

9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO

9.1 Responsables del sistema de garantía de calidad del plan de estudios.

Para garantizar la calidad interna de las titulaciones, la Facultad de Educación, teniendo en cuenta la diversidad de titulaciones que se impartirán en el centro, ha determinado lo siguiente:

1º. Designar un **responsable para garantizar la Calidad**, que será un Vicedecano nombrado *ad hoc* o, si se considerara más adecuado, un profesor. Este será el presidente de la Comisión de Calidad para todos los títulos de Grado de la Facultad de Educación.

2º. Crear una **Comisión de Calidad de Centro**, como órgano superior que permita definir las líneas generales del sistema de garantía de la Facultad para todas sus titulaciones, dar seguimiento a las actuaciones que se establezcan por las distintas comisiones de la Facultad y aprobar las decisiones. Esta Comisión deberá ser aprobada por la Junta de Facultad.

La composición de la misma será la siguiente:

- ✓ El Vicedecano responsable de la Calidad de la Facultad.
- ✓ Dos Vicedecanos, relacionados con ordenación académica, practicum o relaciones internacionales.
- ✓ Los cuatro coordinadores de título (uno por cada titulación).
- ✓ Un alumno.
- ✓ Un representante del PAS.
- ✓ Un agente externo a definir, preferiblemente un experto de calidad de alguna Universidad con conocimiento y experiencia en estos temas.

3º. Una Comisión de Calidad por cada titulación que tenga una función más operativa en la aplicación, análisis y toma de decisiones en relación con el sistema de garantía de calidad de la titulación de que se trate. En este caso existirán cuatro comisiones: Comisión de Calidad de Maestro de Educación Infantil, Comisión de Calidad de Maestro de Primaria, Comisión de Calidad de Pedagogía y Comisión de Calidad de Educación Social. Así pues, se creará específicamente una **Comisión de Calidad de Educación Social**.

Esta Comisión estará compuesta por:

- ✓ El Responsable de Calidad para la Facultad que presidirá las reuniones.
- ✓ El Coordinador de la Titulación.
- ✓ 3 profesores implicados en la titulación.
- ✓ 2 alumnos.
- ✓ 1 representante del PAS.
- ✓ 1 agente externo. .

El funcionamiento de esta Comisión estará regulada por un Reglamento que será aprobado en Junta de Facultad. La Comisión, una vez constituida, elegirá un secretario que realizará el orden día de las reuniones, tomará nota de las conclusiones, elaborará las actas, archivará la documentación que se genere, apoyará al responsable de Calidad.

La Comisión de Calidad de la titulación elaborará anualmente una Memoria de sus actuaciones y un plan de mejora de la titulación que deberá ser aprobado por la Junta de Centro y difundido tal y como se especifica en el punto 4.

La **Comisión de Calidad del Grado de Educación Social** tendrá como **funciones**:

- Definir el sistema de la calidad para la titulación, estableciendo y fijando la política de calidad del centro, teniendo en cuenta las directrices de la UCM, de la ANECA y de ENQA.
- Diseñar o adaptar, en su caso, el sistema de garantía interna de la titulación, partiendo de sus objetivos y de su estructura. Entre otros aspectos a tener en cuenta están: la elaboración del sistema de indicadores y de las técnicas de recogida de información, el establecimiento de criterios y estándares, proceso de análisis de la información, identificación de puntos fuertes y áreas de mejora, establecimiento del sistema de toma de decisiones y elaboración y aplicación de los planes de mejora.
- Establecer la planificación concreta de aplicación del sistema de garantía interna de Calidad para la titulación (proceso, fases, responsables de cada actividad,...).
- Recoger información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa formativo de la titulación (objetivos, desarrollo de la enseñanza y aprendizaje, resultados y otros).
- Gestionar y coordinar todos los aspectos relativos a dicho sistema.
- Gestionar el Sistema de Información de la titulación.
- Realizar el seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad.
- Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad del título y de todos aquellos elementos que deben estar dirigidos a lograr los objetivos y las competencias del título de acuerdo al perfil profesional del mismo. Entre otros, los procesos de aprendizaje y el profesorado y resto del personal, y resultados.
- Realizar propuestas de mejora y hacer un seguimiento de las mismas.
- Evaluar la funcionalidad del sistema de calidad y realizar, en su caso, propuestas de mejora que permitan, si procede, modificar los objetivos de calidad del título y el propio sistema.

Teniendo en cuenta, como ya se ha indicado, que la Facultad dispondrá, además de las Comisiones de Titulación, entre ellas la de Educación Social, una **Comisión de Calidad de Centro**, se especifican aquí las **funciones más relevantes** de esta Comisión:

- Definir las líneas generales del sistema de garantía de la Facultad para todas sus titulaciones.
- Garantizar la adecuación de la aplicación del sistema a las directrices generales de la UCM.
- Velar por el cumplimiento de las funciones de la Comisión de cada titulación y obviamente de la de Pedagogía.
- Dar seguimiento a las actuaciones que se establezcan por las distintas comisiones de las titulaciones, entre ellas de la de Grado de Pedagogía.

- Impulsar la aplicación en tiempo y forma de los procedimientos del sistema de garantía de calidad.
- Ratificar las decisiones relevantes de las comisiones de titulación.
- Aprobar los planes de mejora, impulsar su aplicación y puesta en marcha, garantizando los medios necesarios para ello.
- Proponer la Memoria de las Titulaciones para su aprobación en Junta de Facultad.
- Establecer y aplicar políticas de información y difusión a la comunidad educativa de la política de calidad del centro, de la Memoria de todas y cada una de las titulaciones y de los planes de mejora que se deriven.

Una vez definidas las funciones de las respectivas comisiones de Calidad de Centro y de la titulación de Pedagogía, se definen algunos aspectos relativos al **funcionamiento y toma de decisiones** de ambas:

- Se elaborará un Reglamento que determine cuestiones relativas al funcionamiento de la Comisión de Calidad de centro y de las respectivas comisiones de Calidad de las titulaciones, como es la de Educación Social. Este Reglamento será propuesto para su aprobación a la Junta de centro.
- Se establecerá un plan de actuación en que estén previamente determinadas las reuniones, de tal forma que al menos habrá tres durante el curso de la Comisión de Calidad de centro (una al principio, otra a la mitad y la última al finalizar el curso) y con mayor frecuencia las Comisiones de Calidad de las titulaciones, entre ellas la de Educación Social (al menos dos al trimestre). No obstante, se considera conveniente la realización de un mayor número de reuniones en situaciones que así lo requieran para garantizar un perfecto funcionamiento del Sistema de Garantía de Calidad.
- Las decisiones se adoptarán por mayoría simple de todos los miembros y, en caso de empate, contará el voto de calidad del presidente/a de la Comisión.

Dichas decisiones se basarán fundamentalmente en la información que se obtenga en los distintos procesos de evaluación, bien sea de profesorado, de programas de movilidad, de prácticas externas, etc. A partir de la información obtenida se tomarán medidas que permitan establecer áreas de mejora y se establecerán planes para abordar de forma sistemática y técnica dichas áreas. Estos planes se irán implantando, según la planificación realizada y serán sometidos igualmente a evaluación para valorar su eficacia.

9.2 Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado.

Evaluación y calidad del profesorado

Los procedimientos de evaluación y mejora de la calidad del profesorado de la titulación son los procedimientos establecidos en el Programa Docencia de la UCM verificado por la ANECA con fecha de 31 de marzo de 2008.

La titulación evaluará a su profesorado, al menos, cada tres años.

Tras las evaluaciones los profesores recibirán un informe detallado sobre sus resultados a fin de que puedan introducir las mejoras correspondientes en aquellos aspectos cuya valoración lo precisara. El informe será confidencial.

También se emitirá un informe global a la Junta de centro, a la Coordinación de la titulación y a los Departamentos sobre las valoraciones emitidas del profesorado para que establezcan medidas globales que permitan mejorar la calidad formativa de la titulación. En todo caso, la Comisión de Calidad podrá concretar las decisiones a tomar y el procedimiento correspondiente.

Para mayor especificación del proceso se puede consultar la página web de la Universidad Complutense, concretamente en la del Vicerrectorado de Desarrollo y Calidad de la Docencia (<http://www.ucm.es/dir/2423.htm> en el apartado dedicado al Programa Docentia.

Calidad de la enseñanza

La evaluación de los procesos formativos incluye diversos aspectos, dada la complejidad que implican, especialmente en el contexto del Espacio Europeo de Educación Superior, donde el enfoque se centra en la adquisición de competencias por parte de los estudiantes a partir de metodologías que permitan que el trabajo y la actividad de ellos sea la base de la adquisición de las mismas. Todo ello permitirá formar al profesional que se define en la propia titulación.

Para la evaluación de estos procesos fundamentales, puesto que son los que conducen a los resultados clave, se deberá partir de un modelo que contemple desde los objetivos y las competencias de la titulación a las específicas de la materia y de la asignatura, la planificación de las enseñanzas, los sistemas de información a los estudiantes, las actividades, metodologías y recursos implicados en los procesos formativos, la atención a los estudiantes, las tutorías, los resultados obtenidos en términos de nivel de competencias adquiridas y de satisfacción, tanto de estudiantes como de profesores y resto de personal. Dimensiones de contexto, de planificación, de personal y especialmente los procesos y resultados deben ser el referente fundamental para elaborar el plan específico en que se concrete el sistema de garantía interna de calidad.

La Comisión de calidad de la titulación elaborará anualmente un informe sobre la marcha de las enseñanzas de la titulación recabando información del/de la:

- Secretaría de alumnos del Centro y los programas de gestión informática de la UCM.
- Servicio de Coordinación y Gestión Académica
- Dirección del Centro donde esté ubicada la titulación
- Departamentos implicados en las enseñanzas, y
- Utilizando el resto de procedimientos de recogida de información del Sistema de Información de la titulación que se reseñan en el apartado final.

En dicho informe se recogerá y analizará información sobre los siguientes aspectos:

- Adecuación y difusión del programa formativo.
- Acceso e ingreso de estudiantes, incluyendo planes de acogida o tutorización.
- Coordinación del profesorado de la titulación.
- Orientación formativa a los/las estudiantes y también orientación sobre salidas

profesionales.

- Recursos e infraestructuras de la titulación.
- Estructura y características del profesorado y personal de apoyo de la titulación.
- Información general sobre la matrícula y estructura de grupos de docencia, movilidad de estudiantes, estudiantes en prácticas y otros.

En función de este informe, la Comisión de Calidad elaborará una propuesta de mejoras que remitirá para su aprobación a la Junta de Centro. El seguimiento de la aplicación de las mejoras propuestas y aprobadas por la Junta de Centro será realizado por la Comisión de Calidad que elaborará el correspondiente informe de seguimiento y lo difundirá, tal y como se especifica en el último apartado.

Satisfacción de los actores implicados en la titulación

La información sobre la valoración global y sobre aspectos específicos de la titulación y de los actores implicados en la misma (alumnado, profesorado y personal de apoyo) se obtendrá mediante encuestas elaboradas específicamente con este fin y fundamentadas en las características y organización del centro, de la titulación y de los procesos formativos para el logro de las competencias definidas. También se pueden utilizar otras técnicas que completen y complementen la información de las encuestas para profundizar en causas u otros aspectos.

Para la realización de estas encuestas se cuenta con la ayuda técnica de la Oficina para la Calidad de la UCM que elaborará los cuestionarios y llevará a cabo el tratamiento analítico de la información facilitada en los mismos.

La Comisión de Calidad del centro y de la titulación pueden valorar la necesidad de elaborar encuestas o utilizar otras técnicas que completen o complementen la información, para profundizar en las causas de disfuncionalidades o problemas concretos del centro o la titulación.

La Comisión de Calidad de la Titulación se encargará de la aplicación de los cuestionarios y de su envío a la Oficina para la Calidad de la UCM para su procesamiento y análisis.

El sistema de garantía incorporará un sistema de recogida continua y sistemática de información a través de sugerencias, quejas o reclamaciones.

Para ello el centro utilizará los siguientes procedimientos:

- ✓ **Buzón de sugerencias**, ubicado en un lugar visible, a través de un escrito para todas aquellas propuestas que tengan como finalidad promover la mejora de la calidad de la Titulación.
- ✓ **Procedimiento de actuación para las reclamaciones**. Presentación de un escrito, siguiendo los procedimientos generales definidos por la UCM (BOUC de 25 de noviembre de 2005) para la tramitación de reclamaciones. El texto debe contener sus datos personales, el sector de la comunidad universitaria al que pertenece y su domicilio a efectos de notificación, y en el que se concretarán con suficiente claridad los hechos que originan la queja, el motivo y alcance de la pretensión que se plantea y la petición que se dirija al órgano competente para, tras su análisis, y en tiempo y condiciones que se prevean en el Reglamento de la Comisión de Calidad, se responda a la solicitud.

No se admitirán las quejas y observaciones anónimas o las formuladas con insuficiente fundamentación o inexistencia de pretensión y todas aquellas cuya tramitación cause un perjuicio al derecho legítimo de terceras personas. En todo caso se comunicará por escrito a la persona interesada los motivos de no admisión.

Admitida la queja se realizará la investigación correspondiente y se tomarán las medidas pertinentes, bien incorporando mejoras al funcionamiento del sistema o de cualquier orden que proceda. En todo caso se comunicará a la persona la decisión tomada, en la forma que determine el Reglamento, en un plazo máximo de tres meses desde que sea admitida la queja o reclamación presentada.

Toda la información y análisis referente a las encuestas de satisfacción y tratamiento de reclamaciones y sugerencias se incorporará al Sistema de Información de la titulación, utilizando dicha información y análisis la Comisión de Calidad en sus informes y propuestas de mejora.

Cumplimiento de objetivos formativos y resultados de aprendizaje

Los objetivos formativos globales y finales de la titulación se miden en las Prácticas Externas y el Trabajo Fin de Grado. Además se utilizarán los indicadores que se mencionan a continuación y también la opinión del profesorado y del alumnado expresada en las encuestas de satisfacción.

Se elaborarán los siguientes indicadores:

- Tasa de eficiencia (relación porcentual entre el número total de créditos establecidos en el plan de estudios y el número total de créditos en los que han tenido que matricularse a lo largo de sus estudios el conjunto de estudiantes titulados en un determinado curso académico).
- Tasa de abandono (relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que debieron finalizar la titulación el curso anterior y que no se han matriculado ni en ese curso ni en el anterior).
- Tasa de graduación (porcentaje de estudiantes que finalizan la enseñanza en el tiempo previsto en el plan de estudios (d) o en un año más (d+1) en relación con su cohorte de entrada).
- Tasa de rendimiento (% de créditos superados respecto a créditos matriculados).
- Tasa de éxito (% de créditos superados respecto a créditos presentados a examen).

La Comisión de Calidad determinará en su caso la necesidad de utilizar otros indicadores para la toma de decisiones.

La Comisión de Calidad de la titulación analizará estos datos y emitirá anualmente propuestas de mejora a la Junta de Centro y a los Departamentos implicados en la docencia de la titulación.

9.3 Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad.

La Facultad de Educación tiene previstas y diseñadas las prácticas externas de los estudiantes, de gran importancia en todos los títulos que se imparten en el centro.

Las prácticas externas de la titulación de Educación Social abarcan 42 créditos obligatorios ECTS.

Las prácticas externas las realizan los estudiantes:

1. Por una parte, en centros o programas vinculados a **personas mayores**: centros de día, residencias, asociaciones, aulas de tercera edad, programas universitarios para mayores, programas de preparación a la jubilación, etc.
2. Vinculados a la **educación de personas adultas**: Universidades populares, centros cívicos, centros de educación de personas adultas dependientes de la Consejería de Educación (CAM), etc.
3. En relación con el **ámbito de menores**, los estudiantes realizan las prácticas en el marco de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales, en los centros de menores protegidos, pisos tutelados, centros de reinserción social, centros de reinserción laboral, menores en abandono, ONGs, fundaciones,...
4. En el ámbito **de la mujer** realizan los estudiantes las prácticas en programas dirigidos a la reinserción laboral y también en centros específicos de mujeres que han sufrido maltrato (cada vez más demandado). Asimismo, se involucran en prácticas dirigidas a los estudios de género.
5. En el **ámbito de las instituciones penitenciarias** realizan las prácticas en los diversos centros penitenciarios de la CAM.
6. En el ámbito de la **diversidad socioeducativa**, se realizan prácticas en instituciones dedicadas a personas con alguna discapacidad de muy diverso tipo. Estas prácticas van dirigidas a la reinserción laboral y social de estas personas.
7. También se realizan en el marco de los **servicios sociales de las Administraciones públicas** colaborando en los distintos programas que se desarrollan.
8. En el **marco del ámbito escolar** se realizan prácticas para la atención de problemas sociales vinculados a los estudiantes y a las familias, servicio cada vez más demandado e incrementado por la multiculturalidad.
9. En **programas de voluntariado y de cooperación social**, para impulsar la responsabilidad social de los estudiantes.
10. En **hospitales** para la atención de jóvenes o personas mayores con problemas de desatención, abandono, de nutrición etc.

Los estudiantes desarrollan todas estas prácticas externas en la Comunidad de Madrid situados en la Comunidad de Madrid y se realizan a través de convenios firmados con este fin. Generalmente las vinculaciones tienen un carácter altruista.

Está previsto que las prácticas externas se puedan realizar a lo largo de la Geografía española o en centros de países de la Unión Europea o de fuera de ella, teniendo en cuenta la integración de los programas de movilidad en la realización de las mismas.

Los **objetivos formativos** de dichas prácticas externas van referidos a los distintos ámbitos ya señalados, si bien se van generando necesidades emergentes que requieren nuevas acciones socioeducativas. Pueden sintetizarse en los siguientes:

- Tomar contacto y conocer las distintas situaciones en las que se encuentra la población a la que va dirigida la acción socioeducativa como base de una intervención focalizada.
- Conocer diferentes instituciones y organismos que desarrollen programas de índole socioeducativa en la CAM y fuera de ella.
- Ser capaz de identificar y analizar críticamente la realidad en la que se desarrolla la actividad socioeducativa.
- Identificar las funciones que el educador social juega en el proceso socioeducativo en el que esté involucrado.
- Identificar las funciones de otros profesionales en ese proceso, así como las relaciones que se deben establecer entre éstos y el educador social para impulsar la intervención interdisciplinar.
- Conocer las características de los sujetos y del entorno social de la institución en la que se va a desarrollar la acción pedagógica del estudiante de prácticas de Educación Social.
- Participar en el diseño, desarrollo y evaluación de los distintos programas de intervención socioeducativa en función de los distintos ámbitos señalados anteriormente.
- Valorar distintos programas de intervención aplicados en la diversidad de ámbitos señalados para seleccionar los más idóneos.
- Formar a los estudiantes en la responsabilidad social que tienen con la sociedad, especialmente con los más desfavorecidos.
- Conocer las estrategias más adecuadas para llevar a cabo la intervención socioeducativa y facilitar la integración sociolaboral.
- Desarrollar habilidades de comunicación y de escucha activa con las personas objeto de la acción socioeducativa.

La Facultad tiene ya larga experiencia en la realización de estas prácticas, si bien el nuevo plan de estudios plantea un sistema de prácticas actualizado, más acorde con los modelos utilizados en Europa y contemplan distintas modalidades, tal y como se ha descrito.

La **evaluación de la calidad de estas prácticas** se considera fundamental para el centro por la relevancia en la adquisición de las competencias que debe tener un pedagogo, como experto en aspectos educativos relevantes como apoyo a otros profesionales comprometidos con la educación y ña formación.

El **procedimiento** a utilizar será el siguiente:

- ✓ Se aplicarán encuestas elaboradas ad hoc a los estudiantes, en función de las competencias que deben lograr con estas prácticas externas. Estas encuestas se aplicarán 1) al finalizar cada uno de los períodos en que está diseñada su realización. De esta manera tendremos información a lo largo del proceso de

realización y 2) al finalizar totalmente dichas prácticas, para valorar también resultados finales.

- ✓ Se aplicarán encuestas a los responsables de las organizaciones donde realicen las mismas, colegios, institutos, escuelas, empresas, Centros de Educación Especial, Equipos psicopedagógicos, etc. Concretamente a directores, tutores orientadores, Jefes o responsables de Departamentos de Recursos Humanos, etc. que hayan tenido relación con el estudiante.
- ✓ Se realizarán entrevistas personales a algunos de los implicados (estudiantes, tutores, directores, profesores, etc.) para complementar la información o profundizar en el análisis, si existiera alguna deficiencia.

Como ya se ha descrito, las prácticas externas tienen un responsable que es el Vicedecano/a de Practicum y responsables por cada titulación de esta actividad quienes organizan la realización de estas prácticas a través de los convenios con los centros y la asignación de los alumnos a los mismos.

Las actividades están diseñadas de forma general en la propuesta que se realiza del título y posteriormente, siguiendo las normas ya utilizadas en este centro, se organizarán específicamente para cada alumno, con la asignación de centro y tutor del centro de prácticas y de la Facultad.

El programa de estudios contempla la organización y características de las prácticas, además de las sesiones informativas que se organizan con este fin, entre otros, a través del servicio de orientación.

El contenido de la evaluación abarcará aspectos relativos a los procesos implicados y a los resultados. Entre otros aspectos se evaluarán:

1. La planificación
2. El funcionamiento general,
3. La atención de los tutores, del centro y de la Facultad.
4. Los resultados definidos por los niveles de adquisición de las competencias definidas para este módulo
5. La satisfacción percibida. En todo caso, la información que se solicite irá dirigida a introducir mejoras concretas en estas prácticas externas.
6. Otros aspectos que puedan considerarse relevantes.

Los resultados obtenidos a lo largo del proceso (antes del 7º semestre) permitirán tomar decisiones en el proceso y si se requiriera, se podrán introducir cambios en el plan de prácticas del alumno.

Se elaborará una Memoria con los resultados de la evaluación y se informará de ello a la comunidad educativa.

En lo que respecta a los **programas de movilidad** se realizará un seguimiento y evaluación que permita la mejora continua mediante propuestas por parte de la Comisión de Calidad de la

titulación. Se recogerá información mediante los procedimientos que se detallan a continuación y que será analizada y valorada por dicha Comisión:

Los programas de movilidad de los estudiantes en la Facultad de Educación están consolidados y hay una gran experiencia en ellos. Van vinculados en parte a las prácticas externas que el estudiante debe realizar. Existen convenios con países de la Unión Europea y de otros países de fuera de ella, tal y como se ha descrito en la planificación del título.

La responsabilidad está asignada al Vicedecanato de Relaciones Internacionales quien tramita y gestiona todos los procesos de convenios y asignación de alumnos.

Los objetivos y la política relativa a este aspecto vienen definidos, de forma general, en este documento y es aprobada por la Junta de centro. La Comisión de Calidad del Grado de Educación Social revisará periódicamente los resultados de las evaluaciones para tomar decisiones de mejora.

La información relativa a convocatorias, normativa, etc. es analizada por el Vicedecanato de Relaciones Internacionales, quien gestiona los convenios con otras universidades, tanto españolas como de otros países.

Los convenios se firman por parte del Vicerrectorado de Relaciones internacionales, por delegación del Rector.

Desde el Vicedecanato de Relaciones internacionales se prepara la documentación para informar sobre los programas de movilidad y las condiciones de participación. Además de los documentos disponibles, en la página web de la Facultad está publicada toda la información relativa a estos programas.

Para garantizar la calidad de estos programas y de acuerdo a las competencias fijadas para estas actividades, se realizarán procesos evaluativos, de acuerdo a la descripción que se ha realizado.

La información se recogerá sobre los aspectos fundamentales del programa, entre otros:

- ✓ Planificación del programa
- ✓ Política y objetivos del programa de movilidad.
- ✓ Información sobre el programa
- ✓ Organización del sistema.
- ✓ Desarrollo del programa
- ✓ Atención de los tutores y de los centros
- ✓ Satisfacción con el programa en los aspectos relevantes
- ✓ Eficacia percibida en relación con el nivel de competencias adquirido.
- ✓ Otros aspectos que se consideren puntualmente relevantes.

Los **procedimientos de recogida de la información** se centrarán en:

- ✓ Encuestas elaboradas "ad hoc" para este tipo de programas, para aplicar a:

- Estudiantes participantes en los programas
- Dirección, responsables, profesores y tutor del centro en que ha realizado el programa.
- Tutor del estudiante.
- ✓ Entrevistas realizadas a los estudiantes y a quien proceda de los implicados, no de forma generalizada sino en situaciones especiales o cuando la Comisión de Calidad del Grado de Pedagogía lo considere pertinente.
- ✓ Grupos de discusión con estudiantes que hayan participado en el mismo programa para analizar, debatir, etc. Estos procedimientos no se utilizarán de forma generalizada sino cuando se considere necesario.

La información se recogerá a lo largo del proceso de aplicación del programa y al finalizar el mismo.

Los resultados de la evaluación realizada serán analizados y se determinarán los puntos fuertes y las áreas de mejora de la titulación. La Comisión de Calidad de la titulación de Pedagogía determinará las decisiones y los planes y actuaciones de mejora, así como la asignación de responsables y cronograma de actuación.

9.4 Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida.

Dos años después de que salgan los/as primeros/as graduados/as del título de Grado se realizarán encuestas promovidas por el Rectorado de la Universidad, con la participación de la Oficina para la Calidad, para conocer el nivel de inserción laboral de las diferentes titulaciones y, también, la adecuación de la formación recibida en la titulación para dicha inserción laboral.

De esta titulación se han realizado estudios de inserción laboral en la UCM. Pueden consultarse en la [página web adjunta \(http://www.ucm.es/info/ucmp/pags.php?tp=Actividades&a=directorio&d=0002056.php\)](http://www.ucm.es/info/ucmp/pags.php?tp=Actividades&a=directorio&d=0002056.php). Algunas de los datos más relevantes en este sentido son:

- ✓ El grado de inserción laboral, medido a través del número de egresados que se encuentran trabajando, es elevado para estos diplomados (75%).
- ✓ EL 85,3 % de los egresados son mujeres frente a un 14,7 de hombres.
- ✓ Tres de cada cuatro egresados declara haber renunciado alguna vez a una oferta de empleo por malas condiciones laborales, baja remuneración, etc.
- ✓ La búsqueda del primer empleo fue inmediata para el 62,7% y un 6,7% tardó más de tres meses. Cuatro de cada cinco egresados se presentaron a ofertas de empleo correspondientes a su nivel académico.
- ✓ La búsqueda de empleo más efectiva y utilizada ha sido Internet.

Se recabará, además, información, al menos, del Colegio de Doctores y Licenciados, de la Asociación Española de Pedagogía, de la Asociación Estatal de Educadores Sociales, de la Sociedad Ibérica de Pedagogía Social, de las organizaciones empresariales (ACADE, CECE, UGT

de la enseñanza, FERE,) y de otras entidades sobre la inserción laboral y la adecuación de la formación recibida.

La solicitud de la información se realizará a través de un cuestionario donde se incluyan los elementos fundamentales de la inserción de los profesionales de Educación Social, formados en la Facultad, sobre los niveles de competencia que perciben en su ejercicio profesional y la satisfacción con su desempeño, especificando aspectos que permitan introducir mejoras en la formación de los titulados en Educación Social.

La información será analizada por la Comisión de Calidad de la titulación de Educación Social, quien valorará los resultados y propondrá medidas para la mejora en su caso. La información de estos resultados deberá ser difundida entre la comunidad educativa.

En la Memoria que se elaborará en el centro, se incorporará obviamente esta información.

La Comisión de Calidad de la Titulación valorará toda esta información para hacer propuestas de mejora relativas a los planes formativos que remitirá a la Junta de Facultad para su aprobación y puesta en marcha.

9.5 Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y servicios, etc.) y de atención a la sugerencias y reclamaciones. Criterios específicos en el caso de extinción del título

Sistema de Información

Se creará un Sistema de Información que recogerá sistemáticamente todos los datos e información necesarios para realizar el seguimiento y evaluación de calidad del título y su desarrollo, así como de las propuestas de mejora.

La Comisión de Calidad de la Titulación recibirá ayuda técnica en todos los procesos de aseguramiento de la calidad de la Oficina para la Calidad de la Universidad Complutense, en especial para: la aplicación del programa Docencia, para la aplicación de las encuestas de satisfacción y para la medición de la inserción laboral. Por otra parte, la Vicegerencia de Gestión Académica proporcionará información sobre la gestión de matrícula, de actas y otros, para la elaboración de (i) los indicadores que se han señalado y (ii) la información relativa al alumnado.

El Sistema de Información de la Titulación incluye, entre otros, los siguientes procedimientos y fuentes de datos:

- Memoria anual del funcionamiento de la titulación en la que se incluirá, entre otras cosas, toda la información, indicadores y análisis relativos a la garantía interna de calidad.
- Propuestas de mejora de la Comisión de Calidad de la Titulación y seguimiento de las mismas.
- Evaluación del profesorado mediante la aplicación del Programa Docencia.
- Sistemas de verificación del cumplimiento por parte del profesorado: emitiendo una valoración global del mismo en los aspectos evaluados y en su responsabilidad en el cumplimiento de sus funciones, tales como asistencia a las clases, atención a los estudiantes, desarrollo de las tutorías, sistema de evaluación, etc.
- Reuniones de coordinación - valoración y reflexión al final del año académico - y programación anual. La Comisión de Coordinación del Grado de Educación Social se reunirá periódicamente para valorar el funcionamiento y grado de cumplimiento de los

objetivos y de la planificación de las actividades, especialmente relacionadas con la enseñanza. Al finalizar el curso, la Comisión realizará una valoración sobre el funcionamiento y desarrollo de la formación de los estudiantes a lo largo del año, analizando los datos que se hayan ido recogiendo de los distintos procesos y del logro de las competencias, completando la información si se precisara y estableciendo decisiones de mejora para los semestres siguientes en aquellos aspectos que fuera necesario.

- Resultados de las encuestas de satisfacción al alumnado, profesorado y personal de apoyo.
- El sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias: Tal y como se ha descrito, las sugerencias o reclamaciones serán recogidas y analizadas pormenorizadamente y darán lugar a distintos tipos de decisiones que pueden afectar directamente a la persona en concreto que realizó la queja o al funcionamiento del centro. La Comisión de Calidad de la titulación de Educación Social realizará una valoración de las mismas y emitirá un informe periódico sobre los tipos de reclamaciones y las actuaciones que se hayan realizado, así como las mejoras que se hubieran derivado de las mismas.
- Información de las bases existentes de matrícula, actas y otras facilitada por la Vicegerencia de Gestión Académica.
- Resultados de las encuestas de inserción laboral.

Criterios específicos en el caso de extinción de los planes de estudios conducentes a la obtención de Títulos oficiales

Serán motivos para la extinción de los planes de estudios conducentes a títulos oficiales:

- No haber superado el proceso de evaluación para su acreditación (previsto en el artículo 27 de Real Decreto 1393/2007) y el plan de ajustes no subsane las deficiencias encontradas.
- Si se considera que el título ha realizado modificaciones en el plan de estudios que supongan un cambio notable en los objetivos y naturaleza del título (RD 1393/2007 art. 28).
- A petición, motivada y justificada, del Consejo de Gobierno de la UCM o de la Comunidad e Madrid, en ejercicio de las competencias atribuidas legal o reglamentariamente.
- Si la inserción laboral de los egresados fuera inferior a un 25 % durante cinco años, la Comisión de la Titulación deberá analizar el interés profesional del Título, emitir un informe proponiendo acciones de mejora del Título. No se plantea la extinción de esta titulación, salvo en los casos mencionados, por la relevancia de una profesión con claro perfil profesional.

La Oficina para la Calidad de la UCM se encargará de incorporar dichos criterios al Archivo documental del Título.

En caso de suspensión del Grado de Educación Social, debe quedar garantizado por parte del Centro responsable el adecuado desarrollo de las enseñanzas que hubieran iniciado sus estudiantes hasta su finalización, y que contemplen entre otros los siguientes puntos:

- No admitir matrículas de nuevo ingreso en la titulación
- La implantación de acciones específicas de tutorías y de orientación para los estudiantes repetidores.

- Garantizar el derecho a evaluación hasta agotar las convocatorias reguladas en la normativa específica de la UCM.

Difusión y publicidad de los resultados del seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad

La Facultad de Educación realizará una Memoria del **Grado de Educación Social**, incluyendo la información más relevante de la calidad del mismo, procedente de la aplicación del sistema de calidad previsto. El informe deberá ser breve para facilitar su lectura a la comunidad educativa, a las administraciones y a la sociedad, en general, para que dispongan de la información necesaria a fin de que puedan elegir el centro para realizar los estudios, entre otras utilidades. En todo caso, se destacarán los puntos fuertes y las áreas de mejora, así como las propuestas de mejora que se hayan ido incorporando o aquellas que se hayan aprobado y estén pendientes de su puesta en marcha. El informe estará a disposición en la página web de la Facultad (www.edu.ucm.es) y se publicará un documento con el contenido de la mencionada Memoria del Título realizada por la Facultad de Educación.

El Rectorado de la Universidad Complutense de Madrid difundirá los resultados del seguimiento de garantía interna de calidad del **Grado de Educación Social** entre la comunidad universitaria y la sociedad en general, utilizando medios informáticos (inclusión en la página Web institucional) y documentales, propiciando foros y Jornadas de debate y difusión.