



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		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	6
3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO	9
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.	18
7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS	21
8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO	22
9. RELACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA	25

INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO

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

ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO DE GRADO/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, a la que está adscrito el Máster Universitario en Trabajo Social Comunitario, Gestión y Evaluación de Servicios sociales cuenta con una única Comisión de Calidad para todas sus titulaciones (Grado, Másteres oficiales y Doctorado). La Coordinadora del Máster Universitario en Trabajo Social Comunitario, Gestión y Evaluación de Servicios sociales de la Facultad de Trabajo Social forma parte como miembro nato de esta Comisión. 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/0.1-comisiones-integrantes-5-07-23>. El número de componentes de esta Comisión, de la que forma parte como miembro nato la Coordinadora del Máster Universitario en Trabajo Social Comunitario, Gestión y Evaluación de Servicios Sociales y 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). <https://trabajosocial.ucm.es/comision-de-calidad>

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, a la que está adscrito y por cuyos procedimientos se rige el Título 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, así como el sistema de toma de decisiones vienen especificadas en el Régimen de Reglamento Interno de la Facultad, están publicadas 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 Universitario en Trabajo Social Comunitario, Gestión y Evaluación de los Servicios Sociales y Máster en Estudios LGBTQ+). La 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, 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, 05 de julio de 2023): <https://trabajosocial.ucm.es/file/0.1-comisiones-integrantes-5-07-23>. La Coordinadora del Máster Universitario en Trabajo Social y Comunitario, Gestión y Evaluación de los Servicios Sociales, forma parte como miembro nato de la Comisión Académica y de la Comisión de Calidad, así como de la Junta de Facultad de Trabajo Social.

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 (del que forma parte y por el que se rige el Máster Universitario en Trabajo Social Comunitario, Gestión y Evaluación de los Servicios Sociales, es alto 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 éstas 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 2022-2023 se han celebrado tres comisiones ordinarias de calidad de la Facultad de Trabajo Social (en octubre, enero 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, incluyendo el Máster Universitario en Trabajo Social Comunitario, Gestión y Evaluación de Servicios sociales así como otros aspectos relevantes, son debidamente publicitados en la web de la Facultad, en el siguiente enlace <https://trabajosocial.ucm.es/file/01-comision-calidad-y-agentes-externos-11-sep-2023>

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 reuniones mantenidas por la Comisión de Calidad, así como los temas tratados, haciendo especial referencia a las cuestiones abordadas respecto a la titulación del Máster Universitario en Trabajo Social Comunitario, Gestión y Evaluación de Servicios sociales

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
06/10/2022	Tribunal de Compensación para revisión y aprobación de las solicitudes del alumnado.	Mejora en la composición de dicho tribunal, con 3 miembros permanentes con capacidad de invitar a través de las direcciones de los departamentos a las personas que coordinan las asignaturas motivo de compensación. Aprobado en Junta de Facultad 30/09/2022.

	Se informa y se analiza la evolución de las Memorias de Seguimiento y se explica que una vez que sean aprobadas en Junta de Facultad se enviarán al Vicerrectorado de Calidad. Se informa de los cambios que se están llevando a cabo en las diferentes páginas web de las titulaciones y se felicita a los/a coordinadores/as por el esfuerzo que están realizando.	Se implanta como procedimiento de Mejora que haya reuniones periódicas de la Vicedecana de Calidad con las personas que coordinan las diferentes titulaciones, dentro de las que se encuentra el Máster Universitario en Trabajo Social Comunitario, Gestión y Evaluación de los Servicios Sociales I para poder ir avanzando en la elaboración de las memorias y poniendo en común las diferentes dudas con sus posibles soluciones. En reuniones anteriores se acordó como objetivo de mejora la revisión de las páginas web de todas las titulaciones incluyendo la del Máster Universitario en Trabajo Social Comunitario, Gestión y Evaluación de los Servicios Sociales
11/01/2023	Se analizan e informan las solicitudes y las resoluciones de las Quejas y Reclamaciones presentadas durante octubre-diciembre del Curso 22-23. Se informa de la Resolución de Reconocimiento de Créditos. Se informa que el 18/11 desde el Vicerrectorado de Calidad de la UCM nos han enviado los informes provisionales en relación con las Memorias de seguimiento de calidad del curso 21-22 de las titulaciones.	Se acuerda establecer un procedimiento de mejora en el Procedimiento de Tutorización y Evaluación de los Trabajo Fin de Máster (TFM) incluyendo el del Máster Universitario en Trabajo Social Comunitario, Gestión y Evaluación de los Servicios Sociales Desde la implantación como medida de mejora, de reuniones periódicas con los/as coordinadores/as de las titulaciones, entre las que se encuentra el Máster Universitario en Trabajo Social Comunitario, Gestión y Evaluación de los Servicios Sociales, hemos observado que los resultados de dichos informes provisionales en general han mejorado en relación a los informes de años anteriores y que uno de los factores importantes es que se han tenido en cuenta las recomendaciones especificadas en los mismos para establecer otras medidas de mejora.
13/07/23	Se informa y se da la bienvenida y enhorabuena al nuevo coordinador del Máster LGBTIQ+, profesor Luis Alegre Zahonero. Se informa y se da la bienvenida a Dña Concepción García que sustituye a D Manuel Cantelar como representante del PAS. Se informa y analizan las resoluciones de las Quejas y Reclamaciones presentadas durante el período de enero a Julio del Curso 2022-23. Dentro del procedimiento de Mejora de Calidad, se informa que desde el Vicedecanato se han mantenido dos Reuniones (mayo y Julio) con los y las coordinadores/as de las diferentes titulaciones. Se informa que para adaptarse a los criterios del Procedimiento de Aseguramiento de la Calidad del RD 822/2021, se está realizando el informe de autoevaluación del título de grado en relación únicamente con el Criterio 5. Se informa que se ha concedido un apoyo administrativo para la obtención de los indicadores de	La vicedecana hace hincapié en la relevancia de revisar e implantar las recomendaciones que nos envían en los informes de seguimiento de todas las titulaciones (incluido el Máster Universitario en Trabajo Social Comunitario, Gestión y Evaluación de los Servicios Sociales desde el Vicerrectorado de Calidad.

	Calidad a incluir en las memorias anuales de seguimiento, enviándole los resultados de dichos indicadores desde este vicedecanato.	
--	--	--

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Buena coordinación y participación de los diferentes miembros que componen la comisión. Comisión dinámica y resolutive.	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 cuenta 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: (1) la Coordinación del Máster; (2) la Coordinación con el profesorado; (3) la Coordinación con el alumnado.

La Coordinación del Máster

Las funciones de la coordinación son las recogidas en la Memoria verificada del Título del Máster Universitario en Trabajo Social Comunitario, Evaluación y Gestión de Servicios Sociales¹ y 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 se articula con la Comisión de Calidad de la Facultad de Trabajo Social. Asimismo, y de manera horizontal, con el profesorado de la titulación y el estudiantado, mediante comunicaciones periódicas (vía mail o reuniones) de carácter informativo y consultivo sobre todo lo concerniente a la organización del título.

La coordinación horizontal con el profesorado

Durante el curso 2022-23 se realizaron 4 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. Asimismo, en el marco de la urgente adaptación del título de Máster al RD 822/21 de 28 de septiembre, se mantuvieron 12 reuniones de trabajo entre la coordinación y el profesorado de cada asignatura, con el objeto de adaptar las fichas docentes a los nuevos resultados de aprendizaje.

Cabe destacar que, a falta de una Comisión de Coordinación del Máster², estas reuniones son de gran utilidad para establecer ciertos lineamientos de la política docente del título, la coordinación del plan de estudios y valoración de sus posibles cambios, la coordinación entre asignaturas, consensuar horarios, revisión y actualización de las fichas docentes y el estudio de cualquier otra cuestión de índole académico que sea relevante para el correcto desarrollo del título, previa consulta a las autoridades de la Facultad. Tal como está contemplado, a lo largo del curso 2022-23 se mantuvieron las siguientes reuniones de coordinación con el profesorado de la titulación, cuyo principal contenido se detalla a continuación.

¹ Memoria renovada por la Fundación para el Conocimiento Madrimasd en abril de 2021.

² Durante el curso 2018-19, 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. Sin embargo, a mediados del curso 2020-21 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 se dejó de convocar la Comisión hasta que ésta sea constituida reglamentariamente. Estas Comisiones aparecen mencionadas como tales en el documento de la Memoria Verificada del Máster y están contempladas bajo la denominación de Comisiones Académicas de Titulación en el art. 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. Sin embargo, aún no se ha regulado 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 de este a fin de incluirla. A la fecha, dicho reglamento no se ha aprobado.

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
03/10/2022	Informe de actividades de la Coordinación del Máster (Inicio del curso académico; personas matriculadas; Acto de bienvenida del alumnado de nuevo ingreso; Elaboración de Memoria de Seguimiento del Título del curso 2021-22; Realización de Jornada de Servicios Sociales Comunitarios). Estado del presupuesto del año 2023. Establecimiento de plazo máximo de envío del documento de aceptación de tutorización de TFM. Composición de comisión para la revisión de criterios de valoración (rúbrica) del TFM y para elaboración de protocolo de tutorizaciones y defensa de TFM.	Entre la normativa de los Másteres de la UCM el Reglamento para la elaboración y defensa pública del TFM, de 21 de julio de 2016, indica una serie de procedimientos relativos a la defensa de los TFM. Entre ellos, en el punto 5 se señala que se establece un plazo para la asignación de tema y tutor del TFM que no debe ser superior a 4 meses antes de la defensa del TFM. Siguiendo dicho precepto, se acuerda que la fecha de entrega del Documento de aceptación de tutorización firmado entre tutores y estudiantes coincida con dicho plazo máximo. Dado que varios Másteres de la UCM disponen de un desarrollo más detallado del Reglamento de 21 de julio de 2016 (UCM), y considerando las consultas de las/los tutores que la Coordinación recibió a lo largo del curso 2020-2021, requiriendo información relativa al proceso de tutorización, se propone elaborar un protocolo que facilite el desarrollo de dicho proceso y de la propia defensa de los TFM. Entre el profesorado se propone que el tribunal del TFM pueda ser mixto, compuesto por al menos dos profesoras/es del Máster y un docente externo, de la Facultad. Se concluye la reunión acordando que la Coordinación elaborará un borrador del protocolo y de una nueva rúbrica de evaluación que será aprobada en una próxima reunión.
19/01/2023	Información sobre la urgente adaptación del título de Máster al RD 822/21 de 28 de septiembre. Informe de la Coordinación del Máster (Aprobación de la Memoria de Seguimiento interno del título para el curso 2021-2022; Estado del presupuesto anual). Tutorización de Trabajos de Fin de Máster.	Asiste a la reunión la Vicedecana de Estudios de la Facultad de Trabajo Social, con el fin de informar sobre la adaptación al RD 822/21. Tras su exposición y la consecuente ronda de preguntas, el equipo docente del Máster acuerda reunirse en una comisión de trabajo para reflexionar en torno al requerimiento de adaptación del título del Máster a dicho RD, la cual debería hacerse a través de un procedimiento Modifica. Se acuerda que posteriormente la Coordinación del Máster se reunirá en subequipos organizados por materias. El trabajo se desarrollaría entre febrero y marzo de 2023, dado que las modificaciones y adaptaciones deberán aprobarse en Junta de Facultad, a más tardar en abril de 2023, para luego ser subidas a la aplicación Web del Ministerio de Educación y Formación Profesional. De acuerdo a lo informado, en su conjunto, el proceso deberá ser aprobado por la Comunidad de Madrid antes de junio de 2023.
23/03/2023	Trabajo realizado en el marco del proceso de adaptación del título de Máster al RD 822/21 de 28 de septiembre: – Propuesta de resultados de aprendizaje del Título. – Propuesta de resultados de aprendizaje de fichas de asignaturas y materias del Título. – Propuesta de modificaciones en el nombre de 6 asignaturas. – Propuesta de incorporación de dos asignaturas optativas nuevas.	Se aprueban todas las propuestas por unanimidad, aunque con algunos cambios que se incorporan en el curso de la reunión. Se aprueba presentar en el Consejo de los respectivos Departamentos, el cambio de nombre de las 6 asignaturas. Se aprueba la incorporación de ambas asignaturas en la próxima Memoria de Verificación del Máster. Al concluir la sesión se decide enviar los documentos al Vicedecanato de Estudios de la Facultad para que sean remitidos al Servicio de Estudios (con el objeto de que puedan ser revisados antes del envío de la solicitud definitiva al Ministerio), y a la Comisión Académica de la Facultad de Trabajo Social, previamente a su aprobación en Junta de Facultad.
13/07/2023	Proceso de adaptación al RD 822/2021. Acuerdo con Máster de la Facultad de Filología. Propuesta de rúbrica de evaluación del TFM.	Se informa al equipo docente que la primera semana de junio, la Decana de la Facultad, tras una reunión mantenida con la Fundación Madri+d, comunicó a la Coordinadora del Máster que debía paralizar el proceso de adaptación, pues se estaba elaborando una nueva Guía de instrucciones para elaborar las Memorias de verificación de los títulos. Por tanto, el proceso se retomaría cuando dicho material se publicase. El 30 de junio la Vicedecana de Estudios remitió a las/los coordinadores de las titulaciones las nuevas Guías. No obstante, en la Junta de Facultad de 04/07/23, informó que la Comunidad de Madrid solo estaba requiriendo

		modificaciones “no sustanciales”, en concreto, el cambio del “Ámbito de conocimiento” al que se adscribe el título (en nuestro caso, Ámbito 11. Ciencias sociales, trabajo social, relaciones laborales y recursos humanos, sociología, ciencia política y relaciones internacionales). Este tipo de modificación no requiere del proceso de Verificación por la agencia externa. Por tanto, se decide esperar a la correspondiente Verificación del Título para poder introducir todas las mejoras que se propusieron durante los meses previos de trabajo del equipo docente. Estos cambios, o mejoras, ya fueron aprobados tanto por los respectivos Consejos de Departamento (respecto a los cambios de nombre de asignaturas) como por la Comisión Académica de la Facultad de Trabajo Social y la Junta de Facultad, por lo que no será necesario volver a consultarlo con dichos órganos ni solicitar su aprobación. Se informa al equipo que el pasado 25 de mayo de 2023 se firmó un acuerdo, previo visto bueno de la Decana de la Facultad, de colaboración con el Máster Universitario en Estudios Contemporáneos sobre Mundo Árabe y Comunidades Musulmanas: Mediación Social y Gestión de Conflictos, de la Facultad de Filología. El acuerdo consiste en ofertar como optativa en dicho Máster la asignatura Introducción a la metodología de investigación social (603681), correspondiente a nuestro Máster, a partir del curso 2023-2024. Se aprueba la propuesta de rúbrica de evaluación para el TFM. Esta ficha de evaluación entrará en vigor con los TFM matriculados a partir del curso 2023-24, incluida la convocatoria extraordinaria de febrero de 2024. Se sugiere que la Coordinación del Máster presente en la próxima reunión una propuesta de normas internas o protocolo para la elaboración y defensa del TFM, que unifique lo recogido en la Guía Docente y en el documento de Aspectos Formales, así como incorpore mejoras y cuestiones no reguladas a la fecha, en línea con el Reglamento para la elaboración de TFM de la UCM. El objetivo es que este documento sea de utilidad tanto para la elaboración del TFM por parte del alumnado, para la orientación del proceso por quienes lo tutorizan y para su valoración por quienes integran los tribunales. La Coordinadora acepta la sugerencia y se compromete a incorporar la presentación de dicho protocolo o normas en el Orden del día de la próxima reunión del primer trimestre del curso 2023-24.
--	--	---

La coordinación horizontal con el alumnado

Al inicio del curso 2022-23 se celebró una reunión con todo el alumnado, coincidente con el acto de bienvenida del Máster, donde se les informó sobre 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, cada año se solicita a una persona que actúe como delegada de curso, como interlocutora entre todos los actores, permitiendo una comunicación más fluida y solventar con mayor rapidez las eventuales incidencias. Su función es la de facilitar la 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, recibir sugerencias y canalizar las quejas sobre el desarrollo de la titulación. Durante el curso 2022-2023, el delegado de clase elegido por el alumnado fue el estudiante D. Geiler Andrés Mosquera Palacios, 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.

Por último, durante el curso 2022-23 se habilitó la docencia en el Campus Virtual de la asignatura de TFM, lo que permite estar en constante comunicación con el alumnado matriculado en el Máster, no solo de nuevo ingreso, sino también con quienes tienen pendiente la defensa de su TFM. Mediante esta herramienta se publican anuncios en el Tablón, se envían correos y se pone a disposición del alumnado información y documentación relevante para apoyar su proceso de elaboración y defensa del TFM.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
La constante y efectiva comunicación horizontal y vertical entre la Coordinación, el profesorado y el alumnado. La figura del/la Delegado/a de estudiantes facilita la comunicación directa con la Coordinación del Máster y como una coordinación horizontal entre el alumnado; todo ello favorece la detección y solución de incidencias, y la presentación de sugerencias de manera más eficaz. La virtualización de la asignatura TFM en el Campus Virtual añade una vía de comunicación efectiva entre la coordinación y el alumnado (nuevo ingreso y promociones anteriores).	Sigue pendiente de regulación en el Reglamento interno de la Facultad de Trabajo Social de la constitución de la Comisión de Coordinación del Máster.

3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

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 Servicios Sociales; Departamento de Sociología: Metodología y Teoría; Departamento de Derecho Civil; y Unidad Docente de Psicología Social, del Trabajo y Diferencial. Pese a que se valora la interdisciplinariedad, el 64% del profesorado pertenece a la rama de especialización del Máster (Trabajo Social). En total, el profesorado del Máster acumula 2 sexenios de investigación. A continuación, se presenta una tabla detallada sobre la estructura y características del profesorado del Máster, donde figura el porcentaje de docencia (ECTS) impartida por cada uno de los integrantes del PDI de la titulación.

PERSONAL DOCENTE DE LA TITULACIÓN - CURSO 2022-23					
Asignatura	Nº Docentes	Perfil docente	ECTS	Doctor/a	Sexenio
Coordinación y dirección de equipos de trabajo	1	Profesora Asociada	4.5	Si	No
Epistemología aplicada a la intervención social	1 (*)	Profesora Ayudante Doctora	6	Si	No
Evaluación de programas y proyectos de intervención social	1	Profesora Contratada Doctora	6	Si	Si
Intervención con grupos en la comunidad	1	Profesora Contratada Doctora	6	Si	Si
Introducción a la metodología de investigación social	1	Profesora Contratada Doctora	6	Si	No
Mediación comunitaria	1	Profesora Titular	4.5	Si	No
Metodología de la intervención comunitaria	1	Profesora Contratada Doctora	6	Si	No
Planificación, calidad de programas, proyectos y servicios sociales	1	Profesor Asociado	6	Si	No
Teorías sociológicas de la comunidad	1	Profesora Contratada Doctora	4.5	Si	No
Prácticas	2	Profesor Titular Profesora Contratada Doctora	12	No Sí	No No
Trabajo Fin de Máster (TFM) - Coordinación	(*)	(*)	9	(*)	(*)
TOTAL	11	-		10 (91%)	2

(*) Misma docente

ICMRA-1c: Estructura del Personal Académico del Título. Fecha: 30/11/2022. Centro Sede: FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL. Plan de Estudios: MÁSTER UNIVERSITARIO EN TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO: GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE (0668) (*)

Categoría	Personas	% de Personas	Créditos Impartidos	% de Créditos Impartidos	Sexenios
Asociado	2	13,3%	8,90	18,6%	0
Asociado Interino	1	6,7%	5,40	11,3%	0
Ayudante Doctor	3	20,0%	8,40	17,6%	0
Contratado Doctor	4	26,7%	11,03	23,1%	3
Contratado Doctor Interino	1	6,7%	4,95	10,4%	0

Titular de Escuela Universitaria	1	6,7%	2,86	6,0%	0
Titular de Escuela Universitaria Interino	1	6,7%	2,36	4,9%	0
Titular de Universidad	2	13,3%	3,90	8,2%	2

(*) Los datos contenidos en esta Tabla, disponible en SIDI, no se corresponden con la realidad, por lo que no se han tenido en consideración a la hora de analizar los datos. Sin embargo, se incluye en la memoria por tratarse de los datos oficiales que genera la UCM.

En relación con los datos solicitados sobre la participación y los resultados obtenidos por el profesorado en el **Programa Docencia-UCM** del curso 2022-23, el Máster tuvo una tasa de participación del profesorado del 100% (IUCM-6), de los cuales el 100% participó efectivamente en la evaluación (IUCM-7). Por último, entre el profesorado evaluado, la tasa de evaluaciones positivas (IUCM-8) fue del 100%, lo cual confirma la excelencia del equipo docente que imparte esta titulación. En el Programa Docencia-UCM, el profesorado se evalúa cada 3 años. Durante estos tres años el profesorado participa en el Plan Anual de Encuestas (PAE) siendo el tercer año cuando se obtiene una evaluación global de la actividad docente solicitada, por lo que en el curso 22-23 de 11 profesores el 100% de los que fueron evaluados en el tercer año han sido 4; entre ellos obtuvieron los siguientes resultados: 3 excelentes y uno Positiva (muy positiva 0 y No positiva 0).

	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación 2020-21	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación 2021-22	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación 2022-23	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	100%	100%	100%	
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	100%	100%	100%	
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	No disponible	100%	100%	

En la Facultad de Trabajo Social se han realizado durante el curso 2022-23 cuatro **Proyectos Innova-Docencia**. En dos de estos proyectos participó profesorado del Máster, siendo uno de ellos liderado (IP) por una profesora que imparte docencia en el Máster. La temática de los proyectos fue la intermediación, prospección e inserción laboral inclusiva y sostenible, así como la utilización del podcast como herramienta docente. Se considera que la proporción de profesorado de la Titulación que participa un proyecto de Innovación es elevada (el 50% del total de proyectos de la Facultad).

FORTALEZAS	DEBILIDADES
El 91% del personal docente e investigador es Doctor. Alta participación del profesorado en el Programa Docencia-UCM con todas las evaluaciones positivas. El 64% del profesorado es personal permanente. El profesorado del Máster participó en el 50% de los proyectos de Innovación Docente de la Facultad de Trabajo Social.	Entre el profesorado Doctor, el 70% estaría en condiciones de obtener sexenios; sin embargo, solo 2 de ellos disponen sexenios, sumando 2 sexenios en el total de la titulación. Escasa dotación docente de profesorado con perfil profesional. Esta es una paradoja, pues al tiempo que se exigen sexenios (que solo puede tener el personal permanente, se exigen perfiles profesionales, que solo son compatibles con el personal no permanente -asociado-).

4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

La Facultad de Trabajo Social dispone de un procedimiento de quejas y sugerencias que es común a todas las titulaciones, incluido este Máster. Dicho procedimiento está disponible en la página web de la Facultad, en la sección “Buzón de sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos”:

<https://trabajosocial.ucm.es/buzon-de-sugerencias-y-quejas>

En dicha sección se pone a disposición del alumnado un documento explicativo que señala la diferencia entre una queja, una sugerencia y una reclamación, así como el funcionamiento de los diferentes procedimientos: <https://trabajosocial.ucm.es/file/procedimiento-sugerencias-quejas-felicitaciones-y-reclamaciones>

El buzón de quejas y sugerencias de la Facultad también está accesible desde la web del Máster, en el apartado “Sistema de Garantía de Calidad”: <https://www.ucm.es/trabsocialcomun/calidad>

Las quejas y sugerencias son recibidas por el Vicedecanato de Calidad, quien las tramita dando respuesta y poniendo en conocimiento, si es menester, al servicio o actores correspondientes. En el caso de las quejas (y reclamaciones) tras iniciarse el procedimiento se solicita a los servicios/actores implicados que emitan un informe que permita al órgano competente tomar una decisión motivada en torno a la queja (o reclamación).

Durante el curso 2022-23 no se recibieron quejas y se recibió solo una reclamación en relación este título, en concreto, dirigida a un tribunal de Trabajo de Fin de Máster de la convocatoria extraordinaria de septiembre. La reclamación fue tramitada en tiempo y forma desde el Vicedecanato de Calidad, tras la pertinente consulta previa a las personas integrantes del tribunal y a la coordinación del título. Como resultado del proceso, la reclamación fue desestimada por haberse presentado fuera de plazo y porque el fondo del asunto no coincidía con el objeto de este trámite (indicado en el procedimiento disponible en la web).

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Buen funcionamiento del sistema de quejas, sugerencias y reclamaciones. Rápida resolución en los casos y atención personalizada si es necesaria. 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 los procedimientos y procesos.	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

*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación 2020-21	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación 2021-22	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación 2022-23	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	40	40	40	
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	35	27	31	
ICM-3 Porcentaje de cobertura	87%	67,5%	77,5%	
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	87,06%	80,94%	79,32%	
ICM-5 Tasa de abandono-del título	11,43%	0%	3,70%	
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	92,84%	90,98%	90,49%	
ICM-8 Tasa de graduación	69,23%	100%	85,71%	

IUCM-1 Tasa de éxito	98,29%	98,85%	95,98%	
IUCM-2 Tasa de demanda del grado en primera opción	No aplica	No aplica	No aplica	
IUCM-3 Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones	No aplica	No aplica	No aplica	
ICUM-4 Tasa de adecuación del grado	No aplica	No aplica	No aplica	
IUCM-5 Tasa de demanda del máster	495%	360%	440%	
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	88,58%	81,88%	82,65%	

Los resultados recogidos en la tabla de indicadores recogen desde el último año en que la acreditación del Máster fue renovada (2020-21) al año 2022-23, objeto de análisis en esta memoria. Desde una perspectiva cualitativa, se puede apreciar un leve aumento de las **matrículas de nuevo ingreso** (31) en función de las plazas de nuevo ingreso (40); asimismo, la **tasa de demanda** continúa siendo elevada (440%). De otro lado, el **porcentaje de cobertura** del curso 22-23 (77,5%) subió un punto respecto del curso anterior. No obstante, el porcentaje de cobertura desde la implementación del Máster ha sido muy variable, aunque con una tendencia a la baja cobertura, de ahí que el número de plazas ofertadas está siendo objeto de valoración. En ese sentido, 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 su Oficina de Ayuda al Estudiante, con el objeto de difundir el Máster y los diversos eventos que desde esta titulación se organizan.

Por su parte, aunque la **tasa de abandono** aumentó de un 0% del curso anterior a un 3,7% en 22-23, se sigue encontrando muy por debajo de las previsiones de la memoria verificada (10%), lo que permite presumir el interés que tiene la titulación para el alumnado de trabajo social y de otras profesiones afines que participan en procesos de intervención social, tanto en el ámbito comunitario como de los servicios sociales. También es importante el número de alumnado proveniente de universidades españolas y extranjeras que cada año cursa el Máster. Se intuye que la mejora de este indicador podría estar respondiendo a una serie de mejoras emprendidas desde el curso 2018-2019, mantenidas a la fecha, como es el permanente asesoramiento académico al alumnado, mediante la coordinación horizontal y la información disponible en la página Web.

Respecto a los indicadores de resultados académicos, pese a que la **tasa de evaluación** se ha recuperado levemente (de un 81,8% de 2021-22 a un 82,6% en 2022-23), la **tasa de rendimiento** no es elevada, situándose en torno al 79%-87% en los tres últimos cursos. Se considera que ello es debido a que, como se puede apreciar en la tabla de asignaturas ICMRA-2 (presentada abajo), en 2022-23 el TFM (9 ECTS) presenta un 30% de alumnado aprobado por sobre el matriculado. Sin embargo, un aspecto positivo es que dicho porcentaje aumentó respecto del curso 2021-22, en que dicho porcentaje fue del 24,5%. En el resto de las asignaturas, no obstante, el porcentaje se sitúa en su mayoría entre el 90% y el 100% (salvo en una asignatura que está en el 84%). En conclusión, para incrementar la tasa de rendimiento del título habría que desarrollar actuaciones encaminadas a promover la presentación y superación de los TFM en cada curso académico matriculado.

Por su parte, la **tasa de graduación** (85,7%) y la **tasa de éxito** (95,9%) se sitúan en porcentajes altos, lo que 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 sin mayor dificultad. Cabe destacar que en la Memoria verificada la previsión de la tasa de graduación es del 60%, por lo que los porcentajes históricos vienen superando ampliamente lo previsto. Respecto a la **tasa de eficiencia** de las personas

egresadas, aunque el indicador ha disminuido dos puntos porcentuales, se mantiene en un rango elevado (90,4%), por sobre el 85% previsto en la Memoria verificada, lo que también permite concluir, en línea con los indicadores de graduación y éxito, que el plan de estudios tiene una dificultad razonable.

Durante el curso 2022/2023, se matricularon en la asignatura de **Prácticas** 32 estudiantes de nuevo ingreso (no hubo estudiantes en 2ª matrícula o sucesivas). La tasa de aprobados en 1ª matrícula fue del 90.63%, lo cual se considera un dato positivo, pese al descenso del 9,37% respecto del curso anterior. Sine embargo, hay que tomar en cuenta la dificultad de la asignatura, dada la complejidad de la doble evaluación externa e interna de la Facultad; por tanto, es un porcentaje elevado de estudiantes aprobados en primera matrícula.

El análisis global da cuenta de la necesidad de tomar medidas orientadas a favorecer tanto el proceso de elaboración de los TFM como su defensa. En ese sentido, la Coordinación continúa apostando por desarrollar actividades como los Seminarios de apoyo a la elaboración del TFM que se vienen impartiendo cada año por académicas/os y profesionales, nacionales e internacionales, de reconocida trayectoria. Asimismo, y atendiendo al compromiso adoptado en la memoria del curso 2021-22, se continúa trabajando en la mejora del procedimiento de elaboración y defensa del TFM: en el curso 2022-23 se diseñó una nueva rúbrica de evaluación y se incorporó la posibilidad de entregar al Tribunal una carta de valoración del tutor/a (voluntaria). La reciente publicación de las directrices de la UCM para la elaboración y defensa pública del TFM permitirá avanzar en el desarrollo de nuestras directrices. Por último, dado que, a la luz del acuerdo vigente aprobado en Junta de Facultad, el profesorado que integra los tribunales de TFM se elige entre todo el profesorado de la Facultad de Trabajo Social, en el desarrollo de nuestras directrices para la elaboración y defensa pública del TFM se establecerá que el profesorado que integre estos tribunales sea preferentemente profesorado que imparte docencia en el Máster, dada su especialización y mayor conocimiento del plan de estudios.

Tabla de asignaturas ICMRA-2														
Asignatura	Carácter	Matriculados	1ª matrícula	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	24	24	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	9	15	0
Epistemología aplicada a la intervención social	OBLIGATORIA	32	32	0	84,38%	90,00%	6,25%	84,38%	2	3	7	16	3	1
Evaluación de programas y proyectos de intervención social	OPTATIVA	22	22	0	95,45%	100,00%	4,55%	95,45%	1	0	2	10	9	0
Intervención con grupos en la comunidad	OPTATIVA	24	24	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	14	10	0
Introducción a la metodología de investigación social	OBLIGATORIA	33	32	1	81,82%	90,00%	9,09%	84,38%	3	3	8	6	13	0
Mediación comunitaria	OPTATIVA	27	27	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	0	26	1
Metodología de la intervención comunitaria	OPTATIVA	27	27	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	1	12	13	1
Planificación, calidad de programas, proyectos y servicios sociales	OPTATIVA	23	23	0	95,65%	95,65%	0,00%	95,65%	0	1	1	15	5	1
Prácticas	PRACTICAS EXTERNAS	32	32	0	90,63%	100,00%	9,38%	90,63%	3	0	4	17	8	0

Teorías sociológicas de la comunidad	OPTATIVA	10	10	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	3	3	3	1
Trabajo de Fin de Máster (TFM)	PROYECTO FIN DE CARRERA	50	20	30	30,00%	83,33%	64,00%	35,00%	32	3	4	5	5	1

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Aumento de matrículas de nuevo ingreso. La tasa de demanda continúa siendo elevada. Aumento del porcentaje de cobertura. La tasa de abandono se sitúa muy por debajo de las previsiones de la Memoria verificada. Las tasas de graduación y de éxito del título se sitúan en porcentajes altos. La estructura del plan de estudios y el nivel de exigencia de las asignaturas son razonables, permitiendo al alumnado superar exitosamente el programa.	Evolución desfavorable en la tasa de rendimiento del título, probablemente vinculada a la asignatura de TFM.

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).

El **procedimiento** de obtención de los resultados de las encuestas de satisfacción es el que desarrolla el Vicerrectorado de Calidad de la UCM, órgano desde el cual se elaboran y distribuyen las encuestas. En el siguiente enlace se dispone de la información detallada: <https://www.ucm.es/opc/>

Cada año, desde el Vicerrectorado de Calidad, se envía a la Facultad el enlace para participar en las encuestas de satisfacción de las titulaciones. Dicho enlace es trasladado desde el Vicedecanato de Calidad de nuestra Facultad, vía correo electrónico, a cada uno de los actores involucrados (PDI, PAS, Estudiantes).

Respecto a los resultados obtenidos, la **satisfacción del alumnado** tuvo una media de 4,4 puntos (sobre 10) situándose levemente por debajo de los cursos anteriores. La **participación** en la encuesta fue de un 14,5% (10 respuestas de una población de 66 sujetos³), considerándose muy baja, en línea con cursos anteriores. Dada la feminización de la disciplina del Trabajo Social, el 90% de las respuestas fueron de mujeres, la edad media de las/los participantes fue de 24 años y el 71,4% de estas personas se encontraba trabajando en un puesto relacionado con esta titulación. Entre los diversos ítems que componen la encuesta cabe destacar como los peores valorados, aquellos relacionados con el desarrollo académico, tales como la orientación internacional, con una puntuación media de 2,9, seguida de la relación calidad/precio (3,7). De otro lado, entre los aspectos mejor valorados, destacamos la puntuación media del número de alumnado por aula (8,6) y el nivel de dificultad percibido como apropiado (7,3). En cuanto a las otras categorías, se detecta insatisfacción moderada en la percepción del contenido innovador (4,3) y la organización y solapamiento de contenidos (4,6). Al respecto, ya se han introducido mejoras en el curso 2023-23 tras la puesta en marcha de reuniones entre el profesorado de las asignaturas pertenecientes a una misma materia, orientadas a evitar dicho solapamiento. En lo que se refiere a las cuestiones peor valoradas (al margen de los altos precios que no dependen de la Coordinación de los títulos), a la luz de la satisfacción global, hay ciertos aspectos que podrían ser mejorables, especialmente aquellos relacionados con la integración de experiencias internacionales y la posibilidad de que la Coordinación pueda participar en la asignación de tutoras/es de TFM, un aspecto crítico que actualmente se está negociando con las autoridades de la Facultad, de cara a garantizar y reconocer la docencia en el TFM del profesorado que integra el Máster.

³ En la población encuestada se incluye no solo el alumnado de nuevo ingreso, sino también aquel alumnado de cursos anteriores con asignaturas pendientes.

Sobre la **satisfacción del PDI**, solo se dispuso de la respuesta de 5 docentes (45% del profesorado del Máster), siendo el 100% mujeres. La media de la satisfacción global se mantuvo, respecto del curso pasado, en 8,8 puntos sobre 10. Entre los ítems peor valorados, el ítem con la valoración baja fue el aprovechamiento de las tutorías por parte del alumnado (6,4). En el otro extremo, los aspectos mejor valorados fue la coordinación de la titulación (9,8).

Por último, los datos sobre la **satisfacción del PAS**, las encuestas disponibles son las de satisfacción respecto a la Facultad de Trabajo Social (no concretamente para este Título). En ellas se aprecia una satisfacción media de 6,1 puntos. De una población de 25 PAS, solo 9 contestaron la encuesta, todos con jornada a tiempo completo, siendo un 55,6% hombres. Entre los aspectos mejor valorados se encuentra el conocimiento de sus funciones y responsabilidades (8,4) y su relación con el alumnado y compañeros de servicios, ambos con 8,2 puntos. En contraste, los aspectos peor valorados fueron los espacios de trabajo (4,9) y los servicios de riesgos laborales (5,0).

	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación 2020-21	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación 2021-22	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación 2022-23	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	4,9	5	4,4	
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	9	9,5	8,8	
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	6,6	3	6,1	

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 2022-2023 se ha continuado trabajando en la línea del fortalecer las relaciones y la participación de dichos/as agentes externos/as. Para valorar la satisfacción de estos/as agentes, se procedió al envío de la encuesta propia (diseñada en el curso 2018-2019) a todas las entidades externas que forman parte como agentes externos/as de la Comisión de Calidad. Dicha encuesta tiene como objetivo conocer su valoración sobre el funcionamiento de la Comisión de Calidad, así como el establecimiento de medidas de Mejora

La satisfacción global con la actividad desarrollada en la Comisión de Calidad ha sido positiva, y ha mejorado con respecto a cursos anteriores con una puntuación de 8.2. 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	Media 2022-2023
Metodología de Trabajo de la Comisión de Calidad (convocatoria, funcionamiento, procedimiento de toma de decisiones, etc.)	7	8	7,2	7,1	8.0
Participación en la toma de decisiones que afectan a la evolución de la Titulación	6,25	6,6	7	7,2	7.4
Desarrollo y evolución de los Títulos en los que participa como agente externo	8	7,2	7,6	7,8	8.0

Satisfacción global con la actividad desarrollada en la Comisión de Calidad	7	7,4	7,6	8,0	8.2
---	---	-----	-----	-----	-----

FORTALEZAS	DEBILIDADES
En particular, valoración positiva del alumnado de la infraestructura y servicios a disposición de la titulación. La satisfacción del profesorado con la titulación es alta, con una media de satisfacción global de 8,8 sobre 10. Valoración global positiva de las/los agentes externos respecto de la actividad desarrollada por la Comisión de Calidad.	La satisfacción global del alumnado con la titulación es baja. La insuficiente orientación internacional del título. La percepción negativa sobre la labor de coordinación vinculada a la asignación de tutores/as de TFM, dada la inexistencia de un acuerdo de la Facultad que permita designar directamente tutores/as de TFM entre el profesorado del Título.

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

Atendiendo a los datos cuantitativos procedentes de las encuestas de inserción laboral y satisfacción con la formación recibida por los egresados disponibles en Qlik-Sense, se puede apreciar que la **tasa de satisfacción con la formación recibida** fue de 5,5 puntos sobre 10 para el curso 2022-23, mientras que la **tasa de inserción laboral** de las personas egresadas fue del 100%. La tasa de satisfacción del alumnado tras un año de haber cursado el título es coherente con la tasa de satisfacción del alumnado durante el curso académico, que en los últimos tres años ha venido siendo de 4,9, 5,0 y 4,4 puntos. Por su parte, respecto de la tasa de inserción laboral de personas egresadas, se considera que este dato no es relevante, pues de una población de 16 sujetos solo dos contestaron la encuesta. Las dos personas que contestaron fueron hombres, con una edad media de 30 años, quienes tienen un trabajo con contrato por cuenta ajena, indefinido y a tiempo completo.

	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación 2020-21	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación 2021-22	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación 2022-23	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación
IUCM-29 Tasa de satisfacción egresados con la formación recibida	4	No disponible	5,5	
IUCM-30 Tasa de inserción laboral egresados	No disponible	100%	100%	

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Aumento de la tasa de satisfacción con la formación recibida respecto del curso 2020-21, en más de un punto.	La tasa de satisfacción con la formación recibida continúa siendo baja. La escasa participación en la encuesta de inserción laboral no permite un análisis riguroso de 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.

Encuestas de satisfacción

El Vicedecanato de Prácticum y Relaciones Institucionales utiliza una **encuesta de satisfacción propia** para conocer la valoración del alumnado de las Prácticas, en lo relativo a las competencias profesionales que se adquieren y en cuanto al número de créditos que abarca (12 ECTS). Por ello, dentro del Sistema Interno de Calidad, el estudiantado ha evaluado el Título mediante la administración de un cuestionario tipo Likert sobre el grado de satisfacción, respecto a diecinueve variables distribuidas en dos bloques temáticos: 1) oferta, procesos y centros de prácticas, y 2) competencias adquiridas en el Máster e implementadas en la práctica. El

Vicedecanato sometió a revisión el contenido de la encuesta utilizada hasta el curso 2021-2022, y modificó aquellos aspectos que podían ser susceptibles de mejora. A pesar de que se ha mantenido el contenido fundamental de la encuesta, se tomó la decisión de volver a diseñar la escala utilizada, sustituyendo la anterior escala de 5 puntosa una escala de 4 puntos (Muy satisfecho/a; Satisfecho/a; Insatisfecho/a; Muy insatisfecho/a), simplificando su formulación y facilitando la tarea de evaluación por parte del estudiantado. Además, se eliminaron 2 preguntas del cuestionario por no estar adecuadamente formuladas (“Las prácticas no me han ayudado a entender y solucionar problemas prácticos” y “Las prácticas me han ayudado a desarrollar competencias variadas”).

Respecto de los **resultados de la encuesta**, para el curso 2022/2023 se recogieron 22 cuestionarios (participación del 68,35%), suponiendo una mejora de la participación que fue solo el 24,13% en 2021/2022. Este dato muestra el resultado del gran esfuerzo realizado por la Coordinación del Máster para fomentar la participación del estudiantado, y el éxito de los mecanismos empleados a tal fin, así como la adhesión del alumnado al título. Si atendemos a la percepción del alumnado sobre su experiencia de prácticas el 86,36% afirma que ha sido “Muy buena” o “Buena” y que el 72,73% expresa un grado de satisfacción global con el prácticum “Muy satisfactorio” o “Satisfactorio”. Este dato, sin embargo, contrasta con la percepción del alumnado respecto al “Grado de satisfacción con el centro de prácticas” (86,36% “Satisfechos/as” o “Muy satisfechos/as”, respecto del 71,43% en 2021/2022); con el “Grado de satisfacción con la supervisión educativa” (también con un 95,45% de estudiantes “Satisfechos/as” o “Muy satisfechos/as”, respecto del 71,43 del pasado curso 2021/2022); con el “Grado de satisfacción con el/la tutor/a de prácticas” (con un 90,91% de estudiantes “Satisfechos/as” o “Muy satisfechos/as”, superior al 85,72% del 2021/2022) o con el proceso de adjudicación de las plazas de prácticas que ha sido de un 90,91% respecto del 71,43% el curso 2021-2022. Nótese el acusado incremento de estos grados de satisfacción que dan cuenta de la excelente evolución del Título. Los datos ratifican la mejora general de los indicadores de satisfacción del alumnado con el Máster. Cabe destacar, además, de manera muy especial, la mejora respecto del grado de satisfacción del estudiantado con la “Coordinación entre el/la supervisor/a de la Facultad y el/la tutor/a del centro de prácticas” que ha alcanzado un 72,72% de estudiantes “Muy satisfechos” o “Satisfechos”. Recordemos que este punto era uno de los más deficitarios en cuanto a la valoración del alumnado y que en el curso 2021/2022 En esta pregunta, el 100% del alumnado se mostró “Muy poco o poco satisfecho/a” o “Indeciso/a, y por ello hemos de considerar el gran éxito obtenido desde la Facultad en 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, este dato no fue valorable para el curso pasado (2021/2022) puesto que el enunciado aparecía formulado en negativo (“La oferta de prácticas no es adecuada”), sin embargo, una vez reformulada la pregunta en el nuevo diseño del cuestionario, para este curso 2022-2023, se obtuvo un porcentaje del 59,09% de personas “Muy satisfechas” o “Satisfechas”. Debemos señalar, no obstante, que este dato refleja la gran dificultad de ofertar prácticas externas adecuadas a la naturaleza y especificidad del Máster, y que el Vicedecanato de Prácticum y Relaciones Institucionales, junto con la Coordinación del Máster y de la asignatura de prácticas externas, se encuentra en este momento ultimando la reformulación y modificación de esta modalidad de prácticas, siempre atendiendo a la Memoria Verificada del Título.

Tabla 1. Percepción de la calidad del centro de prácticas, la oferta y adjudicación de plazas y de la supervisión educativa

Pregunta	Respuesta	Curso 22-23
Oferta de prácticas realizada por la Facultad de Trabajo Social	Satisfecho/a o muy satisfecho/a	59,09%
Supervisión educativa	Satisfecho/a o muy satisfecho/a	95,45%
Centro de prácticas	Experiencia buena/muy buena	86,36%
Tutor/a externo/a	Satisfecho/a o muy satisfecho/a	90,91%
Proceso de adjudicación	Satisfecho/a o muy satisfecho/a	90,91%

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

Pregunta	Respuesta	Curso 22-23
----------	-----------	-------------

Las prácticas permiten incorporar conocimientos nuevos	De acuerdo o totalmente de acuerdo	95,98%
Las prácticas ayudan a aplicar y comprobar los conocimientos teóricos	De acuerdo o totalmente de acuerdo	84,74%
Las prácticas han cumplido mis expectativas	De acuerdo o totalmente de acuerdo	59,09%
Recomendaría realizar esta práctica a otro alumno	De acuerdo o totalmente de acuerdo	87,55%

Coordinación y otras acciones

La labor de coordinación realizada 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. Esta coordinación y contactos constantes han estado dirigidas a explicar la naturaleza de las prácticas del Máster a las entidades, a fin de poder proporcionar al estudiantado una oferta adecuada de plazas y solicitarlas, recogiendo y gestionando toda la información necesaria. 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: **(1) Establecimiento de nuevos convenios de colaboración educativa.** Se ha puesto a disposición del alumnado 38 plazas de prácticas entre las que elegir, en los dos itinerarios formativos del Máster (Trabajo Social Comunitario y Gestión de Servicios Sociales). Además, se han llevado a cabo numerosos trámites de renovación de los convenios ya existentes. **(2) Transparencia en los órganos de representación de la Facultad.** El Vicedecanato ha informado de manera constante sobre el estado de las prácticas al profesorado, alumnado y PAS. **(3) 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, atención personalizada y presencial). **(4) Reuniones con el profesorado.** En el mes de noviembre se mantuvo una reunión con el profesorado de Supervisión para informar sobre el estado de la oferta de prácticas, la revisión del contenido de la Guía docente de la asignatura, la revisión y mejora de las guías para las dos modalidades de trabajo final de prácticas: diseño o evaluación de proyectos comunitarios.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Esfuerzo en la renovación de los centros de prácticas y la firma de nuevos Convenios que amplíen la oferta de estas. Reuniones de coordinación mantenidas con el estudiantado, con el profesorado de Supervisión, con los miembros de la Junta de Facultad y con el Vicerrectorado de Empleabilidad y Emprendimiento. Utilización de la plataforma GIPE por parte de los estudiantes, entidades de prácticas y profesorado encargado de la Supervisión.	Dificultades para conseguir plazas de prácticas en entidades nuevas y adecuadas a la naturaleza del Máster. Necesidad de analizar las mejores fórmulas para la consecución de los objetivos de las prácticas del Máster.

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 o modificación 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 2021-22, con fecha 30 de enero de 2023, se han realizado las acciones que se detallan a continuación:

1) Análisis de los resultados obtenidos a través de los mecanismos de evaluación de la calidad de la docencia del título:

- Se recomienda incorporar una tabla más detallada sobre la estructura y características del profesorado del Máster en la que figuren el porcentaje de docencia (ECTS) impartida por cada uno de los integrantes del PDI de la titulación.

Acciones llevadas a cabo: Se ha insertado la tabla recomendada.

- Se recomienda analizar la participación del profesorado del Máster en los Proyectos de Innovación Docente.

Acciones llevadas a cabo: Se ha analizado la participación del profesorado en los Proyectos de Innovación Docente.

2) Análisis de los resultados obtenidos relativos a la satisfacción de los colectivos implicados en la implantación del título.

- Se recomienda describir el procedimiento de obtención de los resultados de las encuestas de satisfacción.

Acciones llevadas a cabo: Se ha descrito el procedimiento de obtención de resultados.

- Se recomienda incorporar los datos cuantitativos procedentes de las encuestas de satisfacción con la titulación de los diferentes colectivos implicados (PDI, Estudiantes y PAS, especialmente) disponibles en Qlik-Sense.

Acciones llevadas a cabo: Se han incorporado los datos solicitados disponibles en Qlik-Sense.

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

- Se recomienda incorporar los datos cuantitativos procedentes de las encuestas de inserción laboral y satisfacción con la formación recibida por los egresados disponibles en Qlik-Sense.

Acciones llevadas a cabo: Se han incorporado los datos solicitados disponibles en Qlik-Sense.

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 elaborado y publicado el plan de mejoras planteadas en la Memoria de Seguimiento 2021-2022 disponible en el siguiente enlace: <https://www.ucm.es/trabsocialcomun/file/plan-de-mejora-2021-2022?ver>

La mayoría de las medidas planificadas se encuentran **en proceso de implementación**, al tratarse, en su mayoría, de actuaciones continuas.

Actuaciones realizadas:

- 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: si bien se ha realizado, pues se transmitió efectivamente dicha necesidad a los respectivos Departamentos que imparten docencia en la titulación, no se logró incrementar el número de profesorado asociado. El motivo de esta dificultad radica en un factor externo al Máster y a la propia Facultad, pues tras la entrada en vigor de la LO 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario (LOSU) una parte importante del profesorado asociado de la Facultad (y de la Universidad) no pudo renovar su contrato.
- Informar al alumnado de los canales y formas de coordinación entre la Universidad y los centros de prácticas. Se ha informado al alumnado y se aprecia una percepción positiva acerca de la 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. Actuaciones de coordinación y contacto constante, dirigidos a explicar la naturaleza de las prácticas del Máster a las entidades.
- Hacer un especial esfuerzo en contactar nuevas entidades y centros de prácticas públicos, privados y del 3º Sector. Se consiguió un aumento de la oferta de plazas de prácticas estableciéndose nuevos convenios de colaboración educativa, aumentando con ello el catálogo y la diversidad de entidades.
- Continuar invitando a profesionales a impartir seminarios y talleres en el marco de las diversas asignaturas que componen el plan de la titulación. Se ha incrementado la participación de

profesionales del ámbito de la intervención comunitaria y de la administración de los servicios sociales (ver cuadro). Asimismo, durante el curso 2022-23 el Máster participó junto con otras destacadas universidades, en la organización del I Foro de Intervención Social Comunitaria del Distrito de Villaverde "Nuevas tendencias, retos y compromisos de futuro", impulsado por el Departamento de Servicios Sociales del distrito.

Fecha	Profesional/es y ámbito de desempeño	Tema o título del Taller, Seminario o Conferencia
4 y 10/ 11/2022	Luis Palacios Gómez	Seminario "Criterios metodológicos para el diseño y redacción de trabajos de investigación"
24 y 26 / 10/2022	Carla Barrio Romera. Socióloga ESNE. Escuela Universitaria de Innovación Diseño y Tecnología	Taller de análisis cualitativo con Atlas Ti.
21/11/2022	Amanda Amorocho Pérez. Trabajadora social y docente en Universidad Industrial de Santander (Colombia)	Seminario "La investigación e intervención desde el enfoque relacional en Trabajo Social"
24/11/2022	Gianinna Muñoz Arce. Trabajadora social y docente en Universidad de Chile (Chile)	Seminario "Intervención social en clave interdisciplinar y transdisciplinar como desafío epistemológico"
06/03/2023	Manuel Basagoiti Rodríguez. Sociólogo. Profesor asociado en Universidad Carlos III de Madrid	Conferencia "Procesos comunitarios y metodologías participativas en comunidades diversas y multiculturales: reflexiones en torno a las limitaciones, posibilidades y alianzas en la acción comunitaria"
06 y 15 /03/2023	Lucila Finkel Morgenstern. Profesora	Taller de análisis cuantitativo con Spss.

Actuaciones no realizadas: Dotar a las titulaciones de Máster del apoyo de PAS para la gestión de las encuestas de calidad (satisfacción y seguimiento de inserción laboral). Si bien se ha concedido un apoyo administrativo para la obtención de los indicadores de Calidad a incluir en las memorias anuales de seguimiento, que permite que los resultados de dichos indicadores se envíen a los coordinadores de los posgrados desde el Vicedecanato de Calidad, aún no se cuenta con un apoyo administrativo que se ocupe del seguimiento de las diversas encuestas de calidad (satisfacción y seguimiento de inserción laboral).

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.

Seguendo las recomendaciones realizadas en el Informe Final "Favorable" de la Fundación para el Conocimiento Madrid, de 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: (1) Se ha enviado a las promociones 2020-21, 2021-22 y 2022-23 un cuestionario de Autorización de Tratamiento de Datos Personales, a fin de contar con su permiso para contactarles uno o varios años tras la finalización del Máster. Dicho consentimiento facilitará la labor del envío de encuestas. (2) Se ha reiterado al profesorado 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. Al tratarse de un Máster oficial (no propio) son los diferentes Departamentos los responsables de asignar al profesorado que imparte docencia en el máster, respondiendo con ello al encargo docente. Dicha asignación se realiza en función de la disponibilidad de profesorado asociado contratado, lo cual tampoco depende de los Departamentos, sino de las plazas que convoque el Vicerrectorado competente. No obstante, entre las

medidas viables como respuesta a las recomendaciones de la Fundación, se continúa desarrollando 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 2022-23 se empleó una parte importante del presupuesto asignado al Máster por la UCM, para el pago de profesionales (un 43% del presupuesto). En la tabla del punto 6.4., se recogen los complementos formativos impartidos por profesionales del ámbito de la intervención comunitaria y de la administración de servicios sociales, del ámbito nacional e internacional, llevados a cabo en el curso 2022-23.

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: (1) En el curso 2022-23 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, en octubre de 2022, el profesor Luis Palacios Gómez impartió dos talleres sobre Criterios metodológicos para el diseño y redacción de trabajos de investigación. (2) En el curso 2022-23 se comenzó a coordinar la asignatura TFM en el Campus Virtual. En dicho espacio, se ha orientado reiteradamente a través de anuncios al alumnado, respecto de los plazos de elaboración del TFM y sus requisitos, con el objeto de que este pueda planificar adecuadamente su trabajo junto con sus tutores/as y presentarlo en los plazos oficiales. (3) En el curso 2022-23 se incorporó un plazo para que el alumnado envíe el documento de acuerdo de tutorización firmada, a más tardar a inicio del segundo semestre. El alumnado ha sido informado al respecto a través del correo electrónico, del Delegado del curso y del Campus Virtual. (4) Se ha promovido entre el profesorado de la Facultad de Trabajo Social la labor de tutorización de TFM. Todas las acciones antes descritas han incidido en el aumento importante del número de TFM presentados en el curso 2022-23: de 14 TFM presentados en el curso 2021-22 se aumentó a 34 TFM presentados por el alumnado matriculado en el curso 2022-23 (aumento de un 142%).

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, 2021-22 y 2022-23 un cuestionario de Autorización de Tratamiento de Datos Personales, para contar con su permiso para contactarles uno o varios años tras la finalización del Máster. Su consentimiento facilitará la labor del envío de encuestas de satisfacción e inserción laboral. Sin embargo, no contar con PAS de apoyo que pueda encargarse de la aplicación y seguimiento de las encuestas, al tratarse de tareas de carácter administrativo que exigen una importante dedicación de tiempo.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Valoración favorable en el Informe de Renovación de la Acreditación emitido en fecha 06/04/2021. Continúa impartición de complementos formativos por parte de profesionales de la intervención comunitaria, la metodología y la administración de los servicios sociales, de ámbito nacional e internacional. Aumento importante (en un 142%) del número de TFM presentados en el curso 2022-23, respecto del anterior.	Escasa participación de los colectivos (estudiantes, PDI y PAS) en las diversas encuestas de satisfacción y seguimiento.

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

	FORTALEZAS	Análisis de la fortaleza*	Acciones para el mantenimiento de las fortalezas
Estructura y funcionamiento del SGIC	Buena coordinación y participación de integrantes de la comisión de Calidad y Agentes Externos. Comisión dinámica y resolutive.	Ver apartado 1.	Continuar fortaleciendo la participación de las/los agentes externos.
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	La constante y efectiva comunicación horizontal y vertical entre la Coordinación del título, el profesorado y el alumnado. Gracias a la figura del/la Delegado/a de estudiantes se mantuvo una comunicación directa con la Coordinación del Máster, favoreciendo la detección y solución de incidencias y la presentación de sugerencias de manera más eficaz. Gracias a la virtualización de la asignatura TFM en el Campus Virtual se añadió una nueva vía de comunicación efectiva entre la coordinación y el alumnado matriculado en el Máster, tanto de nuevo ingreso como de promociones anteriores que tienen pendiente su defensa de TFM para finalizar el título.	Ver apartado 2.	Continuar desarrollando reuniones periódicas con el profesorado y el alumnado. Continuar disponiendo de la figura de la persona delegada de curso. Continuar utilizando el Campus Virtual como instrumento para mantener una comunicación fluida con todo el alumnado matriculado en el TFM.
Personal académico	El 91% del PDI tiene grado de Doctor. Alta participación del profesorado en el Programa Docencia-UCM con todas las evaluaciones positivas. El 64% del profesorado es personal permanente. El profesorado participó en el 50% de los proyectos de Innovación Docente de la Facultad de Trabajo Social.	Ver apartado 3.	Continuar Insistiendo al profesorado en la importancia de participar en las evaluaciones del Programa Docencia-UCM. Promover entre el profesorado la participación o liderazgo de Proyectos de Innovación Docente.
Sistema de quejas y sugerencias	Buen funcionamiento del sistema de quejas, sugerencias y reclamaciones. Rápida resolución en los casos y atención personalizada si es necesaria. 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.	Ver apartado 4.	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	Aumento de matrículas de nuevo ingreso y porcentaje de cobertura. La tasa de demanda continúa siendo elevada. La tasa de abandono se sitúa muy por debajo de las previsiones de la Memoria verificada. Las tasas de graduación y de éxito del título se sitúan en porcentajes altos. La estructura del plan de estudios y el nivel de exigencia permiten al alumnado superar exitosamente el programa.	Ver apartado 5.1.	Continuar asesorando permanentemente y dando rápida respuesta al alumnado mediante la coordinación horizontal, correo electrónico y la información disponible en la página web. Mantener actualizados los canales de comunicación con los/las potenciales demandantes, así como la interacción con las redes sociales de la Facultad de Trabajo Social para difundir el Máster y los diversos eventos que desde esta titulación se organizan. Continuar evaluando de manera permanente el desempeño docente y del alumnado, a través de las reuniones con el equipo docente.

Satisfacción de los diferentes colectivos	En particular, valoración positiva del alumnado de la infraestructura y servicios a disposición de la titulación. La satisfacción del profesorado con la titulación es alta, con una media de satisfacción global de 8,8 sobre 10. Valoración global positiva de las/los agentes externos respecto de la actividad desarrollada por la Comisión de Calidad.	Ver apartado 5.2.	Continuar poniendo a disposición del alumnado infraestructura y servicios adecuados a sus necesidades. 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	Aumento de la tasa de satisfacción con la formación recibida respecto del curso 2020-21, en más de un punto.	Ver apartado 5.3.	Promover la participación del alumnado, una vez que egresa, en las encuestas de seguimiento de inserción laboral.
Programas de movilidad	No procede.	No procede.	No procede.
Prácticas externas	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.	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	Valoración favorable en el Informe de Renovación de la Acreditación emitido en fecha 06/04/2021. Continúa la impartición de complementos formativos por parte de profesionales de la intervención comunitaria, la metodología y la administración de los servicios sociales, de ámbito nacional e internacional. Aumento importante (en un 142%) del número de TFM presentados en el curso 2022-23, respecto del anterior.	Ver apartado 6.5.	Continuar manteniendo actualizada 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 administración de los servicios sociales. Continuar favoreciendo la elaboración y presentación de TFM mediante diversas actuaciones dirigidas a las/los tutores, estudiantes y tribunales calificadoros.

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. Existe 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. No se dispone de una Comisión de Coordinación del Máster, pues su constitución sigue pendiente de ser regulada en el Reglamento interno de la Facultad de Trabajo Social, el cual se encuentra en proceso de elaboración.

3) Análisis del personal académico. Respecto al profesorado Doctor, el 70% de las/los docentes estarían en condiciones de obtener sexenios; sin embargo, solo 2 de ellos disponen sexenios, sumando 2 sexenios en el total de la titulación. De otra parte, hay una escasa dotación docente de profesorado con perfil profesional. En todo caso, esta es una paradoja, pues al tiempo que se exigen sexenios (que solo puede tener el personal permanente), se exigen perfiles profesionales (que solo son compatibles con el personal no permanente, como es el caso del profesorado asociado).

4) Análisis del funcionamiento de quejas y sugerencias. El alumnado sigue desconociendo el funcionamiento del sistema de quejas y reclamaciones, pese a que este 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. Con frecuencia, las quejas y reclamaciones que llegan son vagas, están mal formuladas y utilizan un lenguaje inapropiado. Hay que seguir trabajando en un sentido más pedagógico.

5) Indicadores de resultado: 5.1. Indicadores académicos. Evolución desfavorable en la tasa de rendimiento del título. Probablemente el rendimiento global dado el bajo número de TFM que se presentan en cada convocatoria. Al respecto ya se han introducido de mejoras durante el curso 2022-23 (comentadas en apartados anteriores) y se prevé el desarrollo de unas directrices de elaboración y presentación de TFM propias del título.

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 es muy baja. Esto también se podría vincular a las dificultades que en la actualidad presenta el proceso de elaboración del TFM, dada la poca disponibilidad de profesorado en la Facultad de Trabajo Social dispuesto a tutorizar los trabajos. Otra debilidad es la insuficiente orientación internacional del título. En ese sentido, en el curso 2022-23 se han implementado algunas iniciativas para mejorar este aspecto: de una parte, se invitó a participar al alumnado en el *Blended Intensive Program*, celebrado en marzo de 2022-23 en la *Avans University of Applied Sciences* (Países Bajos), al cual asistieron becadas cuatro alumnas del Máster; de otro lado, se han invitado ponentes de universidades extranjeras para dictar seminarios o talleres, contando en el curso 2022-23 con la presencia de la Doctora Gianinna Muñoz de la Universidad de Chile (Chile) y la Doctora Amanda Amoroch de la Universidad Industrial de Santander (Colombia). Por último, respecto a la percepción negativa sobre la labor de coordinación vinculada a la asignación de tutores/as de TFM, dada la inexistencia de un acuerdo de la Facultad que permita designar directamente tutores/as de TFM entre el profesorado del Título, se está valorando con las autoridades del Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales y de la Facultad, la posibilidad de aumentar el reconocimiento de horas de docencia impartida en el Máster según número de créditos ECTS, incluyendo en dicha carga docente la tutorización de TFM.

5.3. Análisis de los resultados de la inserción laboral de los egresados y de su satisfacción con la formación recibida. La tasa de satisfacción con la formación recibida continúa siendo baja. En línea con la baja satisfacción durante el curso, comentada en el apartado anterior, se estima que las medidas adoptadas también incidirán positivamente y a medio-largo plazo en este indicador. Respecto a la escasa participación en la encuesta de inserción laboral, que no permite un análisis riguroso de los resultados, se continuará trabajando en el fomento de la participación del alumnado egresado.

5.4. Análisis de la calidad de las prácticas externas. Pese a que los resultados de satisfacción del alumnado de prácticas son muy positivos, aún existe un margen de mejora importante en cuanto a la oferta de plazas. Por

ello se prevé una modificación de la modalidad en que se realizan las prácticas, orientada a incrementar su calidad y del aprendizaje del estudiantado, de modo que no se dependa totalmente de entidades externas a la Facultad, pues por la naturaleza del Título existen otras modalidades, en las que están trabajando en este momento el Vicedecanato de Prácticum y Relaciones Institucionales y la Coordinación del Título. También se ha revisado y modificado parte del contenido de la Encuesta de Calidad, para subsanar posibles errores en la formulación de las preguntas, lo que ha permitido una recogida de datos más precisa y ajustada a la percepción expresada por el alumnado, lo que se ha evidenciado en el aumento de los porcentajes de satisfacción global.

6) Tratamiento dado a las recomendaciones de los informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación. Escasa participación de los colectivos (estudiantes, PDI y PAS) en las diversas encuestas de satisfacción y seguimiento. Esto se debe a que 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, al tratarse de tareas de carácter administrativo que exigen una importante dedicación de tiempo.

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 de la Comisión de Calidad para llevar a cabo más acciones.	La sobrecarga de trabajo de integrantes de la Comisión dificulta llevar a cabo más acciones.	Realizar Grupo de trabajo de Coordinación de titulaciones para analizar puntos débiles y estrategias de mejora.	Porcentaje de datos automatizados y accesibles del Máster.	Comisión de Calidad	Curso 2022-23	Realizado
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	No se ha constituido la Comisión de Coordinación del Máster.	La constitución de dicha Comisión no ha sido regulada 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.	Regulación de la Comisión en el Reglamento interno de la Facultad de Trabajo Social.	Equipo de Gobierno de la Facultad de Trabajo Social	Curso 2023-24	En proceso
Personal Académico	Escaso número de sexenios entre el profesorado que imparte docencia. Escasa dotación docente de profesorado con perfil profesional.	Al tiempo que se exige que el PDI del Máster disponga de sexenios (que solo puede tener el personal permanente) se exigen perfiles profesionales que solo son compatibles con el personal no permanente (asociado).	Trasmitir a los Departamentos que imparten docencia en el Máster la importancia de contar con profesorado asociado y también con PDI que disponga de sexenios.	Numero de profesorado asociado que imparte docencia en el Máster. Numero de sexenios entre el profesorado que imparte docencia en el Máster.	Coordinación del Máster Departamentos que imparten docencia en el Máster.	Curso 2023-24 y siguientes	En proceso
Sistema de quejas y sugerencias	Con frecuencia las reclamaciones y quejas recibidas son vagas, están mal formuladas y utilizan un lenguaje inapropiado.	El alumnado sigue desconociendo el funcionamiento del sistema.	Continuar informando al alumnado sobre la existencia del Sistema de quejas y reclamaciones y su funcionamiento.	Se informa al alumnado sobre el Sistema. La información sobre el sistema está visible en la web del Máster.	Coordinación del Máster	Curso 2023-24 y siguientes	En proceso
Indicadores de resultados	Evolución desfavorable en la tasa de rendimiento del título.	Probablemente vinculada a la asignatura de TFM que es la única que presenta un porcentaje bajo de personas aprobadas.	Continuar introduciendo mejoras para favorecer la tutorización, elaboración y presentación de TFM. Promoción de la tutorización de TFM entre el profesorado de la Facultad. Desarrollo de directrices de elaboración y presentación de TFM, propias del título.	Aumento de la tasa de rendimiento del título.	Coordinación del Máster	Curso 2023-24 y siguientes	En proceso

Satisfacción de los diferentes colectivos	La satisfacción global del alumnado con la titulación es baja. Insuficiente orientación internacional del título. Percepción negativa sobre la labor de coordinación vinculada a la asignación de tutores/as de TFM.	Las expectativas del alumnado con el título no se corresponden con los objetivos de este. Escasa presencia de experiencias internacionales entre los contenidos desarrollados. Inexistencia de un acuerdo de la Facultad que permita designar directamente tutores/as de TFM entre el profesorado del Título.	Desarrollo de un Plan de acogida para el alumnado de nuevo ingreso en el que se aclare el objetivo de la titulación y su funcionamiento. Mantener una comunicación efectiva con el alumnado. Incrementar la presencia de invitadas/os extranjeros que presenten experiencias de contextos internacionales. Promoción de la tutorización de TFM entre el profesorado de la Facultad.	Aumento de la media de satisfacción global. Jornada de bienvenida para alumnado nuevo. 3 reuniones de coordinación con alumnado. 2 Seminarios impartidos por ponentes extranjero/as. Aumento de número de TFM presentados.	Coordinación del Máster Vicedecanato de Relaciones Internacionales	Curso 2023-24 y siguientes	En proceso
Inserción laboral	Escasa participación en la encuesta de inserción laboral no permite el análisis riguroso de resultados.	No contar con PAS de apoyo que pueda encargarse de la aplicación y seguimiento de las encuestas de inserción laboral.	Dotar al Vicedecanato de Calidad de la Facultad de Trabajo Social del apoyo de PAS para la gestión de las encuestas de seguimiento de inserción laboral.	Aumento de tasa de participación en las encuestas de inserción laboral.	Rectorado	Curso 2022-23	No realizado
Programas de movilidad	No procede	No procede	No procede	No procede	No procede	No procede	No procede
Prácticas externas	Dificultades para conseguir plazas de prácticas en entidades nuevas, adecuadas a la naturaleza del Máster. Necesidad de analizar las mejores fórmulas para la consecución de los objetivos de las prácticas del Máster.	La modalidad de prácticas vigente genera dependencia hacia entidades externas a la Facultad. Existe un margen de mejora sobre la modalidad de prácticas, siendo posible de valorar otros modelos que permitan incrementar el aprendizaje del estudiantado.	Modificar la modalidad en que se realizan las prácticas para incrementar su calidad y el aprendizaje del estudiantado, atendiendo a la naturaleza y objetivos del título.	Adecuación de prácticas a la naturaleza del máster. Aumento en satisfacción global del alumnado con las prácticas.	Vicedecanato de Prácticum y Relaciones Institucionales	Curso 2023-24	En proceso
Informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación	Escasa participación de los colectivos (estudiantes, PDI y PAS) en las diversas encuestas de satisfacción con el curso y seguimiento posterior.	No contar con PAS de apoyo que pueda encargarse de la aplicación y seguimiento de las encuestas, al tratarse de tareas administrativas que exigen una importante dedicación de tiempo.	Dotar al Vicedecanato de Calidad de la Facultad de Trabajo Social del apoyo de PAS para la gestión de las encuestas de calidad (satisfacción y seguimiento).	Aumento de tasa de participación en las encuestas.	Rectorado	Curso 2022-23	No realizado