

**9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD**  
**MÁSTER UNIVERSITARIO EN INVESTIGACIÓN EN**  
**INMUNOLOGÍA**  
**Universidad Complutense de Madrid**

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

El/La responsable unipersonal de garantizar la calidad interna del Máster en Investigación en Inmunología será el/la Decano/a de la Facultad de Medicina de la Universidad Complutense de Madrid.

Como máxima responsable de la calidad de las titulaciones que imparte la Facultad de Medicina se crea una **Comisión de Calidad** aprobada por la Junta de Centro (26 de enero de 2011), órgano colegiado específicamente dedicado a garantizar la calidad de las titulaciones.

**9.1.1- La Comisión de Calidad de la Facultad de Medicina tendrá la siguiente composición:**

- Vicedecano de Ordenación Académica y Profesorado de la Facultad de Medicina, que actuará como Presidente de la Comisión (por delegación del Decano).
- Secretario Académico.
- Vicedecano de Estudiantes.
- Vicedecano de Postgrado, Títulos Propios y Formación Continua.
- Vicedecano de Calidad e infraestructuras.
- Vicedecano del Hospital Clínico de San Carlos.
- Vicedecano del Hospital "12 de Octubre".
- Vicedecano del Hospital Gregorio Marañón.
- El coordinador de cada una de las titulaciones que se imparten en la Facultad de Medicina.
- Cuatro profesores de las titulaciones de la Facultad

- Cuatro representantes de los alumnos, nombrados por la Delegación de Alumnos del Centro
- Un representante del PAS: Gerente de la Facultad de Medicina.
- Un agente externo: representante del Colegio de Médicos de Madrid.

La Comisión de Calidad del Master Universitario en Investigación en Ciencias Biomédicas, actuará como subcomisión de la Comisión de Calidad de la Facultad de Medicina y estará compuesta por:

- ✦ El coordinador del Master
- ✦ Dos profesores del Master
- ✦ Un alumno del Master, nombrado por la Delegación de Alumnos del Centro.

**9.1.2.-** La Comisión de Calidad de la Facultad de Medicina realizara las siguientes 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 de las titulaciones.
- Realizar propuestas de revisión y de mejora, y hacer un seguimiento de las mismas.
- Proponer y modificar los objetivos de calidad de los títulos.
- Recoger información y evidencias sobre el desarrollo y las aplicaciones de los programas formativos de las titulaciones (objetivos, desarrollo de la enseñanza y aprendizaje y otros).
- Gestionar el Sistema de Información de las titulaciones.
- Establecer y fijar la política de calidad de las titulaciones de acuerdo con la política de calidad de la Facultad de Medicina y con la política de calidad de la UCM.
- Informar, a petición de su Presidente/a, las propuestas de normativa interna que se sometán a la consideración de la Junta de Facultad.

**9.1.3.-** En lo que respecta al **funcionamiento y toma de decisiones** de la Comisión de Calidad de la Facultad de Medicina:

- Se ha elaborado un reglamento de funcionamiento que esta aprobado por la Junta del Centro (26 de enero de 2011).
- La Comisión de Calidad de la Facultad de Medicina se reunirá con carácter trimestral. La toma de las decisiones se tomarán por mayoría simple de los miembros presentes, en caso de empate el Presidente contará con voto de calidad.
- Las decisiones adoptadas se comunicarán a los interesados para realizar los cambios y mejoras oportunas. Así mismo se elevarán a la Junta de Centro para su conocimiento y, en su caso, para su ratificación.

La Comisión de Calidad del Máster Universitario en Investigación en Inmunología, tendrá las siguientes funciones:

- Elaboración anual de una Memoria de las actuaciones desarrolladas por la Comisión
- Elaborará el borrador de informe que se proponga para estudio y aprobación por la Comisión y por la Junta del Centro.
- Elaboración de informes de seguimiento de la aplicación de las mejoras propuestas y aprobadas por la Junta de Centro.
- Adopción de las decisiones y, en su caso, resoluciones en relación de las reclamaciones y sugerencias presentadas.
- Adopción de la propuesta de modificación del Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Calidad.
- Todas las restantes funciones recogidas en el Sistema de Garantía Interna de Calidad de las Titulaciones que imparte la Facultad de Medicina, así como las que se atribuyan a la Comisión por cuantas disposiciones sean dictadas en desarrollo del citado Sistema y que de forma expresa se atribuyan a la Comisión.

La Comisión de Calidad del Máster Universitario en Investigación en Inmunología elaborará anualmente una Memoria de sus actuaciones y un plan de mejoras de la titulación que deberá ser aprobado por la Comisión de Calidad de la Facultad de Medicina y elevada a la Junta de Centro y difundido tal y como se especifica en el punto 9.5.3

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

### **9.2.1.1 Calidad de la enseñanza**

La Comisión de Calidad de la Titulación elaborará anualmente un informe sobre la marcha de las enseñanzas de la Titulación recabando información de:

- La Secretaría de Estudiantes de los Centros implicados y los programas de gestión informática.
- Los Servicios de Coordinación y Gestión Académica.
- La Dirección de los Centros implicados.
- Los Departamentos implicados en las enseñanzas.
- Los resultados de las encuestas de satisfacción al alumnado, profesorado y personal de servicio y administración.
- El sistema de reclamaciones y sugerencias
- Los indicadores relativos a: Tasa de eficiencia, Tasa de abandono y Tasa de graduación.
- El resto de procedimientos de recogida de información del Sistema de la titulación señalados en el punto 9.5.1 del documento.

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 (ver apartado 5.1.C).
- Orientación formativa a los/las estudiantes.
- Recursos e infraestructuras de la Titulación.
- Estructura y características del profesorado y personal de apoyo de la Titulación.
- Grado de resolución de las sugerencias y reclamaciones presentadas ante la propia Comisión de Calidad.
- Información general sobre la matrícula y estructura de grupos de enseñanza, movilidad de los/las estudiantes y otros.

A partir de este informe, la Comisión de Calidad elaborará una propuesta de mejoras que remitirá para su aprobación a los Centros implicados. El seguimiento de la aplicación de las mejoras propuestas y aprobadas por la Junta de Centro de la Facultad de Medicina, será realizado por la propia Comisión de Calidad que elaborará el correspondiente informe de seguimiento que difundirá a través de la página Web del propio Máster (<http://www.ucm.es/info/inmuno/master.htm>), con la publicación de una memoria anual que se pondrá a disposición de todos los actores implicados (profesorado, estudiantes y PAS).

### **9.2.1.2 Evaluación y calidad del profesorado**

La evaluación de la calidad del Profesorado perteneciente a la Universidad Complutense de Madrid del Máster en Investigación en Inmunología se adecuará al Programa Docencia verificado por la ANECA con fecha 31 de marzo de 2008.

El Máster evaluará a su profesorado, al menos cada tres años. Los efectos y consecuencias de la evaluación para el profesorado y la titulación serán los regulados en el Programa Docencia.

### **9.2.1.3 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 anualmente mediante encuestas. Para la realización de estas encuestas se contará con la ayuda técnica de la Oficina para la Calidad de las Universidades implicadas para la elaboración y tratamiento analítico de los cuestionarios. La Comisión de Calidad de la Titulación se encargará de la aplicación de los cuestionarios y de su envío para su procesamiento y análisis.

Los cuestionarios serán remitidos a los distintos actores implicados en la titulación dentro del correspondiente curso académico, pudiendo asimismo realizarse a través de medios electrónicos, informáticos o telemáticos. La Comisión de Calidad recibirá cuantas reclamaciones y sugerencias deseen realizar cualquiera de los actores implicados en el desarrollo del Título.

En la recepción y tramitación de cualquier reclamación y sugerencia ante la Comisión de Calidad se observarán todas las garantías legalmente previstas para los procedimientos administrativos. La Comisión de Calidad actuará de oficio o a instancia de parte en relación con las sugerencias y reclamaciones que sean susceptibles de necesitar su intervención. Cualquier implicado en el desarrollo del Master podrá dirigirse a la Comisión de Calidad a título individual o colectivo.

#### **Procedimiento de actuación: reclamaciones:**

1. Las reclamaciones serán formuladas 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 dirige a la Comisión de Calidad. El escrito se presentará con libertad de forma, si bien se publicarán en la página web de la Facultad de Medicina, impresos que faciliten la presentación de la reclamación. Los interesados podrán recabar de la Comisión de Calidad dichos impresos así como asesoramiento para cumplimentarlos, o bien presentar sus propios escritos de reclamación.

2. La Comisión de Calidad efectuará el registro de todas las reclamaciones y enviará el correspondiente acuse de recibo a los que hayan presentado el escrito. A estos efectos, la Comisión de Calidad dispondrá de un registro propio. Este registro tendrá carácter reservado al objeto de garantizar la confidencialidad de los asuntos.
3. La 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 los motivos de la no admisión.
4. La Comisión no entrará en el examen individual de aquellas reclamaciones sobre las que esté pendiente resolución 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, la Comisión de Calidad promoverá la oportuna investigación y dará conocimiento a todas las personas que puedan verse afectadas por su contenido.
5. En la fase de investigación del procedimiento se realizarán las actuaciones pertinentes para comprobar cuantos datos fueran necesarios, mediante el estudio de la documentación necesaria y realización de entrevistas personales; la Comisión de Calidad podrá recabar los informes externos que sean convenientes.
6. Una vez concluidas sus actuaciones, la Comisión de Calidad notificará su resolución a los interesados y la comunicará al órgano universitario afectado, con las sugerencias o recomendaciones que considere convenientes para la subsanación, en su caso, de las deficiencias observadas.
7. En todo caso la Comisión de Calidad resolverá dentro del plazo de tres meses desde que fue admitida la reclamación.

#### Sugerencias:

Asimismo 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 las reclamaciones y/o sugerencias presentadas 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, tratamiento de reclamaciones y del conjunto de solicitudes, sugerencias y observaciones, se incorporará al Sistema de Información de la Titulación, utilizando dicha información y análisis la Comisión de Calidad en sus informes y propuestas de revisión y mejora de la titulación.

#### **9.2.1.4 Cumplimiento de los objetivos formativos y resultados del aprendizaje**

Los objetivos formativos globales y finales y los resultados de aprendizaje 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 y, además, se contará con la opinión del profesorado y de los estudiantes, expresada en las encuestas de satisfacción.

Asimismo, se utilizarán los indicadores que se mencionan a continuación:

\* Tasa de Graduación (Relación porcentual de estudiantes que finalizan las enseñanzas en el tiempo previsto en el plan de estudios o en un año académico más en relación a su cohorte de entrada).

\*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 ni en el posterior).

\* 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).

La Comisión de Calidad analizará estos datos y emitirá anualmente propuestas de revisión y mejora de la titulación a las Juntas de las distintas Universidades

participantes en el Máster que adoptarán las medidas necesarias para su ejecución.

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

#### **Prácticas externas**

El Máster Universitario en Inmunología no prevé la realización de Prácticas externas

#### **Programas de Movilidad**

La gestión de la calidad del programa de movilidad del Máster se realiza por la Comisión de Calidad del Máster. La Comisión de Calidad realizará un seguimiento y evaluación anual de los programas de movilidad que permita su mejora continua mediante la realización de revisión y propuestas de mejora, y para ello, se utilizarán los siguientes indicadores:

- Informes de los estudiantes que participen en los programas de movilidad, en los que se especifiquen los siguientes parámetros: a) grado de adecuación de la actividad respecto a las previsiones ofertadas por el programa, b) grado de satisfacción de los estudiantes remitidos y acogidos por la titulación c) grado de satisfacción respecto a la gestión de la actividad por parte del programa.
- Informes de los/las coordinadores/as o responsables de dichos programas, en los que se especifiquen los siguientes parámetros: a) Tasa de eficacia de los programas de movilidad (relación plazas ofertadas/plazas cubiertas); b) Tasa de intercambio con las universidades de destino (relación estudiantes acogidos/estudiantes remitidos); c) Grado de cumplimiento de las actuaciones previstas en los programas de movilidad; d) Propuestas de mejora de las actuaciones de los programas de movilidad.

La Comisión de Calidad analizará y valorará toda esta información y dispondrá la realización de las actuaciones conducentes a corregir o mejorar los programas de movilidad del título para conseguir los objetivos previstos en los mismos.

### **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 Investigación en Inmunología se realizarán encuestas para conocer el nivel de

inserción laboral del Máster universitario así como la adecuación de la formación recibida en la titulación para dicha inserción laboral. Estas encuestas podrán realizarse a través de medios electrónicos, informáticos o telemáticos.

No existen análisis de inserción laboral previos puesto que se trata de un nuevo título, ni tampoco de titulaciones equivalentes, ya que los Másteres de Barcelona y Granada no llevan suficiente tiempo en marcha. Basados en la inserción laboral de los doctorandos egresados del programa de doctorado de Inmunología en los últimos años las expectativas de inserción laboral son del 99%, la mayor parte (89%) en menos de 1 año, y el resto en menos de 3, con la siguiente distribución por sectores: 61% en investigación, 17% en empresas, 11% en sanidad, 6% en educación. La distribución por sexos fue 60% mujeres y 40 % hombres, y por licenciaturas 91% Biología, 8% Medicina, 2% Bioquímica. El grado de satisfacción con la formación recibida es del 89%, aunque un 72% considera necesario recibir más.

Para recopilar esta información, cada curso académico, la Comisión de Calidad de la Titulación enviará a los egresados y a organizaciones relacionadas con la Inmunología (como la Sociedad Española de Inmunología) 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 revisión y mejora relativas a los planes formativos que remitirá a la Junta de la Facultad de Medicina para su aprobación y puesta en marcha.

## **9.5 Sistema de Información. Criterios específicos en el caso de extinción del título. Difusión y publicidad de los resultados del seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad**

### **9.5.1. 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 los procesos de aseguramiento de la calidad de las respectivas Unidades para la Calidad de las Universidades implicadas, en especial para: la aplicación del programa de evaluación y calidad del profesorado, la aplicación de las encuestas de satisfacción y la medición de la inserción laboral. Por otra parte, las Vicegerencias de Gestión Académica proporcionarán información sobre la gestión de matrícula, de actas y otros, para la elaboración de los indicadores que se han señalado y 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, al menos, la información, indicadores y análisis relativos a la garantía interna de calidad.
- Propuestas de mejora de las Comisiones de Calidad de la Titulación y seguimiento de las mismas.
- Evaluación del profesorado
- Sistemas de verificación del cumplimiento por parte del profesorado de sus obligaciones docentes.
- Reuniones de coordinación, de valoración y reflexión al final del Curso académico y con una programación anual de dos reuniones semestrales.
- Resultados de las encuestas de satisfacción al alumnado, profesorado y personal de apoyo.
- Resumen del funcionamiento del sistema de reclamaciones y sugerencias
- Información de las bases existentes de matrícula, actas y otras facilitada por las Vicegerencias de Gestión Académica.
- Resultados de las encuestas de inserción laboral.

#### **9.5.2. Criterios específicos en el caso de extinción del título.**

Serán motivos para la extinción del Máster universitario en Investigación en Inmunología:

- No haber superado el proceso de evaluación para su acreditación (previsto en el artículo 27 de Real Decreto 1393/2007) y el plan de ajustes no subsane las deficiencias encontradas.
- Si se considera que el título ha realizado modificaciones en el plan de estudios que supongan un cambio notable en los objetivos y naturaleza del título (RD 1393/2007 art. 28).
- A petición de los Centros implicados en la titulación, tras la aprobación en las Juntas de Facultad, de forma razonada por no superar 20 alumnos matriculados en tres años consecutivos.
- A petición, motivada y justificada, del Consejo de Gobierno de la Universidad Complutense de Madrid o de los órganos respectivos de la Comunidad de Madrid en ejercicio de las competencias atribuidas legal o reglamentariamente.
- Si la inserción laboral de los egresados fuera inferior al 60% durante cinco años, la Comisión de la Titulación deberá analizar el interés profesional del Título y 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.

En caso de suspensión del Máster universitario en Inmunología, debe quedar garantizado por parte de los Centros responsables 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 Universidad Complutense de Madrid.

### **9.5.3. Difusión y publicidad de los resultados del seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad**

El rectorado de las Universidad Complutense de Madrid difundirá los resultados del seguimiento de garantía interna de calidad del Máster Universitario en Inmunología 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.

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