

9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

MASTER UNIVERSITARIO EN CIENCIAS ODONTOLÓGICAS

Universidad Complutense de Madrid

9.1 RESPONSABLES DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL PLAN DE ESTUDIOS.

El máximo responsable unipersonal de la calidad de la titulación será el Decano o persona en quien delegue.

Se creará una Comisión de Calidad, aprobada por la Junta de la Facultad de Odontología, órgano colegiado específicamente dedicado a garantizar la calidad de la titulación, que funcionará con un reglamento específico que será aprobado por dicha Junta.

En esta Comisión estarán representados todos los colectivos de la Comunidad Universitaria: estudiantes, profesorado, personal de administración y servicios.

Composición de la Comisión de Calidad

La Comisión de Calidad del Máster en Ciencias Odontológicas será aprobada por la Junta de Facultad y estará compuesta por:

- El Decano de la Facultad, o persona en quien delegue, que presidirá la comisión
- El Coordinador de la titulación (responsable de la Calidad del Máster)
- El Gerente de la Facultad
- Un representante de cada Departamento con sede en la Facultad de Odontología y docencia en el programa
- Un representante de los Departamentos con sede externa a la Facultad de Odontología y docencia en el programa
- Un representante de los alumnos.
- Un representante del personal de administración y servicios

Asimismo, se contará con agentes externos. Estos podrán ser expertos designados por las Agencias Autonómicas o Estatales de Evaluación o expertos en evaluación de la calidad de otras universidades o representantes de colegios profesionales, de empresas u organizaciones relacionadas con la titulación. La participación de estos agentes externos en la Comisión de Calidad estará regulada en su Reglamento.

La Comisión de Calidad de la titulación elaborará anualmente una Memoria de sus actuaciones y un plan de mejoras de la titulación que deberá ser aprobado por la Junta de Facultad y difundido tal y como se especifica más adelante.

Funciones de la Comisión de Calidad

La Comisión de Calidad del Máster en Ciencias Odontológicas tiene como funciones:

- Realizar el seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad.
- Gestionar y coordinar todos los aspectos relativos a dicho sistema.
- Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad del Máster en Ciencias Odontológicas.

- Realizar propuestas de mejora y hacer un seguimiento de las mismas.
- Proponer y modificar los objetivos de calidad del Máster en Ciencias Odontológicas.
- Recoger información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa formativo de la titulación (objetivos, desarrollo de la enseñanza y aprendizaje y otros).
- Gestionar el sistema de Información de la titulación.
- Establecer y fijar la política de calidad del título de acuerdo con la política de calidad de la Facultad de Odontología y con la política de calidad de la UCM.
- Informar, a través de su presidente, las propuestas de normativa interna que se sometan a la consideración de la Junta de Facultad

Funcionamiento y toma de decisiones de la Comisión de Calidad

En lo que respecta al funcionamiento y toma de decisiones de la Comisión de Calidad del Máster en Ciencias Odontológicas:

- El reglamento de funcionamiento será elaborado por la Comisión e Calidad y aprobado por la Junta de Facultad
- La Comisión de Calidad se reunirá al menos tres veces anualmente, al principio de cada trimestre académico, sin perjuicio de otras convocatorias que pueda efectuar su presidente.
- Las decisiones se adoptarán por mayoría simple. El presidente de la comisión dispondrá de un voto de calidad en caso de empate.
- Sus decisiones o recomendaciones serán elevadas a la Junta de Facultad que adoptará –de ser necesarias- las medidas oportunas correspondientes.

La comisión de calidad del Máster en Ciencias Odontológicas elaborará anualmente una memoria de sus actuaciones y un plan de mejoras de la titulación, que deberá ser aprobado por la Junta de Facultad, y difundido tal y como se especifica en el apartado 9.5 de difusión y *publicidad de los resultados del seguimiento del sistema de garantía interna de calidad*.

9.2 PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y EL PROFESORADO.

Calidad de la docencia

La Comisión de calidad del Máster en Ciencias Odontológicas elaborará anualmente un informe sobre la marcha de las enseñanzas de la titulación recabando información de:

- La Secretaría de alumnos del Centro y los programas de gestión informática
- El Servicio de Coordinación y Gestión Académica
- La dirección de la Facultad de Odontología
- Los departamentos implicados en las enseñanzas

y utilizando el resto de procedimientos de recogida de información del Sistema de Información de la titulación que se reseñan en el apartado del sistema de información

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

- Difusión del programa formativo.

- Acceso e ingreso de estudiantes, incluyendo planes de acogida o tutorización.
- Coordinación del profesorado de la titulación.
- Orientación formativa a los estudiantes y también orientación sobre salidas profesionales.
- Recursos e infraestructuras de la titulación.
- Estructura y características del profesorado y personal de apoyo de la titulación.
- Información general sobre la matrícula y estructura de grupos de docencia, movilidad de estudiantes, estudiantes en prácticas y otros.

La Comisión de Calidad analizará estos datos y elaborará una propuesta de mejoras que remitirá para su aprobación a la Junta de Facultad.

El seguimiento de la aplicación de las mejoras propuestas y aprobadas por dicha Junta será realizado por la Comisión de Calidad, que elaborará el correspondiente informe de seguimiento y lo difundirá tal y como se especifica en el último apartado.

Evaluación y calidad del profesorado

Los procedimientos de evaluación y mejora de la calidad del profesorado de la titulación son los procedimientos establecidos en el Programa *Docentia* de la UCM (<http://www.ucm.es/dir/2423.htm>) verificado por la ANECA con fecha de 31 de marzo de 2008.

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

Los efectos y consecuencias, de dicha evaluación, para el profesorado y la titulación serán los regulados por la Universidad Complutense en el programa *Docentia*.

Satisfacción de los actores implicados en la titulación

La información sobre la valoración global y sobre aspectos específicos de la titulación y de los actores implicados en la misma (alumnado, profesorado y personal de apoyo) se obtendrá mediante encuestas. Para la realización de estas encuestas se cuenta con la ayuda técnica de la Oficina para la Calidad de la UCM, que elaborará los cuestionarios y llevará a cabo el tratamiento analítico de la información facilitada en los mismos.

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

Procedimiento de actuación para las reclamaciones:

Las eventuales reclamaciones que pudieran tener los actores serán formuladas en cualquier momento por el interesado mediante la presentación de un escrito que contenga sus datos personales, el sector de la comunidad universitaria al que pertenece y su domicilio a efectos de notificación, y en el que se concretarán con suficiente claridad los hechos que originan la reclamación, el motivo y alcance de la pretensión que se plantea y la petición que se dirija a la Comisión de Calidad.

Dicha Comisión no admitirá las reclamaciones y observaciones anónimas, las formuladas con insuficiente fundamento o inexistencia de pretensión y todas aquellas cuya tramitación cause un perjuicio al derecho legítimo de terceras personas. En todo caso, comunicará por escrito a la persona interesada la admisión o no, indicando los motivos en este caso. A este efecto, la Comisión de Calidad dispondrá de un registro propio, no integrado en el sistema general de registros de la UCM, y que tendrá carácter reservado para garantizar la confidencialidad de los asuntos.

La Comisión no entrará en el examen individual de aquellas reclamaciones sobre las que esté pendiente reclamación judicial o expediente administrativo, y suspenderá cualquier actuación si, en el transcurso de su tramitación, se iniciara un procedimiento administrativo o se interpusiera demanda o recurso ante los tribunales ordinarios. Ello no impedirá, no obstante, la investigación de los problemas generales planteados en las reclamaciones presentadas.

Admitida la reclamación, por la Comisión de calidad se abrirá el oportuno expediente, promoverá la oportuna investigación, recabando la oportuna información de las personas, departamentos o servicios relacionados, y la asistencia técnica que considere necesaria, de otros servicios de la Universidad, dando conocimiento a todas las personas que puedan verse afectadas por su contenido. El plazo de resolución será de tres meses, a partir de la admisión de la reclamación.

Una vez concluidas las actuaciones, la Comisión de Calidad informará a la Junta de Facultad sobre los expedientes tramitados y, en su caso, propondrá las oportunas actuaciones para su resolución. Igualmente, notificará su resolución a los interesados.

Buzón de sugerencias:

Se pondrá a disposición de los actores implicados (profesorado, alumnado y PAS) un Buzón de Sugerencias para todas aquellas propuestas que tengan como finalidad promover la mejora de la calidad de la Titulación.

Las decisiones y resoluciones de la Comisión de calidad, derivadas de reclamaciones y sugerencias, no tienen la consideración de actos administrativos, y no serán objeto de recurso alguno. Tampoco son jurídicamente vinculantes y no modificarán, por sí mismas, acuerdos o resoluciones emanadas de los órganos de la Universidad.

Toda la información y análisis referente a las encuestas de satisfacción y tratamiento de reclamaciones y sugerencias se incorporará al Sistema de Información de la titulación, utilizando dicha información y análisis la Comisión de Calidad en sus informes y propuestas revisión y de mejora en el plan de estudios. Esta información se remitirá a la Junta de Centro que adoptará las medidas necesarias para su ejecución, con el objeto de lograr una mejora continua en la satisfacción de la formación.

Cumplimiento de objetivos formativos y resultados de aprendizaje

Los objetivos formativos globales y finales de la titulación se miden en el Trabajo Fin de Máster, así como en la información recogida en la medición de calidad de la enseñanza y profesorado, la información de las encuestas de inserción laboral, de los programas de movilidad y de los diferentes procedimientos especificados en el Sistema de Información.

Además se utilizarán los indicadores que se mencionan a continuación y también la opinión del profesorado, y del alumnado, expresada en las encuestas de satisfacción:

- Tasa de eficiencia (relación porcentual entre el número total de créditos establecidos en el plan de estudios y el número total de créditos en los que han tenido que matricularse a lo largo de sus estudios el conjunto de estudiantes titulados en un determinado curso académico).
- Tasa de abandono (relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que debieron obtener el título el año académico anterior, y que no se han matriculado ni en ese año académico ni en el posterior).

- Tasa de graduación (porcentaje de estudiantes que finalizan la enseñanza en el tiempo previsto en el plan de estudios (d) o en año más (d+1) en relación con su cohorte de entrada).

La Comisión de Calidad del Máster en Ciencias Odontológicas analizará estos datos y emitirá anualmente propuestas de revisión y mejora de la titulación a la Junta de Centro, que adoptará las medidas que juzgue necesarias para su ejecución.

9.3 PROCEDIMIENTOS PARA EVALUAR LA CALIDAD DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS Y DE LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD

Esta titulación no prevé la realización de prácticas externas.

En lo que respecta a los programas de movilidad, no se contempla ésta al ser el título propuesto de un año de duración. Si hubiese estudiantes extranjeros cursándolo, se considerarían como estudiantes habituales, sin otras connotaciones.

9.4 PROCEDIMIENTOS DE ANÁLISIS DE LA INSERCIÓN LABORAL DE LOS EGRESADOS Y DE LA SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA.

Dos años después de que salgan los primeros egresados del Máster en Ciencias Odontológicas, se realizarán encuestas promovidas por el Rectorado de la Universidad, con la participación de la Oficina para la Calidad, para conocer el nivel de inserción laboral del Máster y la adecuación de la formación recibida en la titulación para dicha inserción laboral.

Se recabará al menos, información del Colegio profesional o Asociación profesional correspondiente y de las organizaciones empresariales sobre la inserción laboral y la adecuación de la formación recibida.

Para recopilar esta información, cada curso académico, la Comisión de Calidad del Máster en Ciencias Odontológicas, enviará a estas organizaciones cuestionarios y, en caso de existencia de informes sobre la inserción laboral y la adecuación de la formación recibida, se les solicitará su remisión.

La Comisión de Calidad de la Titulación valorará toda esta información para hacer propuestas de mejora relativas a los planes formativos que remitirá a la Junta de Facultad para su aprobación y puesta en marcha. La Comisión de Calidad del Máster valorará y analizará toda esta información periódicamente y emitirá propuestas de revisión y mejora de la titulación, que remitirá a la Junta del Centro que adoptará las medidas necesarias para su ejecución, con el objetivo de lograr una mejora continua en la formación e inserción laboral de los alumnos.

Sistema de información

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

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

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

- Memoria anual del funcionamiento de la titulación en la que se incluirá, entre otras cosas, toda la información, indicadores y análisis relativos a la garantía interna de calidad.
- Propuestas de mejora de la Comisión de Calidad de la Titulación y seguimiento de las mismas.
- Evaluación del profesorado mediante la aplicación del Programa Docentia.
- Sistemas de verificación del cumplimiento por parte del profesorado de sus obligaciones docentes.
- Reuniones de coordinación - valoración y reflexión al final del año académico - y programación anual, a celebrar conjuntamente por el Vicedecano de Ordenación académica y el Secretario Académico con los profesores de la titulación.
- Resultados de las encuestas de satisfacción al alumnado, profesorado y personal de apoyo.
- Información de las bases existentes de matrícula, actas y otra facilitada por la Vicegerencia de Gestión Académica.
- Resultados de las encuestas de inserción laboral.

9.5 CRITERIOS ESPECÍFICOS EN EL CASO DE EXTINCIÓN DEL TÍTULO. DIFUSIÓN Y PUBLICIDAD DE LOS RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DEL SGIC

Criterios específicos en caso de extinción de los planes de estudio conducentes a la obtención del Máster en Ciencias Odontológicas.

Serán motivos para la extinción de los planes de estudios conducentes al Título oficial de Máster en Ciencias Odontológicas:

- El no haber superado el proceso de evaluación para su acreditación (previsto en el artículo 27 de Real Decreto 1393/2007) y el plan de ajustes no subsane las deficiencias encontradas.
- La consideración de que el título ha realizado modificaciones en el plan de estudios que supongan un cambio notable en los objetivos y naturaleza del título (RD 1393/2007 art. 28).
- A petición del Centro, tras la aprobación en Junta de Facultad, de forma razonada, al no superarse el número de 20 alumnos matriculados en tres años consecutivos.
- A petición motivada y justificada del Consejo de Gobierno de la UCM o de la Comunidad de Madrid, en ejercicio de las competencias atribuidas legal o reglamentariamente.
- Si la inserción laboral de los egresados fuera inferior al 25 % durante cinco años, la Comisión de la Titulación deberá analizar el interés profesional del Título, emitir un informe proponiendo acciones de mejora del Título o su extinción.

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

La suspensión del Plan de Estudios será aprobada por el Consejo de Gobierno y se desarrollará según lo establecido en el artículo 28 del Real Decreto 1393/2007.

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

- No admitir matrículas de nuevo ingreso en la titulación
- La implantación de acciones específicas de tutorías y de orientación para los estudiantes repetidores.
- Garantizar el derecho a evaluación hasta agotar las convocatorias reguladas en la normativa específica de la UCM.

Difusión y publicidad de los resultados del seguimiento del sistema de garantía interna de calidad

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

La Facultad de Odontología incluirá, así mismo, dichos resultados en la página web del centro y en el informe -memoria anual de la Facultad. Dicha información será igualmente distribuida a la Conferencia de Decanos de Facultades de Odontología y a nivel internacional a la Asociación Europea de Educación en Odontología (ADEE).

En todo caso la información mínima que se difundirá sobre los resultados de seguimiento del SGIC de la Titulación incluirá:

- Memoria de actuación
- Plan de mejoras
- Informe de seguimiento de la Calidad de la Enseñanza y del profesorado