace carpeta Otras evidencias	N
	Asignatura M2.355 Sistemas de gestión interna de la calidad	Ficha M2.355	N
	Plan docente	Enlace carpeta Plan docente	N
	Guías de estudio	Enlace carpeta Guías de estudio	

	Recursos de aprendizaje	Enlace carpeta Materiales	N
	Enunciados pruebas de evaluación continua (PEC)	Enlace carpeta Enunciados EC	N
	Muestras de ejecuciones (PEC presentadas)	Enlace carpeta Ejecuciones	N
	Ejemplo de feedback	Enlace carpeta Otras evidencias	N
	Asignatura M2.356 Las evidencias y los indicadores: identificación, naturaleza y fuentes	Ficha_M2.356	N
	Plan docente	Enlace carpeta Plan docente	N
	Recursos de aprendizaje	Enlace carpeta Materiales	N
	Enunciados pruebas de evaluación continua (PEC)	Enlace carpeta Enunciados EC	N
	Muestras de ejecuciones (PEC presentadas)	Enlace carpeta Ejecuciones	N
	Ejemplos de feedback, rúbricas y resultados de satisfacción	Enlace carpeta Otras evidencias	N
	Asignatura M2.364 Trabajo final de máster	Ficha_M2.364	N
	Plan docente	Enlace carpeta Plan docente	N
	Guías de estudio	Enlace carpeta Guías de estudio	N
	Recursos de aprendizaje	Enlace carpeta Materiales	N
	Enunciados pruebas de evaluación continua (PEC)	Enlace carpeta Enunciados EC	N
	Muestras de ejecuciones (PEC presentadas)	Enlace carpeta Ejecuciones	N
	Feedback y otras evidencias	Enlace carpeta Otras evidencias	N
	M2.354_Ficha asignatura	Ficha_M2.354	N
	M2.355_Ficha asignatura	Ficha_M2.355	N
	M2.356_Ficha asignatura	Ficha_M2.356	N
	Ficha_TFM	Ficha_M2.364	N
6.0	PAC "Mi desarrollo competencial"	Evidencia E6.0 - Enunciado y recursos de la PEC5	N
6.1	Informes Google Forms respuestas 2018.2)	Evidencia E6.1- Informes Google Forms respuestas 2018.2	N
6.2	Plan de integración de la actividad	Evidencia E6.2- Plan de integración de la actividad	N

6.3	Informes resultados preliminares integración autoevaluación competencial a la EC	Evidencia E6.3-Informes resultados preliminares integración autoevaluación competencial a la EC	N
6.4	PEC 3 Los indicadores	Evidencia E6.4-M2.356 PEC 3 Los indicadores	N
6.5	Encuesta estudiantado graduado	Evidencia E6.5 - Encuesta estudiantado graduado	N
6.6	Criterios de flexibilización de la EC	Evidencia E6.6-criterios de flexibilización de la EC	N
6.7	Programación de las actividades	Evidencia E6.7_ programación de las actividades	N
6.8	Rúbricas asignatura M2.356	Evidencia E6.8-Feedback Rúbricas asignatura M2.356	N
6.9	Histórico feedback cualitativo M2.356	Evidencia E6.9_Histórico feedback cualitativo	N
	Ficha asignatura M2.354	Ficha_M2.354	N
6.10	Ejemplos de feedback asignatura Procesos evaluación externa	Evidencia E6.10 (ejemplos de feedback)	N
	Feedback Rúbricas asignatura M2.356	Evidencia E6.8-Feedback Rúbricas asignatura M2.356	N
6.11	PEC 4_Sistemas de indicadores	Evidencia E6.11-M2.356 PEC 4 Sistemas de indicadores	N
6.12	Protocolo-plagio-MUEGCES	Evidencia E6.12- Protocolo-plagio-MUEGCES	N
6.13	Evidencia recursos prevención del plagio	Evidencia E6.13 Estrategias para la prevención, detección y sanción de plagio académico del programa	N
6.14	Evidencia texto plan docente plagio	Evidencia E6.14_Texto Plan docente _plagio	N
6.15	Evidencia mensaje tablón profesor	Evidencia E6.15 Evidencia mensaje tablón profesor	N
	Tutorial herramienta PEC plagio	Enlace a tutorial herramienta PEC Plagio	S
	Encuesta profesorado colaborador	Evidencia E1.23 - Encuesta profesorado colaborador	N
6.16	Satisfacción estudiantes MUEGCES	Evidencia E6.16- Satisfacción estudiantes MUEGCES	N
	Ficha TFM	Evidencia ficha TFM	N
	Carpeta evidencias TFM	Evidencias TFM	N
	Encuesta estudiantado graduado 2019-2020	Evidencia E4.5 - Encuesta estudiantado graduado 2019-2020	N
6.17	Espacio Interactivo TFM	Evidencia E6.17- Espacio Interactivo TFM	N
6.18	Guía del trabajo de final de máster	Evidencia E6.18 - Guía del trabajo de final de máster	N

	Evaluación continua (PEC)_TFM	Carpeta Evaluación continua (PEC)_TFM	N
6.19	M2.364- Evaluación continua (PEC)_6	Evidencia E6.19-M2.364- Evaluación continua (PEC)_6	N
	Evidencia Ficha del TFM	Evidencia Ficha TFM	N
6.20	Histórico TFM's notas 20172-20201	Evidencia E6.20_Listado completo TFM's 2017-20201	N
	Primer premio TFM	Primer premio TFM	S
	Tercer premio TFM	Tercer premio TFM	S
6.21	Presentación de la herramienta Present@ en el aula	Evidencia E6.21-Presentación_aula_Present@	N
	Video: ¿Cómo es la defensa virtual y síncrona de los trabajos finales?	Enlace video: ¿Cómo es la defensa virtual y síncrona de los trabajos finales?	S
	Blackboard Collaborate	Enlace Blackboard Collaborate	S
6.22	Manual de Trabajos finales para profesorado colaborador	Evidencia E6.22 ManualTrabajo Finales Profesores PDC	N
6.23	HERRAMIENTA EVALUACIÓN- Integrada EC + Defensa= Final	Evidencia E6.23 HERRAMIENTA EVALUACIÓN- Integrada EC + Defensa= Final	N
6.24	Encuesta de satisfacción TFM-20192	Evidencia E6.24 - Encuesta satisfacción TFM-20192	N
6.25	Guía de prácticas externas	Evidencia E6.25-Guía de prácticas externas	N
	Tabla 7 del Anexo de datos del máster	Evidencia E1.0 - Anexo tabla datos MUEGCES	N
	Tabla 11 y 12 del Anexo de datos del máster	Evidencia E1.0 - Anexo tabla datos MUEGCES	N
	Encuesta de graduados del curso 2019-2020	Evidencia E6.5 - Informe valoración satisfacción graduados MUEGCES	N
	Tabla 21 del Anexo de datos del máster	Evidencia E1.0 - Anexo tabla datos MUEGCES	N