



VICERRECTORADO DE CALIDAD

RUCT	MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO
4311976	MÁSTER UNIVERSITARIO EN TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO, GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES

Universidad/es participantes	Centro
UCM	FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

Créditos	Doble grado/máster	curso de implantación	Prácticas externas	Programas de movilidad
60	Máster	2010-11	x	-

ÚLTIMA EVALUACIÓN DE LA AGENCIA EXTERNA			
Verifica	Modificación Verifica	Seguimiento externo	Acreditación
			x

INDICE

INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO	3
ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO DE GRADO/MÁSTER. 3	
1. ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO	3
2. ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS DE COORDINACIÓN DEL TÍTULO	5
3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO	8
4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	10
5. INDICADORES DE RESULTADO.....	11
6. TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.....	22
7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS.....	26
8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.	26
9. RELACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA.....	29

INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO

URL: <https://www.ucm.es/trabsocialcomun>

ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO DE MÁSTER**1. ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO****1.1.- Relación nominal de los responsables del SGIC y colectivo al que representan.**

La Facultad de Trabajo Social cuenta con una única Comisión de Calidad para todas sus titulaciones (Grado, Másteres oficiales y Doctorado). Se puede consultar toda la información sobre el SGIC en: <https://trabajosocial.ucm.es/sigc-trabajo-social>

La constitución de la Comisión de Calidad actual recoge los cambios producidos en el Equipo Decanal del 14 de febrero de 2022, publicados el 13 de mayo del 2022. Su composición puede verse en el siguiente enlace <https://trabajosocial.ucm.es/file/comisiones-facultad-13.05.22-1> . El número de componentes de esta Comisión se ajusta a la configuración especial de la Facultad de Trabajo Social, que tiene un Departamento propio (Trabajo Social y Servicios Sociales) y el resto de las unidades docentes y profesorado (externo o adscrito) que provienen de otros Departamentos y Facultades. La presencia y participación de los/as agentes externos/as en las reuniones de la Comisión de Calidad se logra con la participación de varias personas de referencia de las instituciones a las que representan. Los/as agentes externos/as tienen voz, pero no voto y su presencia no debe ser siempre conjunta. La Comisión se reúne al menos una vez al trimestre (ver apartado 1.3).

1.2.- Normas de funcionamiento y sistema de toma de decisiones.

Toda la información sobre el Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC) de la Facultad de Trabajo Social puede consultarse en el siguiente enlace de su página web: <https://trabajosocial.ucm.es/sigc-trabajo-social>

Las Normas de Funcionamiento de la Comisión de Calidad y Agentes Externos de la Facultad de Trabajo Social vienen especificadas en el Régimen de Reglamento Interno de la Facultad, publicado en la Web en el siguiente enlace.

<https://trabajosocial.ucm.es/file/6-2019-03-12-reglamento-interno-de-la-facultad-de-trabajo-social>

Esta Comisión recoge los asuntos vinculados a los estudios del Grado en Trabajo Social, así como asuntos vinculados a los Másteres oficiales (Máster en Trabajo Social Comunitario, Gestión y Evaluación de los Servicios Sociales y Máster en Estudios LGTBIQ+) y el Programa de Doctorado en Trabajo Social de la Facultad de Trabajo Social

Esta Comisión tiene entre sus funciones las siguientes: gestionar, coordinar y realizar el SGIC; realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad del título; realizar propuestas de mejora y hacer un seguimiento de las mismas; proponer y modificar los objetivos de calidad del título; recoger información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa formativo de la titulación, establecer y fijar la política de calidad del título de acuerdo con la política de calidad del Centro donde se ubique la titulación y con la política de calidad de la UCM.

La Comisión de Calidad y Agentes Externos interacciona con otras Comisiones delegadas de la Junta de Facultad, con las que tiene un frecuente intercambio de información. Con el resto de las comisiones la interacción se produce fundamentalmente en las reuniones de coordinación del decanato, que se realizan con una periodicidad semanal en las que están presentes la Decana, el Secretario Académico y las Vicedecanas, que son miembros de las diferentes

comisiones. Cualquier decisión adoptada de la que deban ser informadas otras comisiones se pone de manifiesto en estas reuniones, buscando la coordinación entre las actuaciones necesarias.

Se puede consultar la constitución de cada una de estas comisiones delegadas de la Junta de Facultad en el siguiente enlace (actualización, 13 de mayo de 2022): <https://trabajosocial.ucm.es/file/comisiones-facultad-13.05.22-1>

Toma de decisiones

La Toma de decisiones de la Comisión de Calidad y Agentes Externos de la Facultad de Trabajo Social vienen especificadas en el Régimen de Reglamento Interno de la Facultad, publicado en la Web en el siguiente enlace.

<https://trabajosocial.ucm.es/file/6-2019-03-12-reglamento-interno-de-la-facultad-de-trabajo-social>

La Comisión de Calidad adopta las decisiones y en su caso resoluciones en relación con las reclamaciones y quejas y sugerencias presentadas, además elevará a los órganos competentes de la Universidad Complutense toda iniciativa que redunde en la mejora de la Calidad dentro del ámbito de actuación de la Comisión.

De los acuerdos que se adopten en la Comisión de Calidad será informada la Junta de Centro en la siguiente reunión.

Con todo lo expuesto y con el cuadro de periodicidad de las reuniones mantenidas (que se relata en el apartado 1.3) lo que se demuestra es que la efectividad del Sistema Interno de Garantía de Calidad implantado por el Centro es alta, funcionando todos los mecanismos de coordinación, de acción y de toma de decisiones y que está presente en el funcionamiento cotidiano, siendo consultado siempre que sea preciso. Las acciones y reuniones se toman en forma y plazo correcto y además la resolución de estas se hace de manera rápida, consensuada y cumpliendo con las premisas de funcionamiento del Sistema y dejando constancia de las decisiones tomadas a través de las correspondientes actas archivadas y custodiadas por el Vicedecanato de Calidad.

1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

A lo largo del curso académico 2021-2022 se han celebrado tres comisiones ordinarias de calidad de la Facultad de Trabajo Social (en septiembre, noviembre y julio), cumpliendo con el compromiso de celebrar al menos una reunión al trimestre. Las reuniones han sido en todos los casos ágiles, operativas y resolutorias, siendo adecuadamente recogida la información y los acuerdos alcanzados en las correspondientes actas, y enviadas posteriormente a todas las personas integrantes de la Comisión, así como a los/as Agentes Externos/as, cumpliendo también con el principio de eficiente comunicación y transparencia en la toma de decisiones. Algunas de las cuestiones vinculantes para la Facultad o la titulación han sido llevadas posteriormente a la Junta de Facultad, para ser ratificadas y consensuadas. Todos los resultados acordados en la Junta de Facultad (vinculados a la Comisión de Calidad, a las titulaciones de la Facultad de Trabajo Social), así como otros aspectos relevantes, son debidamente publicitados en la web de la Facultad, en el siguiente enlace <https://trabajosocial.ucm.es/junta-facultad>

Durante la celebración de estas tres comisiones de Calidad, se han abordado los temas correspondientes a las diferentes titulaciones (Grado, Másteres y Doctorado) de la Facultad de Trabajo Social. A continuación, se recogen las cuestiones abordadas respecto a la titulación del Máster.

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
27/09/2021	Informe renovación Acreditación del Máster en Trabajo Social Comunitario.	Se acuerda poner en marcha las acciones de mejora planteadas en dicho informe.
15/11/2021	Aprobación de la Memoria Anual de Seguimiento del Máster en Trabajo Social Comunitario, curso académico 20-21.	Se exponen los puntos clave del seguimiento del Máster en el curso académico 20-21 debido a las constantes adaptaciones generadas por la Pandemia y su vuelta a la normalidad lo que ha supuesto una mejora en la utilización de las herramientas informáticas y la flexibilidad en la adaptación de la docencia.
19/07/2022	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación por parte de la Decana de los nuevos integrantes de la Comisión de Calidad y agentes externos tras la constitución del nuevo Equipo de Gobierno. 2. Información sobre la resolución de Quejas y Reclamaciones presentadas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La reunión se realiza en modalidad presencial y/o telemática como mejora para facilitar la asistencia de los miembros. 2. Se informa del proceso a seguir para su resolución.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Buena coordinación y participación de los diferentes miembros que componen la comisión • Comisión dinámica y resolutive. 	<ul style="list-style-type: none"> • A pesar de que los miembros que componen la Comisión de Calidad tienen una gran participación y presentan un elevado perfil docente, su sobrecarga de trabajo hace que en muchos casos no se lleven a cabo más acciones.

2. ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS DE COORDINACIÓN DEL TÍTULO

El Máster en Trabajo Comunitario, Gestión y Evaluación de Servicios Sociales cuenta actualmente con tres mecanismos de coordinación, a través de los cuáles se toman las decisiones organizativas y se lleva a cabo la coordinación horizontal y vertical de la titulación.

Estos mecanismos son:

- La Coordinación del Máster
- La Coordinación con el profesorado
- La Coordinación con el alumnado

A continuación, se detallan las funciones de cada uno de ellos, así como las actividades llevadas a cabo durante el curso académico 2021-2022.

- La Coordinación del Máster

Durante el curso académico 2021-2022 el Máster tuvo dos Coordinadoras. Entre septiembre de 2021 y febrero de 2022, la coordinadora fue la Doctora Silvia Patricia Cury, quien tuvo que cesar su cargo a raíz de su nombramiento como Vicedecana de Prácticum y Relaciones Institucionales de la Facultad de Trabajo Social. A partir de marzo de 2022 se integró como coordinadora la Doctora Carla Cubillos Vega, quien sigue ejerciendo el cargo hasta la fecha.

Las funciones de la coordinación, en ambos casos, han sido las recogidas en la Memoria verificada del Título del Máster Universitario en Trabajo Social Comunitario, Evaluación y Gestión de Servicios Sociales, renovada por la Fundación para el Conocimiento Madrimasd (abril

de 2021) y, a partir del mes de junio, también aquellas recogidas en el Acuerdo del Consejo de Gobierno, de 24 de mayo de 2022, por el que se aprueba la Normativa Reguladora de la figura de Coordinador/a de Titulación (Grado, Máster, Doctorado) de la UCM (BOUC n.º 21).

La Coordinación del Máster lleva a cabo una coordinación vertical con la Comisión de Calidad de la Facultad de Trabajo Social, así como también una coordinación horizontal, tanto con el profesorado de la titulación y el estudiantado. Respecto a la coordinación horizontal, la coordinación interna del Máster exige que se realicen reuniones periódicas con el profesorado y el estudiantado a fin de poder informar a ambos grupos sobre todo lo concerniente a la organización del título, así como poder discutir cualquier cuestión de interés o resolver dudas.

- La coordinación horizontal con el profesorado

Cada curso académico se realizan al menos tres reuniones de coordinación docente con todo el profesorado del Máster: al inicio del nuevo curso académico, a mediados del mismo (coincidiendo con el inicio del segundo semestre) y a su término. Entre otras cuestiones, la primera reunión tiene la finalidad de valorar el inicio del curso y anticiparse a las necesidades del profesorado para el adecuado desarrollo de sus tareas docentes; la segunda reunión tiene el objeto de valorar el desarrollo de los programas de las asignaturas, así como el desarrollo del curso; por último, la finalidad de la tercera reunión es evaluar el curso académico impartido, valorando la necesidad de incorporar adaptaciones a los programas o a la práctica docente. Estos encuentros han permitido reiterar al profesorado la importancia de su participación en las encuestas de satisfacción y la necesidad de que compartan este mensaje con el alumnado.

Asimismo, a falta de una Comisión de Coordinación del Máster¹, estas reuniones han sido de gran utilidad para establecer algunos lineamientos de la política docente del Máster, la coordinación del plan de estudios y valoración de sus posibles cambios, la coordinación entre asignaturas, consensuar los horarios, la revisión y actualización de las fichas docentes y el estudio de cualquier otra cuestión de índole académico que sea relevante para el correcto desarrollo de la titulación, previa consulta a la Delegada de Calidad y a la Decana de la Facultad. Tal como está contemplado, a lo largo del curso 21-22 se mantuvieron tres reuniones de coordinación con el profesorado de la titulación, cuyo principal contenido se detalla a continuación:

¹ Como se reflejó y explicó en la Memoria de seguimiento del curso 2020-21, durante el curso 2018/2019, atendiendo a las recomendaciones de la Oficina de Calidad y la agencia externa evaluadora de las titulaciones, se formalizó la creación de la **Comisión de Coordinación del Máster en Trabajo Social Comunitario, Gestión y Evaluación de Servicios Sociales**. Se establecieron como funciones de dicha Comisión las siguientes: establecimiento de la política de calidad del Máster en coordinación con la Comisión de Calidad de la Facultad de Trabajo Social, realización del seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad del Máster, coordinación del plan de estudios y sus posibles cambios, coordinación entre asignaturas, asesoramiento en la propuesta de horarios, revisión y actualización de las fichas docentes y el estudio de cualquier otra cuestión de índole académico que le sea delegada por la Comisión de Calidad. Durante su funcionamiento, esta Comisión de Coordinación estuvo formada por: la Coordinadora del Máster, en calidad de presidenta; docentes de las asignaturas impartidas; un/a representante del alumnado del Máster; y un representante del Personal de Administración y Servicios (PAS), como secretario. Sin embargo, a mediados del curso 2020-2021 se identificó una ausencia de reglamentación de la constitución y composición de las Comisiones de Coordinación de los Másteres en la Facultad de Trabajo Social. Por este motivo, a partir del 26 de enero de 2021 no se volvió a convocar a la Comisión de Coordinación del Máster, hasta que ésta sea constituida reglamentariamente. Cabe destacar que estas Comisiones aparecen mencionadas como tales en el documento de la Memoria Verificada de este Máster y, además, están contempladas bajo la denominación de Comisiones Académicas de Titulación en el Artículo 161 del DECRETO 32/2017, de 21 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad Complutense de Madrid. No obstante, no se ha regulado aún su constitución y composición en el Reglamento de Régimen Interno de la Facultad de Trabajo Social, si bien se acordó, en Junta de Facultad, la modificación del mismo a fin de incluirla. A la fecha, dicho reglamento se está elaborando y se estima que estará aprobado en el segundo semestre del curso 2022-23.

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
30/10/2021	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de la Coordinación. 2. La Comisión de Coordinación del Máster. 3. Asignación de horas docentes por tutorización de TFM. 4. Recomendaciones de la Fundación para el conocimiento Madrid I+D en su Informe final de Acreditación del Máster. Plan de mejora. 5. Reunión de bienvenida e información estudiantado promoción 2021-2022. 6. Acto de graduación promoción 2020-2021. 7. Ruegos y preguntas. 	<p>Respecto a la imposibilidad de celebrar las reuniones de la Comisión de Coordinación del Máster, se acordó que, en el caso de recibir reclamaciones de las notas de los trabajos de fin de máster, se elevaría la reclamación a la Comisión de Calidad de la Facultad, según lo informado por Régimen Académico. De otro lado, se discutieron las Recomendaciones de la Fundación para el conocimiento Madrid I+D en su Informe final de la Acreditación del Máster, acordando las siguientes acciones para el Plan de mejora: (1) se solicitó colaboración al profesorado para estimular al alumnado a responder las encuestas de satisfacción de cara a fomentar su participación, mejorando la representatividad de los indicadores, (2) Sobre el incremento del volumen de docencia impartido por parte de profesionales del ámbito de la intervención social comunitaria, se acordó aumentar la presencia de ponentes invitadas/os profesionales del ámbito del trabajo social comunitario.</p>
17/03/2022	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saludo y presentación de la Coordinadora. 2. Informe de la Coordinación del Máster. 3. Sugerencias de cambios y/o mejoras. 4. Acto de graduación de la promoción 2021-2022. 5. Disponibilidad de horarios para próximo curso. 6. Ruegos y preguntas. 	<p>Entre las sugerencias de cambios y mejoras más relevantes, cabe destacar el acuerdo de realizar reuniones de coordinación entre el profesorado que imparte asignaturas que pertenecen a una misma materia con el objeto de evitar la duplicidad de contenidos y complementar los mismos. De otro lado, en línea con las recomendaciones recibidas en el Informe de renovación de la acreditación 2020, dado que se trata de un título con carácter profesional, se ha considerado importante que el Máster tenga mayor presencia en actividades de vinculación con el medio, en concreto, con los servicios sociales. En ese sentido, se informó de la participación del Máster en la organización -junto con otras universidades relevantes en el ámbito de la intervención comunitaria de Madrid, del I Foro de Intervención Comunitaria de Villaverde, impulsado por el Programa de Intervención Comunitaria del Departamento de Servicios Sociales de Villaverde.</p>
28/06/2022	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de la Coordinación del Máster. 2. Valoración del profesorado del curso 2021-22 y sugerencias de mejora. 3. Presupuesto y propuestas de actividades para el primer semestre del curso 2022-23. 4. Actualización de guías docentes para curso 2022-23 y reuniones de coordinación de asignaturas por materias. 5. Inicio de curso 2022-23. Acto de bienvenida. 6. Modificaciones horario del curso 2023-24. 7. Ruegos y preguntas. 	<p>Se informó al profesorado de la evaluación de la página Web de los títulos por parte de la Oficina de Calidad, solicitándoles que envíen las actualizaciones de sus fichas docentes y CV. Respecto a la valoración del curso académico 21-22, se detectaron las siguientes acciones de mejora a desarrollar durante el curso 22-23: (1) necesidad de mejorar el diseño de la rúbrica de evaluación del TFM que debe cumplimentar cada tribunal; (2) se planteó la dificultad que surge en la evaluación de los TFM cuando el profesorado que integra los tribunales no está vinculado al Master, por lo que se valoraría la posibilidad de que, al menos, una o dos de las personas que integran cada tribunal sea docente del Máster.</p>

▪ La coordinación horizontal con el alumnado

Cada año se elige a una persona para que actúe como delegada de clase² con la finalidad de facilitar información sobre la asignación de tutores/as del TFM y sobre las prácticas, organizar el proceso de evaluación de la docencia, programar actividades formativas complementarias e informar sobre ellas, recibir sugerencias y canalizar las quejas sobre el desarrollo de la titulación.

Al inicio del curso 21-22 se celebró una reunión con todo el alumnado, coincidente con el acto de bienvenida del Máster, donde se les informó sobre todos los aspectos relevantes de la titulación, referidos al uso del Campus Virtual, recursos y servicios de la Facultad de Trabajo Social, el sistema de Prácticas y la elaboración y defensa pública del Trabajo de Fin de Máster. Asimismo, durante el desarrollo del curso, la Coordinación del Máster asistió a los Seminarios impartidos como complemento formativo para la elaboración del TFM, donde también se aprovechó la oportunidad para conversar con el alumnado y obtener retroalimentación.

En cuanto a la coordinación horizontal con el alumnado, Durante el curso 2020-2021, el delegado de clase elegido por el alumnado fue el estudiante D. Yeray Hernández García, con quien la coordinación de la titulación tuvo una comunicación constante a lo largo de todo el curso, de manera personal y telefónica, a fin de ir resolviendo las dudas del alumnado e ir dando respuesta, en la medida de lo posible, a sus solicitudes y sugerencias.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> La constante y efectiva comunicación horizontal y vertical entre la Coordinación del título, el profesorado y el alumnado. Gracias a la figura de la persona delegada del alumnado, quien mantuvo una comunicación directa con la Coordinación del Máster, así como a la coordinación horizontal entre el alumnado mediante un grupo de WhatsApp, se favoreció la detección y solución de las incidencias o sugerencias, de manera más eficaz. 	<ul style="list-style-type: none"> Sigue pendiente de regulación, en el Reglamento interno de la Facultad de Trabajo Social, la constitución de la Comisión de Coordinación del Máster.

3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

PERSONAL DOCENTE DE LA TITULACIÓN - CURSO 2021-22	Nº
Profesores/as Titulares	2
Profesores/as Interinas	3
Profesores/as Contratadas Doctoras	4
Profesores/as Ayudantes Doctoras	2
Profesores/as Asociadas	3
TOTAL	14
Doctores/as	13 (93%)
Total Sexenios	3

El profesorado del Máster está formado por un grupo de docentes de distintas disciplinas, en consonancia con el carácter interdisciplinar de la Facultad, adscritos a los siguientes departamentos de la Universidad Complutense de Madrid: Departamento de Trabajo Social y

² La figura de la persona delegada de clase es de especial relevancia ya que actúa como interlocutora entre todos los actores, permitiendo una comunicación más fluida y solventar con mayor rapidez las eventuales incidencias.

Servicios Sociales (64% del profesorado); Departamento de Sociología: Metodología y Teoría; Departamento de Derecho Civil; y Unidad Docente de Psicología Social, del Trabajo y Diferencial.

En total, el profesorado del Máster acumula 3 sexenios de investigación, participa en distintos proyectos y grupos de investigación y ha realizado estancias de investigación, docencia y difusión del conocimiento en universidades españolas y extranjeras.

Además, para la tutela de los TFM, se cuenta con todo el profesorado doctor de todos los departamentos que imparten docencia en la Facultad de Trabajo Social: Trabajo Social y Servicios Sociales; Antropología Social y Psicología Social; Ciencia Política y de la Administración; Derecho Civil; Derecho Internacional, Derecho Eclesiástico y Filosofía del Derecho; Economía Aplicada, Pública y Política; Filosofía y Sociedad; Historia, Teorías y Geografías Políticas; Medicina; Psicología Experimental, Procesos Cognitivos y Logopedia; y Psicología Social, del Trabajo y Diferencial y Sociología: Metodología y Teoría.

ICMRA-1a: Estructura del Personal Académico del Centro

Fecha: 30/11/2021

Facultad: F. TRABAJO SOCIAL

Categoría	Personas	Sexenios
Asociado	23	0
Asociado Interino	5	0
Ayudante Doctor	11	0
Catedrático de Universidad	1	3
Colaborador	3	0
Contratado Doctor	15	11
Contratado Doctor Interino	3	0
Titular de Escuela Universitaria	7	0
Titular de Escuela Universitaria Interino	1	0
Titular de Universidad	10	13
Visitante	1	0

Datos extraídos el 11/10/2022

En relación con los datos solicitados sobre la participación y los resultados obtenidos por el profesorado en el **Programa Docencia-UCM** del curso 2021-22, el Máster tiene una tasa de participación del profesorado del 100% (IUCM-6A), de los cuales el 100% participó efectivamente en la evaluación (IUCM-7A). Por último, entre el profesorado evaluado, la tasa de evaluaciones positivas (IUCM-8A) fue del 100%, lo cual confirma la excelencia del equipo docente que imparte esta titulación.

	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación (2020-2021)	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación (2021-2022)	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	100%	100%	-	-
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	100%	100%	-	-
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	No disponible	100%	-	-

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> El 93% del personal docente e investigador tiene el grado de Doctor. Pese a que se valora la interdisciplinariedad, el 64% del profesorado pertenece a la rama de especialización del Máster (Trabajo Social) Alta participación del profesorado en el Programa Docencia-UCM y una Tasa alta de evaluaciones positivas del mismo. 	<ul style="list-style-type: none"> Con relación al curso 20-21, en el curso 21-22 se redujo la cantidad de profesorado asociado que imparte docencia en el Máster. Ello, en todo caso, no depende de la Coordinación del Máster sino de la decisión de cada director/a de Departamento que realiza la asignación de docencia cada año académico. Respecto al profesorado Doctor, del 43% de las/los docentes que estarían en condiciones de obtener sexenios, solo dos de ellos los han obtenido, sumando 3 sexenios en el total de la titulación.

4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Se han llevado a cabo una serie de acciones para mejorar el sistema y el procedimiento de recepción de quejas, sugerencias y reclamaciones. En el actual enlace de la página web de la Facultad de Trabajo Social al buzón de Quejas y Sugerencias (<https://trabajosocial.ucm.es/buzon-de-sugerencias-y-quejas>) accesible desde el apartado de Calidad, está disponible un documento explicativo con la diferencia entre queja, sugerencia y reclamación, así como el funcionamiento de los diferentes procedimientos (<https://www.ucm.es/data/cont/docs/6-2019-07-22-INFORMACI%C3%93N%20SUGERENCIAS%20Y%20RECLAMACIONES.julio2019.pdf>).

Este documento tiene como objetivo clarificar la naturaleza de cada una de estas opciones y orientar a las personas que quieran presentar uno de estos procedimientos. Estas quejas, sugerencias o reclamaciones son recibidas por el Vicedecanato de Calidad quien las tramita dando respuesta y poniendo en conocimiento, si es menester, al servicio o actores correspondientes quienes, a su vez, tramitarán la misma.

De otro lado, atendiendo a la debilidad manifestada en el informe de seguimiento del curso 2020-21, sobre el desconocimiento del alumnado del sistema de quejas y sugerencias, este curso se ha dado mayor visibilidad al sistema en la página web del Máster (<https://www.ucm.es/trabsocialcomun/calidad>).

Durante el curso 2021-2022 no se han recibido quejas, sugerencias o reclamaciones en relación con el Máster en Trabajo Social Comunitario, no obstante, en cursos anteriores, todas las quejas fueron respondidas en tiempo y forma desde el Vicedecanato de Calidad tras consulta previa a las autoridades competentes y/o personas concernidas.

A lo largo de todo el curso, se reciben solicitudes (que a su vez han sido pasadas por registro) que son competencia de Secretaría, que directamente son derivadas a esta sección por parte del Vicedecanato de Estudios y Calidad. Todas estas instancias que han pasado por registro y han llegado a la Facultad se revisan con el fin de llevar un control positivo de todos los procesos.

Por último, y respecto al procedimiento de Quejas y Sugerencias de carácter administrativo, existe un buzón electrónico (en el mismo enlace de las reclamaciones académicas), siendo la Gerencia del Centro quien da seguimiento y respuesta a lo que llega, sin tener una previa supervisión por parte del personal docente, al considerarse de competencia extracurricular. No obstante, aquellas cuestiones que, sin ser competencia académica, llegan al Vicedecanato de Estudios y Calidad, son derivadas y coordinadas de manera conjunta, habiendo siempre una fluida comunicación y colaboración por parte de ambas instancias.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> Buen funcionamiento del sistema de quejas, sugerencias y reclamaciones. Rápida resolución en todos los casos y atención personalizada si es necesaria. En ocasiones, las quejas y reclamaciones recibidas permiten al equipo decanal revisar procedimientos y procesos que afectan a diferentes cuestiones y que derivan en medidas de mejora de la calidad de dichos procedimientos y procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> A pesar de que el sistema de quejas y reclamaciones funciona bastante bien y se ha invertido mucho esfuerzo en mejorar su visibilidad en la Web de la Facultad y del Máster, clarificando el procedimiento a seguir, el alumnado sigue desconociendo el funcionamiento del sistema. Con frecuencia, las quejas y reclamaciones que llegan son vagas, están mal formuladas y utilizan un lenguaje inapropiado. Hay que seguir trabajando sobre la formulación de las quejas y reclamaciones en este sentido más pedagógico.

5. INDICADORES DE RESULTADO

5.1 Indicadores académicos y análisis de estos

INDICADORES DE RESULTADOS

<small>*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid</small>	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación 2020/2021	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación 2021/2022	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	40	40	-	-
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	35	27	-	-
ICM-3 Porcentaje de cobertura	87,5%	67,5%	-	-

ICM-4 Tasa de rendimiento del título	87,06%	80,94%	-	-
ICM-5 Tasa de abandono-del título	11,43%	0,00%	-	-
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	92,84%	90,98%	-	-
ICM-8 Tasa de graduación	69,23%	100,00%	-	-
IUCM-1 Tasa de éxito	98,29%	98,85%	-	-
IUCM-2 Tasa de demanda del grado en primera opción	No aplica	No aplica	-	-
IUCM-3 Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones	No aplica	No aplica	-	-
ICUM-4 Tasa de adecuación del grado	No aplica	No aplica	-	-
IUCM-5 Tasa de demanda del máster	495%	360,00%	-	-
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	88,58%	81,88%	-	-

Los resultados recogidos en la tabla de indicadores se refieren al último año en que la acreditación del Máster fue renovada (2020-21) y al año 2021-22, objeto de análisis en esta memoria. Los datos, desde un punto de vista cualitativo, permiten apreciar una leve disminución de las **matrículas de nuevo ingreso** (27) en función de las **plazas de nuevo ingreso** (40), pese a que la **tasa de demanda** continúa siendo bastante elevada (360%). De otro lado, el **porcentaje de cobertura** del curso 21-22 (67,5%) se sitúa por sobre la tendencia de los cursos anteriores, que variaba entre un 52% y un 65%. No obstante, al margen del porcentaje de cobertura del curso pasado, que es uno de los porcentajes históricos más altos (87,5%), se puede interpretar que existe una cierta tendencia a una baja cobertura del programa, cuyo número de plazas ofertadas deberán ser objeto de valoración.

En ese sentido, es preciso mencionar que desde el curso 2019/2020 se ha venido reforzando el interés por mantener actualizados los canales de comunicación con los y las potenciales demandantes, como son la página web de la titulación y la rápida respuesta a todas las dudas que se reciben a través del correo electrónico. Asimismo, se ha reforzado la interacción con las redes sociales de la Facultad de Trabajo Social y con la Oficina de Ayuda al Estudiante de Trabajo Social, con el objeto de difundir el Máster y los diversos eventos que desde esta titulación se

organizan. También se espera que la participación en el ranking de títulos de postgrado elaborado por el periódico nacional “El Mundo” permita dar mayor visibilidad al título.

Cabe destacar positivamente que, aunque en el curso 21-22 se redujo el número de personas matriculadas, la **tasa de abandono** del título, que en años anteriores se situaba entre un 20% y un 7%, con una marcada tendencia decreciente, este curso se redujo al 0,0%. Este indicador, que se encuentra por debajo de las previsiones de la memoria verificada (7,62% frente a un máximo del 10%), permite presumir el interés que la titulación tiene para el alumnado de trabajo social, que es la profesión predominante, así como también para otras profesiones afines que participan en procesos de intervención social, tanto en el ámbito comunitario como de los servicios sociales públicos o privados, dado el importante número de alumnado proveniente de universidades españolas y extranjeras que cada año cursa el Máster. De otra parte, se estima que la mejora de este indicador podría estar respondiendo a una serie de mejoras emprendidas desde el curso 2018-2019, que se siguen manteniendo a la fecha, tales como el permanente asesoramiento al alumnado sobre aspectos académicos y la disponibilidad de becas y ayudas al estudio, mediante la coordinación horizontal (referida en el apartado 2) y la información disponible en la página Web.

Respecto a los indicadores de resultados académicos, la **tasa de rendimiento** no es elevada, situándose en torno al 80-87% en los dos últimos cursos. Se considera que ello es debido a que, como se puede apreciar en la tabla de asignaturas **ICMRA-2**, el TFM (9 ECTS) presenta un 24% de alumnado aprobado por sobre el matriculado. En el resto de asignaturas, no obstante, el porcentaje se sitúa en su mayoría en el 100% (salvo una asignatura que está en el 90%). Por tanto, para incrementar la tasa de rendimiento se estima que habría que desarrollar actuaciones encaminadas a promover la presentación y superación de los TFM en el curso académico matriculado.

Por su parte, tanto la **tasa de graduación** como la **tasa de éxito** se sitúan en porcentajes altos (100% y 98, 85%, respectivamente), lo cual indica que el diseño inicial del plan de estudios es adecuado para que el alumnado finalice sus estudios en el tiempo previsto y que las asignaturas que componen el título son cursadas por el alumnado sin mayor dificultad.

Respecto a la **tasa de eficiencia** de las personas egresadas, aunque el indicador ha disminuido levemente dos puntos porcentuales, se mantiene en un rango elevado, por sobre el 90%, lo cual permite concluir, en línea con los indicadores de graduación y éxito, que el plan de estudios tiene una dificultad razonable.

Sin embargo, históricamente los porcentajes de la **tasa de eficiencia** están mostrando una tendencia a la baja en un 6% en los últimos cuatro años (donde el porcentaje de la tasa de eficiencia en el curso 2017-2018 fue de 96,7%). Asimismo, la **tasa de evaluación** también ha disminuido respecto de los cursos anteriores, siendo más acentuado el descenso entre el curso 20-21 y 21-22, en cerca de un 7,5%. Se presume que el factor que estaría afectando a ambos indicadores sería nuevamente la asignatura de TFM, en tanto, atendiendo a los resultados de la tabla **ICMRA-2**:

- a) El TFM es la única asignatura con un porcentaje inferior de personas aprobadas en primera matrícula (24,53%), mientras el resto de asignaturas presenta un 100% (salvo Evaluación de programas y proyectos de intervención social, con un 90%)
- b) El TFM es la única asignatura con un porcentaje alto de personas matriculadas y no presentadas (71,70%), mientras el resto de asignaturas presenta un 0,00% (salvo Evaluación de programas y proyectos de intervención social, con un 9,09%).

Estos resultados dan cuenta de la necesidad de tomar medidas orientadas a favorecer tanto la elaboración de los TFM como su presentación para la calificación. En ese sentido, la

Coordinación del Máster continúa apostando por desarrollar actividades de apoyo a la elaboración de TFM como son los Talleres y Seminarios de diseño metodológico, recogida y análisis de datos y escritura académica impartidos por académicas/os y profesionales de reconocida trayectoria. De otro lado, se está trabajando en la mejora del procedimiento de elaboración del TFM y de la rúbrica de evaluación del mismo. Por último, dado que actualmente el profesorado que integra los tribunales de TFM se elige entre todo el profesorado de la Facultad de Trabajo Social, se valorará la pertinencia de garantizar que el profesorado que integre estos tribunales sea preferentemente el profesorado que imparte docencia en el Máster, dada su especialización y mayor conocimiento del plan de estudios.

Respecto a la asignatura de Prácticas, relevante en la titulación en virtud de su número de créditos (12 ECTS), cabe destacar que durante el curso 2021/2022 se matricularon 29 estudiantes de nuevo ingreso (no hubo ningún estudiante en 2ª matrícula o sucesivas). La tasa de aprobados en 1ª matrícula fue del 100%, lo cual se considera un dato muy positivo respecto a cursos anteriores (96,88% en el curso 2020/2021 y 87,50% para el curso 2017/2018, por ejemplo).

TABLA DE ASIGNATURAS ICMRA-2

Asignatura	Carácter	Matriculados	1ª matricula	2ª Matrícula y sucesivas	Apr. / Mat.	Apr. / Pres.	N.P. / Pres.	Apr. 1ª Mat. / Mat. 1ª Mat	NP	SS	AP	NT	SB	MH
Coordinación y dirección de equipos de trabajo	Optativa	21	21	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	1	15	4	1
Epistemología aplicada a la intervención social	Obligatoria	27	27	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	19	7	1
Evaluación de programas y proyectos de intervención social	Optativa	11	11	0	90,91%	100,00%	9,09%	90,91%	1	0	1	7	1	1
Gestión de programas, proyectos y servicios sociales	Optativa	21	21	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	11	7	2	1
Intervención con grupos en la comunidad	Optativa	20	20	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	18	1	1
Introducción a la metodología de investigación social	Obligatoria	27	27	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	3	11	13	0
Mediación comunitaria	Optativa	25	25	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	1	14	10	0
Metodología de la intervención comunitaria	Optativa	17	17	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	9	7	1
Planificación, calidad de programas, proyectos y servicios sociales	Optativa	16	16	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	2	10	3	1
Prácticas	Practicas Externas	29	29	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	8	14	7	0
Teorías sociológicas de la comunidad	Optativa	12	12	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	2	8	2	0
Trabajo fin de máster (trabajo social)	Proyecto Fin de Carrera	53	28	25	24,53%	86,67%	71,70%	25,00%	38	2	5	4	4	0

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Evolución favorable de las tasas de abandono del título, de graduación y de éxito. • La tasa de demanda presenta un porcentaje elevado (360%) • La estructura del plan de estudios y el nivel de exigencia de la mayoría de las asignaturas son razonables, permitiendo al alumnado superar exitosamente el programa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Las matrículas de nuevo ingreso y la tasa de cobertura han disminuido levemente, volviendo a manifestar la tendencia de cursos anteriores. • Evolución desfavorable en las tasas de rendimiento y de evaluación del título.

5.2 Análisis de los resultados obtenidos relativos a la satisfacción de los colectivos implicados en la implantación del título (estudiantes, profesores, personal de administración y servicios y agentes externos).

	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación (2020-2021)	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación (2021-2022)	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	No disponible	No disponible	-	-
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	No disponible	No disponible	-	-
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	No disponible	No disponible	-	-

Para analizar los resultados obtenidos relativos a la satisfacción de los colectivos implicados en la implantación del título, se ha recurrido a los datos en bruto disponibles en la herramienta *Qlik Sense* para el curso 2021-2022, dado que los indicadores IUCM-13, IUCM-14 e IUCM-15 no estaban disponibles en la herramienta SIDI a la fecha de elaboración de esta Memoria.

Respecto a la **satisfacción del alumnado**, la participación en la encuesta fue de un 14% (8 respuestas de una población de 57 sujetos). La población considera no solo el alumnado de nuevo ingreso, sino también aquel alumnado de cursos anteriores con asignaturas pendientes. En línea con la feminización de la disciplina del Trabajo Social, el 75% de las respuestas fueron de mujeres, la edad media de las/los participantes fue de 30,6 años y un 50% de estos se encontraba trabajando en un puesto de trabajo relacionado con los estudios. Los resultados obtenidos apuntan a la **satisfacción global** situada en una media de 5,0 puntos sobre 10. De los diversos ítems que componen la encuesta cabe destacar, entre los peores valorados, aquellos relacionados con el desarrollo académico, tales como la orientación internacional, con una puntuación media de 3,1, seguida de la relación calidad/precio y los objetivos, ambos con una puntuación media de 3,7. De otro lado, entre los aspectos mejor valorados, destacamos la puntuación media del número de alumnado por aula (8,2), seguida de la atención tutor/colaborador (8,0) y la satisfacción con las actividades complementarias, así como con los recursos y medios, con una media de 7,1 cada uno.

Estos resultados sugieren que, en términos académicos, el desempeño del profesorado que imparte las asignaturas y que tutoriza las prácticas y TFM es adecuado, así como también la infraestructura, los recursos disponibles y las actividades que se ofertan de manera complementaria, tales como seminarios y talleres impartidos por profesionales del ámbito comunitario. En lo que se refiere a las cuestiones peor valoradas (al margen de los altos precios de todo Máster y de que el importe de estos no es una cuestión que dependa de la Coordinación de los mismos, y que por tanto se espera que este sea un ítem conflictivo), a la luz de la satisfacción global, hay ciertos aspectos que podrían ser mejorables, especialmente aquellos relacionados con la organización y orientación de los contenidos para que los objetivos de la titulación sean percibidos de manera más clara, así como también la integración de experiencias internacionales.

Sobre la **satisfacción del profesorado**, solo se dispuso de la respuesta de 4 docentes, tres mujeres y un varón. La media de la satisfacción global se situó en 9,5 puntos sobre 10. Entre los ítems peor valorados, el ítem con la valoración baja fue la satisfacción del PDI con el alumnado respecto al aprovechamiento de las tutorías (7,3), seguido de la insuficiente orientación internacional (media de 8,0) y la dotación de recursos administrativos (8,3). En el otro extremo, los aspectos mejor valorados fueron la formación académica (10), seguido de otros indicadores sobre aspectos de la titulación como su importancia en la sociedad o su integración de la teoría y la práctica (con una media de 9,8).

Por último, los datos sobre la **satisfacción del PAS** no están disponibles en la aplicación comentada arriba, ni en el sistema SIDI.

Satisfacción de los/as Agentes Externos/as

Respecto a la satisfacción de los/as agentes externos que forman parte de la Comisión de Calidad y Agentes Externos, durante el curso 2021-2022 se ha continuado trabajando en la línea del fortalecer las relaciones y la participación de los/as agentes externos/as que forman parte de la Comisión de Calidad del título. Para valorar la satisfacción de estos/as agentes, se procedió al envío de la encuesta propia (diseñada en el curso 2018-2019) a las entidades externas que forman parte como agentes externos/as de la Comisión de Calidad, con el fin de conocer su valoración sobre el funcionamiento de dicha Comisión.

La satisfacción global con la actividad desarrollada en la Comisión de Calidad ha sido positiva, con una puntuación de 7.1. Hemos de destacar que la participación en la toma de decisiones que afectan a la evolución de la Titulación, así como la valoración en relación con el Desarrollo y evolución de los títulos va incrementándose progresivamente. Podemos considerar que año a año vamos fortaleciendo la relación y participación de los/as agentes externos/as en la Comisión de Calidad del título. No obstante, sería pertinente y adecuado continuar con la búsqueda estrategias que nos permitan aumentar la participación de estos/as agentes externos/as dada su experiencia y conocimiento del ámbito profesional de la disciplina.

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS AGENTES EXTERNOS (escala de 0 a 10)	Media 2018-2019	Media 2019-2020	Media 2020-2021	Media 2021-2022
Metodología de Trabajo de la Comisión de Calidad (convocatoria, funcionamiento, procedimiento de toma de decisiones, etc.)	7	8	7,2	7,1
Participación en la toma de decisiones que afectan a la evolución de la Titulación	6,25	6,6	7	7,2
Desarrollo y evolución de los Títulos en los que participa como agente externo	8	7,2	7,6	7,8

Satisfacción global con la actividad desarrollada en la Comisión de Calidad	7	7,4	7,6	8,0
-----------------------------------------------------------------------------	---	-----	-----	-----

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> En particular, valoración positiva del alumnado de la labor docente de las tutoras/es y profesorado del Máster. La satisfacción del profesorado con la titulación es alta, con una media de satisfacción global de 9.5 sobre 10. Valoración global positiva de las/los agentes externos respecto de la actividad desarrollada por la Comisión de Calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> La satisfacción global del alumnado con la titulación se sitúa en una media de 5 sobre 10. Tanto alumnado como profesorado coinciden en la insuficiente orientación internacional del título.

5.3 Análisis de los resultados de la inserción laboral de los egresados y de su satisfacción con la formación recibida.

	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación (2020-2021)	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación (2021-2022)	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación
IUCM-29 Tasa de satisfacción egresados con la formación recibida	No disponible	No disponible	-	-
IUCM-30 Tasa de inserción laboral egresados	No disponible	No disponible	-	-

Los indicadores IUCM-29 e IUCM-30 no estaban disponibles en la herramienta SIDI a la fecha de elaboración de esta Memoria, por lo cual se consultaron los datos en bruto disponibles en la herramienta Qlik Sense para el curso 2021-22. Sin embargo, dado que solo se obtuvo la respuesta de una persona, entre una población de 16, no fue posible realizar el análisis.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> No es posible determinarlas. 	<ul style="list-style-type: none"> La escasa participación en la encuesta (6,3%) no permite analizar los resultados.

5.4 Análisis de la calidad de los programas de movilidad.

NO APLICA.

5.5 Análisis de la calidad de las prácticas externas.

A continuación, se recogen los principales datos que permiten profundizar en algunos aspectos de la calidad de las prácticas del Máster.

Encuestas de satisfacción

El Vicedecanato de Prácticum y Relaciones Institucionales utiliza una encuesta de satisfacción propia a fin de conocer mejor la valoración del alumnado de las Prácticas, dada la importancia de esta asignatura para el Máster en Trabajo Social Comunitario, Gestión y evaluación de Servicios Sociales, no solo en lo relativo a las competencias profesionales que se adquieren en el mismo, sino también en cuanto al número de créditos que abarca (12 ECTS).

Dentro del Sistema Interno de Calidad, el estudiantado ha evaluado el mismo mediante la administración de un cuestionario con medición a través de Escala Likert sobre el grado de satisfacción (1= nada satisfecho/a hasta 5=muy satisfecho/a) respecto a catorce variables que dan respuesta a dos bloques temáticos: 1) oferta, procesos y centros de prácticas, y 2) competencias adquiridas en el Máster e implementadas en la práctica. También se recoge en dos preguntas abiertas información sobre mejoras y recomendaciones.

Para el curso 2021/2022 se han recogido un total de 7 cuestionarios, lo que supone una participación del 24,13%. Este dato muestra que la participación ha sido ligeramente inferior que el curso anterior (26,47%) y evidencia la necesidad de promover la participación del alumnado en este tipo de encuestas de calidad.

Si atendemos a la percepción del alumnado sobre su experiencia de prácticas, encontramos que un 85,72% del alumnado afirma que su experiencia ha sido “Muy buena” o “Buena” y que, nuevamente el 85,72% afirma que la realización de las prácticas le ha servido “Mucho” o “Bastante” para mejorar su formación.

Por otro lado, la satisfacción global del alumnado del Máster en Trabajo Social Comunitario, Gestión y Evaluación de Servicios Sociales con las prácticas admite un margen de mejora importante, dado que un amplio porcentaje de estudiantes se encuentran “Indecisos/as” (57,14%) respecto a esta cuestión o “Insatisfechos/as” (14,29%), mientras que el 28,57% se muestran “Muy satisfechos/as”.

Este dato, sin embargo, contrasta con: la percepción del alumnado respecto al “Grado de satisfacción con el centro de prácticas” (71,43% “Satisfechos/as” o “Muy satisfechos/as”); con el “Grado de satisfacción con la supervisión educativa” (también con un 71,43% de estudiantes “Satisfechos/as” o “Muy satisfechos/as”); o con el “Grado de satisfacción con el/la tutor/a de prácticas” (con un 85,72% de estudiantes “Satisfechos/as” o “Muy satisfechos/as”).

Es decir, las 7 personas que han respondido a la encuesta se muestran satisfechos con el centro de prácticas, con la supervisión educativa, con el tutor o la tutora del centro y con el procedimiento de adjudicación de plazas (un 71,43% “Satisfechos/as” o “Muy satisfechos/as”), pero se muestran “Indecisos/as” a la hora de otorgar una calificación global positiva.

La discrepancia de valoración en cuanto a la satisfacción global y el resto de los ítems mencionados anteriormente puede estar relacionada con otra de las preguntas que forman parte de la encuesta y que se refiere a la “Coordinación entre el/la supervisor/a de la Facultad y el/la tutor/a del centro de prácticas”. En esta pregunta, el 100% del alumnado se muestra “Muy poco o poco satisfecho/a” o “Indeciso/a”. Este dato plantea la necesidad de reforzar los mecanismos de coordinación entre la Universidad y los centros de prácticas y de informar al estudiantado acerca de todas las acciones llevadas a cabo en este sentido.

En cuanto a la oferta de plazas de prácticas, se observa que en el cuestionario el enunciado aparece formulado en negativo (“La oferta de prácticas no es adecuada”), posiblemente debido a un error de transcripción, por lo que el resultado es difícilmente interpretable, dado que las opciones de respuesta son: “De acuerdo / Muy poco satisfecho/a”; “En desacuerdo /

Insatisfecho/a”; “Indeciso/a”; “De acuerdo / Satisfecho/a”; “Totalmente de acuerdo / Muy satisfecho/a”.

Tabla 1. Percepción de la calidad del centro de prácticas.

Pregunta	Respuesta	Curso 21-22
Oferta de prácticas realizada por la Facultad de Trabajo Social	Satisfecho/a o muy satisfecho/a	14,29%
Supervisión educativa	Satisfecho/a o muy satisfecho/a	71,43%
Centro de prácticas	Experiencia buena/muy buena	71,43%
Tutor/a externo/a	Satisfecho/a o muy satisfecho/a	85,72%
Proceso de adjudicación	Satisfecho/a o muy satisfecho/a	71,43%

Estos datos apuntan a que la satisfacción del alumnado que ha realizado prácticas en los centros, pese a las dificultades, no es mala lo que es reflejo del esfuerzo realizado por la Facultad para reestablecer la normalidad en cuanto a las prácticas presenciales en los centros.

Como se ha apuntado anteriormente, los datos relativos a la oferta de prácticas deben ser tomados con cautela, por el error en la formulación de la pregunta y por las dificultades de retomar el contacto con las entidades en el contexto de incertidumbre que se vivía en otoño de 2020, ante la evolución de la crisis sanitaria provocada por la COVID19. En esas fechas, un gran número de entidades aun mantenían limitaciones muy estrictas respecto al aforo o a la presencialidad de sus actuaciones y esto tuvo un impacto directo en que se mostrasen proclives a admitir estudiantes en prácticas.

Tabla 2. Percepción de las competencias adquiridas para el conjunto del alumnado.

Pregunta	Respuesta	Curso 21-22
Las prácticas ayudan a desarrollar competencias variadas	De acuerdo o totalmente de acuerdo	71,43%
Las prácticas permiten incorporar conocimientos nuevos	De acuerdo o totalmente de acuerdo	100%
Las prácticas ayudan a aplicar y comprobar los conocimientos teóricos	De acuerdo o totalmente de acuerdo	85,71%

Así, a pesar de las dificultades, un 100% del alumnado que ha realizado la encuesta afirma que sus prácticas les han permitido incorporar conocimientos nuevos o aplicar y comprobar sus conocimientos teóricos (85,71%), mientras que un 71,43% de estudiantes recomendaría el centro de prácticas a sus futuras compañeras y compañeros, lo que muestra que, en líneas generales, su valoración de las prácticas es positiva, si bien hay algunos elementos que deben reforzarse (oferta de plazas y coordinación).

Coordinación y otras acciones

Las coordinaciones realizadas con las diferentes organizaciones tanto públicas como privadas han implicado una parte importante de las actividades del Vicedecanato de Prácticum y Relaciones Institucionales para poder poner en marcha las prácticas del Máster. Estas coordinaciones y contactos constantes han estado dirigidas a planificar ad hoc programas específicos de prácticas, solicitar plazas y/o definir las características de estas en función de los objetivos docentes.

Además, ha sido un año de intenso trabajo conjunto y, entre los mecanismos para la mejora de la coordinación con los agentes implicados en las prácticas, se han realizado las siguientes acciones:

- ***Establecimiento de nuevos convenios de colaboración educativa***

El curso 2021/2022 ha transcurrido con un intenso trabajo por parte del Vicedecanato de Prácticum y Relaciones Institucionales por tratar de conseguir plazas para todo el alumnado matriculado. Ello ha permitido ampliar el catálogo de entidades que habitualmente colaboraban con la Facultad y poner a disposición del alumnado 40 plazas propositivas de prácticas entre las que elegir, en los dos itinerarios formativos del Máster (Trabajo Social Comunitario y Gestión de Servicios Sociales). Además del contacto con las entidades habituales, tanto desde el Vicedecanato de Prácticum y Relaciones Institucionales como desde la Coordinación del Máster se ha realizado un importante esfuerzo por propiciar la firma de convenios con entidades nuevas. Así, durante el curso 2021/2022 se ha contactado con más de 10 entidades con el objetivo de abrir nuevos espacios de colaboración. También se han gestionado 5 plazas de prácticas proactivas, que pasarán a formar parte del catálogo de entidades habituales para cursos posteriores. Por último, se han llevado a cabo numerosas renovaciones de convenios ya existentes.

Durante el curso 2021/2022 todos los convenios con las entidades se han gestionado a través de la plataforma GIPE UCM (Gestión Integral de las Prácticas Externas) y ha continuado el trabajo de consolidar la gestión de las entidades y de las plazas de prácticas a través de dicha plataforma.

- ***Transparencia en los órganos de representación de la Facultad***

En un ejercicio constante de transparencia, el Vicedecanato de Prácticum y Relaciones Institucionales ha informado de manera constante sobre el estado de las prácticas al profesorado, alumnado y Personal de Administración y Servicios representante en Junta de Facultad y en Consejo de Departamento (Trabajo Social y Servicios Sociales).

- ***Reuniones mantenidas con el alumnado***

La coordinación con el alumnado ha sido constante a través de diferentes medios (reuniones, anuncios en la página web y correo electrónico). En el curso 2021/2022 se ha podido recuperar el 100% de la presencialidad, a través de la impartición de la docencia en grupos de aforo limitado y en 3 aulas diferentes. Las reuniones mantenidas con el alumnado también han sido presenciales, respetando en todo momento las indicaciones en materia de seguridad sanitaria.

La reunión informativa con el alumnado del Máster tuvo lugar el 6 de octubre de 2021. En ella se facilitó información al estudiantado acerca de: el calendario de prácticas del Máster, la posibilidad de realizar prácticas proactivas, el proceso de elección, asignación e incorporación a los centros de prácticas, las 3 modalidades de trabajo final de prácticas y el sistema de evaluación.

A estos encuentros hay que sumar los numerosos contactos mantenidos a través del correo electrónico, de la plataforma GIPE UCM y de la Página Web de la Facultad.

- ***Reuniones con el profesorado***

El 5 de octubre de 2021 se mantuvo una reunión con el profesorado de Supervisión. Se tenía el objetivo de informar sobre el estado de las prácticas, la evolución del estado de las plazas, las adaptaciones de la guía para el alumnado con las actividades a evaluar, así como cualquier otra cuestión que afectara al desarrollo de la asignatura y a la docencia impartida por el profesorado implicado en la Supervisión.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> Restablecimiento de las prácticas presenciales en entidades bajo el contexto de “nueva normalidad” tras la crisis sanitaria producida por la COVID19. Esfuerzo en la renovación de los centros de prácticas. Reuniones de coordinación mantenidas con el estudiantado, con el profesorado de Supervisión, con el Vicerrectorado de Empleabilidad y Emprendimiento. Utilización de la plataforma GIPE por parte de las entidades de prácticas y del profesorado encargado de la Supervisión. 	<ul style="list-style-type: none"> Percepción negativa del alumnado acerca de la coordinación entre la Universidad y los centros de prácticas. Dificultades para aumentar la oferta de plazas de prácticas. Dificultades para aumentar el catálogo y la diversidad de entidades de prácticas.

6. TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.

6.1 Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de Evaluación de la Solicitud de Verificación del Título, realizado por la Agencia externa.

NO PROCEDE

6.2 Se han realizado las acciones necesarias para corregir las “Recomendaciones” o “Recomendaciones de Especial Seguimiento” establecidas en el último Informe de Seguimiento del Título realizado por la Agencia externa.

NO PROCEDE

6.3 Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el último Informe de Seguimiento del Título, realizado por la Oficina para la Calidad de la UCM, para la mejora del Título.

De acuerdo con las recomendaciones realizadas en el informe de seguimiento del curso 2020-21, con fecha 21 de febrero de 2022, se han realizado las acciones que se detallan a continuación:

Información pública del Título

- ***La página web del título ofrece información sobre el título que considera crítica, suficiente y relevante de cara al estudiante.*** Se recomienda publicar algunos aspectos no disponibles en las categorías siguientes: -Personal académico, en ítem: “Estructura y características del profesorado adscrito al título (incluirá al menos el número total de profesores por categorías y el porcentaje de doctores).”

Acciones llevadas a cabo: En la sección Personal Académico/Profesorado del Máster, se ha incorporado un cuadro con la información requerida.

(<https://www.ucm.es/trabsocialcomun/profesores-del-master>)

- ***La estructura de la web permite un fácil acceso a la información puesta a disposición.*** Se recomienda mejorar la accesibilidad en la siguiente categoría de información: -Personal académico, en el ítem: “CV abreviado del profesorado que imparte el título”.

Acciones llevadas a cabo: En la sección Personal Académico/Profesorado del Máster, se ha vinculado al nombre de cada docente que imparte el título, una página personal con su CV abreviado (<https://www.ucm.es/trabsocialcomun/profesores-del-master>).

Análisis de la implantación y desarrollo efectivo del título

- **Análisis de los resultados obtenidos a través de los mecanismos de evaluación de la calidad de la docencia del título.** Se recomienda incorporar los datos de participación en el Programa de Evaluación *Docentia*.

Acciones llevadas a cabo: Se incorporan los datos de participación en el Programa de Evaluación *Docentia*-UCM (ver apartado 3).

- **Análisis de los resultados obtenidos relativos a la satisfacción de los colectivos implicados en la implantación del título.** (1) Se recomienda describir el procedimiento de obtención de los resultados de las encuestas de satisfacción. (2) Asimismo, se recomienda incluir los datos y realizar un análisis de dichas encuestas de todos los colectivos (PAS, Estudiantes, PDI y Agentes Externos).

Acciones llevadas a cabo: En el apartado 5 de esta memoria: (1) se describe el procedimiento empleado para obtener los datos; (2) además de la inclusión de los datos disponibles sobre la satisfacción de los colectivos UCM (alumnado y PDI), se ha incorporado un subapartado con el análisis de los datos sobre la Satisfacción de los/as Agentes Externos/as.

- **Análisis de los resultados de la inserción laboral de los egresados y de su satisfacción con la formación recibida.** (1) Se recomienda describir el procedimiento de obtención de los resultados de las encuestas sobre inserción laboral de egresados y su satisfacción con la titulación. (2) Asimismo, se recomienda incluir los datos y realizar un análisis de las encuestas.

Acciones llevadas a cabo: No ha sido posible analizar los datos dado que la participación en la encuesta fue del 6,3% (una persona en una población de 16).

- **Relación y análisis de puntos débiles del título y propuesta de mejora.** Se recomienda completar la tabla de puntos débiles y propuestas de mejora, aunque se encuentre en marcha el procedimiento de Modificación o Verificación del Plan de Estudios.

Acciones llevadas a cabo: Se ha completado la tabla de puntos débiles y propuestas de mejora (ver apartado 9).

6.4 Se ha realizado el plan de mejora planteada en la última Memoria de Seguimiento a lo largo del curso a evaluar.

Se ha realizado el plan de mejoras planteadas en la Memoria de Seguimiento 2020-2021, cuyos avances se pueden apreciar en el siguiente enlace:

https://www.ucm.es/trabsocialcomun/file/plan-de-mejora-actualizado-20_21

Dado que algunas de las medidas planificadas se encuentran en proceso de implementación, solo es posible hacer referencia a la única medida realizada y terminada, relativa al ligero aumento de la tasa de abandono. Para paliar esta debilidad se mejoró la información sobre becas y sobre la verdadera carga de trabajo del Máster. Esta actuación optimizó el acceso a la información en la página web del Máster e incidió en la transmisión de información mediante las instancias de coordinación horizontal y vertical con el alumnado. La efectividad de estas medidas se puede apreciar en el importante descenso que la tasa de abandono ha venido mostrando en los últimos cursos, siendo de 0,00% en el curso objeto del análisis de esta Memoria (2021-2022).

6.5 Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de la Renovación de la Acreditación del título, realizado por la Agencia externa para la mejora del Título.

De acuerdo con las recomendaciones realizadas en el Informe Final “Favorable” de la Fundación para el Conocimiento Madri+d, emitido el 6 de abril de 2021, se han realizado las acciones que se enumeran a continuación:

Criterio 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (SGIC)

1.- Se recomienda fomentar la participación en las encuestas de satisfacción de los diferentes colectivos implicados en el título con el fin de mejorar la representatividad de los indicadores ofrecidos

Acciones llevadas a cabo:

- Se ha enviado a las promociones 2020-21 y 2021-22 un cuestionario de Autorización de Tratamiento de Datos Personales, a fin de contar con su permiso para contactar con dicho alumnado uno o varios años tras la finalización del Máster. Tener su consentimiento facilitará la labor del envío de encuestas de satisfacción e inserción laboral.
- Se ha insistido al profesorado sobre la importancia de que participen en las encuestas y que también animen al alumnado a participar.

Criterio 4. PERSONAL ACADÉMICO

1.- Dado que se trata de un título con carácter profesional, se debería incrementar el volumen de docencia impartido por parte de profesionales del ámbito de la intervención social comunitaria.

Acciones llevadas a cabo:

- La Coordinación del Máster tiene un margen relativo de actuación en este aspecto, puesto que son los diferentes Departamentos los responsables de asignar al profesorado que imparte docencia en el máster, respondiendo con ello al encargo docente. No obstante, entre las medidas viables, se insiste en continuar con la estrategia de incrementar la presencia de profesionales del ámbito del trabajo social comunitario como invitadas/os a las clases, talleres y/o Seminarios. Para facilitar esta labor, durante el curso 2021-22 se empleó una parte importante del presupuesto asignado al Máster por la UCM. En la siguiente tabla se recogen los complementos formativos impartidos por profesionales del ámbito de la intervención comunitaria llevados a cabo como respuesta a las recomendaciones de la Fundación.

Fecha	Profesional/es y ámbito de desempeño	Tema o título del Taller, Seminario o Conferencia
14/10/2021	Silvia García y Marta Jiménez. Trabajadoras Sociales, Asociación TRABE. Centro de atención a mujeres víctimas de trata y en contextos de prostitución “Concepción Arenal”. Ayuntamiento de Madrid.	Explotación sexual y trata de mujeres
04/11/2021	Concha García y Macarena Cruzado. Trabajadoras Sociales. Centro Cívico “Las Margaritas”, Getafe.	Conferencia sobre el ejercicio profesional y la gestión en un Centro de Servicios Sociales generales.
18/11/2021	Rubén Dávila. Trabajador Social. Responsable del Área Social de la Sociedad General de Autores y Editores (SGAE).	El ejercicio del Trabajo Social en una sociedad de gestión privada.
16/02/2022	María Gálvez, Ernesto Esteso y Violeta Paz. Servicio de Dinamización Vecinal. Federación Regional de Asociaciones Vecinales de Madrid.	“La metodología “Volando voy con el Servicio de Dinamización Vecinal”

Fecha	Profesional/es y ámbito de desempeño	Tema o título del Taller, Seminario o Conferencia
23/02/2022	Jara Cubillo (Médica de familias y comunidades. Ministerio de Sanidad) y Gema Casero (Asociación Plan Comunitario de Carabanchel Alto).	"Acción Comunitaria y Activos para la Salud".
02/03/2022	Elisa Lillo (Madrid Salud), Virginia Garrido y Alba Chico (Fundación Asispa).	"Proyecto Comunidades Compasivas y Prevención del Duelo Complicado"
16/03/2022	Linda Vanina Ducca (Facultad de Ciencias Humanas y Sociales, Universidad Pontificia de Comillas).	"Teatro Social: Trabajo Social con grupos y comunidades para la transformación social"
23/03/2022	Irma Sánchez y Andrea Ortiz (Asociación Educación Cultura y Solidaridad).	"Procesos de Intervención comunitaria en la práctica: San Cristóbal de los Ángeles"
30/03/2022	Patricia Alcázar (ONG Rescate).	Deriva urbana por el barrio de Lavapiés.
30/03/2022	Cristina Rodríguez (directora del Centro Comunitario Casino de la Reina y Espacio Annette Cabelli. Ayuntamiento de Madrid).	Visita guiada al Centro Comunitario Casino de la Reina y Espacio Encuentro Feminista-Espacio Annette Cabelli.

Criterio 7. INDICADORES DE RENDIMIENTO Y SATISFACCIÓN

1.- Se recomienda implementar acciones de mejora que fomenten la finalización del máster en el curso de matriculación.

Acciones llevadas a cabo:

- En el curso 2021-22 se realizó un importante esfuerzo presupuestario para, además de profesionales, invitar docentes expertos en metodología de la investigación. De este modo, en el marco de los Seminarios de apoyo a la elaboración de los TFM, los días 18 y 22 de noviembre de 2021, el profesor Luis Palacios Gómez impartió dos talleres sobre "Criterios metodológicos para el diseño y redacción de trabajos de investigación".
- Se ha solicitado al profesorado del Máster, que tutoriza TFM, que oriente al alumnado en los plazos de elaboración del TFM, para que el alumnado pueda planificar adecuadamente su trabajo y presentarlo en el plazo oficial.

2.- Se recomienda fortalecer los sistemas de seguimiento de los egresados y obtener datos y opinión de este colectivo y su inserción laboral.

Acciones llevadas a cabo:

- Se ha enviado a las promociones 2020-21 y 2021-22 un cuestionario de Autorización de Tratamiento de Datos Personales, a fin de contar con su permiso para contactar con dicho alumnado uno o varios años tras la finalización del Máster. Tener su consentimiento facilitará la labor del envío de encuestas de satisfacción e inserción laboral.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> Valoración favorable en el Informe de Renovación de la Acreditación emitido en fecha 06/04/2021. 	<ul style="list-style-type: none"> No contar con PAS de apoyo que pueda encargarse de la aplicación y seguimiento de las encuestas de satisfacción a todos los colectivos interesados, así como de las encuestas de seguimiento de inserción laboral, al tratarse de tareas de carácter administrativo que exigen una importante dedicación de tiempo. La Coordinación del Máster no tiene margen de actuación respecto de la asignación docente.

7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

7.1 Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación del Procedimiento de modificación sustancial.

NO PROCEDE

7.2 Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación del Procedimiento de modificación no sustancial.

NO PROCEDE

8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.

En la tabla siguiente se presenta una relación de las fortalezas con las que cuenta el título, remitiendo a sus causas (ya comentadas en los diversos apartados de esta memoria) y mostrando las acciones que se están realizando para que estas fortalezas se mantengan en el tiempo.

	FORTALEZAS	Análisis de la fortaleza*	Acciones para el mantenimiento de las fortalezas
Estructura y funcionamiento del SGIC	<ul style="list-style-type: none"> Buena coordinación y participación de las/los diferentes miembros que componen la comisión. Comisión dinámica y resolutive. 	Ver apartado 1.	<ul style="list-style-type: none"> Continuar fortaleciendo la participación de las/los agentes externos.
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	<ul style="list-style-type: none"> La constante y efectiva comunicación horizontal y vertical entre la Coordinación del título, el profesorado y el alumnado. Gracias a la figura de la persona delegada del alumnado, quien mantuvo una comunicación directa con la Coordinación del Máster, así como a la coordinación horizontal entre el alumnado mediante un grupo de WhatsApp, se favoreció la detección y solución de las incidencias o sugerencias, de manera más eficaz. 	Ver apartado 2.	<ul style="list-style-type: none"> Mantener reuniones periódicas con el profesorado y el alumnado, así como incidir en la figura de la persona delegada de estudiantes. Aprovechar la herramienta del Campus Virtual para mantener una comunicación efectiva con todo el alumnado matriculado en el Trabajo de Fin de Máster.
Personal académico	<ul style="list-style-type: none"> El 93% del personal docente e investigador tiene el grado de Doctor. Pese a que se valora la interdisciplinariedad, el 64% del profesorado pertenece a la rama de especialización del Máster (Trabajo Social) Alta participación del profesorado en el Programa Docencia-UCM y una Tasa alta de evaluaciones positivas del mismo. 	Ver apartado 3.	<ul style="list-style-type: none"> Los aspectos relativos a las características del profesorado que imparte docencia en el Máster no dependen de la Coordinación del mismo, en tanto las/los docentes son asignados por cada Departamento en función de sus posibilidades e intereses. Insistir, durante las reuniones con el profesorado y a través del correo electrónico, en la importancia de participar en las evaluaciones del Programa Docencia-UCM.
Sistema de quejas y sugerencias	<ul style="list-style-type: none"> Buen funcionamiento del sistema de quejas, sugerencias y reclamaciones. Rápida resolución en todos los casos y atención personalizada si es necesaria. En ocasiones, las quejas y reclamaciones recibidas permiten al equipo decanal revisar procedimientos y procesos que afectan a diferentes cuestiones y que derivan en medidas de mejora de la calidad de dichos procedimientos y procesos. 	Ver apartado 4.	<ul style="list-style-type: none"> Se ha añadido la información relativa al Buzón de quejas, sugerencias y reclamaciones en la página web del máster. Continuar informando al alumnado, cada vez que este lo requiera, sobre el funcionamiento de este sistema, a través de los diversos canales de comunicación. Continuar dando una respuesta rápida a las quejas, sugerencias y reclamaciones. Incidir en la importancia de derivar medidas de mejora en los procedimientos y procesos, en base a las quejas y reclamaciones recibidas.
Indicadores de resultados	<ul style="list-style-type: none"> Evolución favorable de las tasas de abandono del título, de graduación y de éxito. La tasa de demanda presenta un porcentaje elevado (360%) La estructura del plan de estudios y el nivel de exigencia de la mayoría de las asignaturas son razonables, permitiendo al alumnado superar exitosamente el programa. 	Ver apartado 5.1.	<ul style="list-style-type: none"> Continuar asesorando permanentemente al alumnado sobre aspectos académicos y sobre la disponibilidad de becas y ayudas al estudio, mediante la coordinación horizontal y la información disponible en la página web. Mantener actualizados los canales de comunicación con los/las potenciales demandantes, como la página web del Máster. Continuar dando una rápida respuesta a todas las dudas que se reciben a través del correo electrónico.

	FORTALEZAS	Análisis de la fortaleza*	Acciones para el mantenimiento de las fortalezas
			<ul style="list-style-type: none"> Reforzar la interacción con las redes sociales de la Facultad de Trabajo Social y con la Oficina de Ayuda al Estudiante de Trabajo Social, con el objeto de difundir el Máster y los diversos eventos que desde esta titulación se organizan.
Satisfacción de los diferentes colectivos	<ul style="list-style-type: none"> Valoración positiva del alumnado de la labor docente de las tutoras/es y profesorado del Máster. La satisfacción del profesorado con la titulación es alta, con una media de satisfacción global de 9.5 sobre 10. Valoración global positiva de las/los agentes externos respecto de la actividad desarrollada por la Comisión de Calidad. 	Ver apartado 5.2.	<ul style="list-style-type: none"> Insistir, en las reuniones de coordinación con el profesorado del Máster, sobre la importancia de mantener la valoración positiva en torno a la labor docente mediante una comunicación efectiva con el alumnado y el cumplimiento de los programas de las asignaturas, de los criterios de evaluación y de los plazos de retroalimentación y corrección de los trabajos. Continuar reforzando los espacios de comunicación horizontal con el profesorado del Máster de cara a recoger y dar respuesta a sus sugerencias y preocupaciones. Continuar reforzando la participación de los agentes externos en la Comisión de Calidad de la Facultad.
Inserción laboral	<ul style="list-style-type: none"> No es posible determinar las fortalezas. 	No es posible analizarlas.	No es posible determinar las acciones.
Programas de movilidad	No procede.	No procede.	No procede.
Prácticas externas	<ul style="list-style-type: none"> Esfuerzo en la renovación de los centros de prácticas. Reuniones de coordinación mantenidas con el estudiantado, con el profesorado de Supervisión, con el Vicerrectorado de Empleabilidad y Emprendimiento. Utilización de la plataforma GIPE por parte de las entidades de prácticas y del profesorado encargado de la Supervisión. 	Ver apartado 5.5.	<ul style="list-style-type: none"> Mantener el esfuerzo por renovar y ampliar la oferta de centros de prácticas. Mantener las reuniones periódicas con todos los actores implicados. Mantener la utilización de la plataforma GIPE.
Informes de verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación	<ul style="list-style-type: none"> Valoración favorable en el Informe de Renovación de la Acreditación emitido el 06/04/2021. 	Ver apartado 6.5	<p>Respecto a las recomendaciones del Informe de Renovación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se ha mejorado sustancialmente la información pública del título disponible en la web de la titulación. Continuar contando con la participación, en el marco de actividades docentes complementarias, de profesionales de la intervención comunitaria y de la gestión de los servicios sociales. Incidir en la celebración de Seminarios de Apoyo a la Elaboración del TFM, tal como está previsto en la Memoria Verificada del Título.

9. RELACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA

9.1 Relación de los puntos débiles o problemas encontrados en el proceso de implantación del título, elementos del sistema de información del SGIC que ha permitido su identificación y análisis de las causas.

1) Estructura y funcionamiento del sistema de garantía de calidad del título. La dificultad para emprender más acciones por parte de la Comisión de Calidad debido a que las personas que la integran tienen una gran sobrecarga de trabajo derivada de sus responsabilidades docentes, de gestión y de investigación.

2) Análisis de la organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación del título. Durante el curso 2021-22 no fue posible desarrollar las reuniones de la Comisión de Coordinación del Máster debido a que sigue pendiente su regulación en el Reglamento interno de la Facultad de Trabajo Social.

3) Análisis del personal académico. Reducción de la cantidad de profesorado asociado y reducción del profesorado con sexenios, que imparten docencia en el título durante el curso 2021-22. Ambas debilidades no se deben a causas que dependan de la Coordinación del Máster, sino que dependen del proceso de asignación de docentes que cada año realizan los diversos Departamentos que participan en el título. La asignación docente, a su vez, se realiza en función del criterio, procedimientos, intereses y necesidades de cada Departamento. De otro lado, ambos requisitos, contar con mayor profesorado asociado, al tiempo que contar con profesorado con sexenios, son incompatibles. Si se nos exige un mayor número de profesorado asociado, dado su perfil profesional (en tanto este título es un máster profesional), no se nos puede exigir al mismo tiempo un alto número de profesorado con sexenios, que supone un perfil académico-científico. En ese sentido, consideramos más coherente privilegiar el perfil profesional (incrementando el número de profesorado asociado), aunque sea en desmedro de los sexenios, pues este máster es profesional.

4) Análisis del funcionamiento de quejas y sugerencias. Persiste el desconocimiento, por parte del alumnado, del funcionamiento del sistema de quejas y sugerencias. Esto se debe en gran parte a que el alumnado no tiene la costumbre de buscar información en la Web de la titulación, pese a que desde la primera reunión de bienvenida se les muestra la web del Máster y los contenidos disponibles. A ello se suma el hecho de que, con frecuencia, las quejas y reclamaciones que se reciben son vagas, están mal formuladas y utilizan un lenguaje inapropiado. En este sentido, se considera que sería preciso mejorar la redacción de los protocolos, de modo que queden formulados de manera más clara los plazos, requisitos y procedimientos a seguir en cada caso.

5) Indicadores de resultado

5.1. Indicadores académicos. Las matrículas de nuevo ingreso y el porcentaje de cobertura han disminuido, volviendo a manifestar la tendencia de cursos anteriores, lo cual indica la necesidad de valorar las plazas ofertadas. Uno de los factores que podría incidir en esta tendencia es la escasa presencia y, por ende, visibilidad que tiene el Máster en redes sociales y otros canales de difusión. De otro lado, se aprecia una evolución desfavorable en las tasas de rendimiento y de evaluación del título, lo cual se atribuye a las dificultades en la elaboración y presentación del TFM, dada la baja tasa de personas aprobadas y presentadas en 1ª matrícula.

5.2. Análisis de los resultados obtenidos relativos a la satisfacción de los colectivos implicados en la implantación del título. La satisfacción global del alumnado con la

titulación se sitúa en una media de 5 sobre 10. Entre los diversos ítems que componen la encuesta y que incidirían en la medida global, cabe destacar, como los peores valorados, aquellos relacionados con el desarrollo académico, tales como la orientación internacional, con una puntuación media de 3,1, seguida de la relación calidad/precio y los objetivos, ambos con una puntuación media de 3,7. En cuanto a los objetivos, la causa podría residir en que el alumnado no distingue adecuadamente los dos itinerarios profesionales del Máster, lo cual se refleja en la tendencia a matricular indistintamente créditos de ambos itinerarios sin seguir un itinerario completo, lo cual dotaría de mayor coherencia a los objetivos de su formación. Respecto a la relación calidad-precio, se estima que la puntuación sería consecuencia de la valoración global. Por último, en relación a la orientación internacional del título, aspecto en el cual coincide el profesorado, el perfil del alumnado es muy diverso, contando cada año con un alto número de alumnado proveniente de universidades extranjeras. A ello cabe sumar que ambas líneas de especialización del máster son muy cotizadas entre el público hispanohablante, dado que no existen otros másteres con estas características. Ello implicaría que las expectativas del alumnado en torno a la formación recibida suponen el conocimiento de las materias objeto del máster en una perspectiva internacional, es decir, no solo centrada en experiencias de nuestro país.

5.3. Análisis de los resultados de la inserción laboral de los egresados y de su satisfacción con la formación recibida. No hay suficientes datos disponibles. La escasa participación en la encuesta (6,3%) no permite analizar los resultados.

5.4. Análisis de la calidad de las prácticas externas. Si bien los resultados de satisfacción del alumnado de prácticas son positivos en cuanto a que la realización de las prácticas les ha servido para mejorar su formación y la labor desarrollada por los/as supervisores/as educativas y los/as tutores/as del Centro, aún existe un margen de mejora importante en cuanto a la oferta de plazas de prácticas, la diversidad de los centros ofertados y a la coordinación con los mismos. Por este motivo, se prevé que se reanuden los esfuerzos por captar entidades del ámbito público, privado y Tercer Sector, para cumplir con las expectativas del alumnado, en cuanto a que se trata de una titulación de carácter profesional. También se llevará a cabo una revisión exhaustiva de la “Encuesta de Calidad” con el objetivo de subsanar posibles errores en la formulación de las preguntas, lo que permitirá una recogida de datos más precisa y ajustada a la percepción expresada por el estudiantado.

6) Tratamiento dado a las recomendaciones de los informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación. No se cuenta con PAS de apoyo que pueda encargarse de la aplicación y seguimiento de las encuestas de satisfacción a todos los colectivos interesados, así como de las encuestas de seguimiento de inserción laboral; todas ellas tareas de carácter administrativo que exigen una importante dedicación de tiempo. De otro lado, respecto a la recomendación referida al incremento del profesorado profesional que imparte docencia en el Máster, como ya se analizó en el punto 4 de esta sección, la Coordinación del Máster no tiene margen de actuación sobre la asignación docente, de la cual son responsables los Departamentos, por lo que no puede incidir en el perfil del profesorado que imparte docencia. En ese sentido, se han implementado actuaciones complementarias, invitando a profesionales a dar charlas, seminarios o talleres en el marco de las diversas asignaturas.

9.2 Propuesta del nuevo Plan de acciones y medidas de mejora a desarrollar

PLAN DE MEJORA	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Indicador de resultados	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Realizado/ En proceso/ No realizado
Estructura y funcionamiento del SGIC	Dificultad para emprender más acciones.	Sobrecarga de trabajo de quienes integran la Comisión de Calidad.	Realizar un Grupo de trabajo de Coordinación de las titulaciones para analizar los puntos débiles, así como estrategias de mejora de la automatización de procesos para mejorar la accesibilidad a los datos necesarios.	Porcentaje de datos automatizados y accesibles del Máster.	Comisión de Calidad	Curso 2022-23	En proceso
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	No es posible desarrollar reuniones de la Comisión de Coordinación del Máster.	Sigue pendiente la regulación de la Comisión de Coordinación del Máster en el Reglamento interno de la Facultad de Trabajo Social.	Regular la Comisión de Coordinación del Máster en el Reglamento interno de la Facultad de Trabajo Social.	El Reglamento interno de la Facultad de Trabajo Social regula la Comisión de Coordinación del Máster.	Equipo de Gobierno de la Facultad de Trabajo Social	Curso 2022-23	En proceso
Personal Académico	Reducción de cantidad de profesorado asociado y del profesorado con sexenios, que imparten docencia en el título durante el curso 2021-22.	La asignación docente se realiza en función del criterio, procedimientos, intereses y necesidades de cada Departamento.	Trasmitir a los Departamentos que imparten docencia en el Máster la importancia de contar con un mayor número de profesorado asociado, dado el perfil profesional de la titulación.	Incremento del profesorado asociado que imparte docencia en el Máster.	Coordinación del Máster y Departamentos que imparten docencia en el Máster.	Curso 2022-23 y siguientes	En proceso
Sistema de quejas y sugerencias	Persiste el desconocimiento sobre el funcionamiento del sistema de quejas y sugerencias.	El alumnado no tiene la costumbre de buscar información en la Web de la titulación, pese a que desde la primera reunión de bienvenida se les muestra la web del Máster y los contenidos disponibles.	Continuar informando al alumnado sobre la existencia del Sistema de quejas y reclamaciones.	Se informa al alumnado sobre el Sistema en el acto de bienvenida del Máster. La información sobre el sistema está visible en la web del Máster.	Coordinación del Máster	Curso 2022-23 y siguientes	En proceso
	Con frecuencia, las quejas y reclamaciones que se reciben son vagas,	Se detecta la necesidad de mejorar la redacción de las instrucciones sobre los plazos,	Continuar trabajando en la formulación de las instrucciones en un sentido pedagógico, esclareciendo	Las instrucciones sobre las solicitudes de quejas y reclamaciones	Vicedecanato de Calidad e Igualdad	Curso 2022-23 y siguientes	En proceso

PLAN DE MEJORA	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Indicador de resultados	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Realizado/ En proceso/ No realizado
	están mal formuladas y utilizan un lenguaje inapropiado.	requisitos y procedimientos a seguir en cada caso.	los plazos, requisitos y procedimientos.	recogen los plazos y requisitos y detallan el procedimiento.			
Indicadores de resultados	Disminución de matrículas de nuevo ingreso y del porcentaje de cobertura.	Escasa presencia y, por ende, visibilidad del Máster en redes sociales y otros canales de difusión.	Continuar reforzando la interacción con las redes sociales de la Facultad de Trabajo Social y con la Oficina de Ayuda al Estudiante de Trabajo Social. Elaborar un plan de comunicación.	Aumento de matrículas de nuevo ingreso. Aumento de porcentaje de cobertura.	Coordinación del Máster	Curso 2022-23 y sucesivos	En proceso
	Evolución negativa de la tasa de evaluación y de la tasa de rendimiento.	Dificultades en la elaboración y presentación del TFM, dada la baja tasa de personas aprobadas y presentadas en 1ª matrícula.	Continuar desarrollando actividades de apoyo a la elaboración de TFM (Talleres y Seminarios de diseño metodológico, recogida y análisis de datos y escritura académica impartidos por académicos y profesionales de reconocida trayectoria). Mejorar el procedimiento de asignación de tutores/as, elaboración y presentación pública del TFM. Mejorar la rúbrica de evaluación del TFM.	Aumento de la tasa de evaluación del título. Aumento de la tasa de rendimiento del título.	Coordinación del Máster	Curso 2022-23 y sucesivos	En proceso
Satisfacción de los diferentes colectivos	La satisfacción global del alumnado con la titulación se sitúa en una media de 5 sobre 10.	Entre los ítems peor valorados se encuentran los objetivos de la titulación. El alumnado no distingue los dos itinerarios profesionales del Máster, lo cual se refleja en la tendencia a	Informar al alumnado de nuevo ingreso sobre la importancia de matricular los créditos de un mismo itinerario formativo (trabajo social comunitario / gestión y evaluación de servicios sociales).	Aumento de la media de satisfacción global del alumnado con la titulación.	Coordinación del Máster	Curso 2022-23 y sucesivos	En proceso

PLAN DE MEJORA	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Indicador de resultados	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Realizado/ En proceso/ No realizado
		mezclar créditos de ambos itinerarios. Sin duda, el seguir un itinerario completo dotaría de mayor coherencia a los objetivos del Máster.	Incidir en este aspecto en la página web de la titulación. Incidir en la importancia de elaborar el TFM en torno a una temática inserta en uno de dichos itinerarios.				
	Tanto alumnado como profesorado coinciden en la insuficiente orientación internacional del título.	Alto número de alumnado proveniente de universidades extranjeras. Ambas líneas de especialización del máster son muy cotizadas entre el público hispanohablante, dado que no existen otros másteres con estas características. Las expectativas del alumnado en torno a la formación recibida suponen el conocimiento de las materias objeto del máster en una perspectiva internacional.	Invitar a docentes y profesionales del ámbito internacional a impartir seminarios y talleres, en modalidad presencial u online, en el marco de las diversas asignaturas que componen el plan de la titulación, así como de otros espacios complementarios destinados a la docencia. Participar, como titulación, en eventos académicos de carácter internacional. Fomentar, entre el profesorado, la incorporación a los contenidos docentes del análisis de experiencias del ámbito internacional.	Aumento de la media de satisfacción del alumnado con la orientación internacional del título. Aumento de la media de satisfacción del PDI con la orientación internacional del título.	Coordinación del Máster	Curso 2022-23 y sucesivos	En proceso
Inserción laboral	No hay suficientes datos disponibles.	La escasa participación en la encuesta (6,3%) no permite analizar los resultados.	Mejorar los mecanismos de comunicación con el alumnado egresado de la titulación.	Aumento en la participación en la encuesta de inserción laboral del alumnado egresado. Se analizan los datos de la encuesta de inserción laboral del alumnado egresado.	Vicedecanato de Calidad e Igualdad	Curso 2022-23 y sucesivos	En proceso

PLAN DE MEJORA	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Indicador de resultados	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Realizado/ En proceso/ No realizado
Programas de movilidad	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Prácticas externas	Percepción negativa del alumnado acerca de la coordinación entre la Universidad y los centros de prácticas. Dificultades para aumentar la oferta de plazas de prácticas. Dificultades para aumentar el catálogo y la diversidad de entidades de prácticas.	Dificultad para que las entidades públicas y privadas asuman más estudiantes en prácticas, teniendo en cuenta que cada curso asumen más de 300 estudiantes de Grado.	Informar al alumnado de los canales y formas de coordinación entre la Universidad y los centros de prácticas. Reforzar la coordinación entre las supervisoras y los supervisores educativos y las tutoras y los tutores externos. Hacer un especial esfuerzo en contactar nuevas entidades y centros de prácticas públicos, privados y del 3º Sector.	Percepción positiva del alumnado acerca de la coordinación entre la Universidad y los centros de prácticas. Aumento de la oferta de plazas de prácticas. Aumento del catálogo y la diversidad de entidades de prácticas.	Vicedecanato de Prácticum y Relaciones Institucionales y Coordinación del Máster	Curso 2021/2022 y 2022/2023	En proceso
Informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación	No contar con PAS de apoyo que pueda encargarse de la aplicación y seguimiento de las encuestas de satisfacción y de las encuestas de inserción laboral.	Al tratarse de tareas de carácter administrativo, la gestión de las encuestas exige una importante dedicación de tiempo.	Dotar a las titulaciones de Máster del apoyo de PAS para la gestión de las encuestas de calidad (satisfacción y seguimiento de inserción laboral)	Aumento de tasa de participación en las encuestas de satisfacción. Aumento de tasa de participación en las encuestas de inserción laboral.	Rectorado	Curso 2022-23 y sucesivos	No realizado
	No tener margen de actuación respecto de la asignación docente de más profesorado con perfil profesional.	La asignación docente no es competencia de la Coordinación del Máster.	Continuar invitando a profesionales a impartir seminarios y talleres en el marco de las diversas asignaturas que componen el plan de la titulación.	Incremento de la participación de profesionales del ámbito de la intervención comunitaria y de la gestión de los servicios sociales.	Coordinación del Máster	Curso 2022-23 y sucesivos	En proceso