

9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD
MASTER UNIVERSITARIO EN COMUNICACIÓN DE LAS
ORGANIZACIONES
Universidad Complutense de Madrid

9.1 Responsables del sistema de garantía interno de calidad

La responsabilidad de garantizar la calidad interna del Máster Universitario en Comunicación de las Organizaciones recae en el Decano de la Facultad de Ciencias de la Información, que es quien preside la Comisión de Calidad del Centro.

La Comisión de Calidad del Centro tiene encomendada por la Junta del Centro la tarea de garantizar la calidad de las titulaciones y funcionará con un reglamento específico aprobado por dicha Junta.

A su vez, se creará una Comisión de Calidad del Máster en Comunicación de las Organizaciones dedicada a garantizar la calidad de este máster.

La composición de la Comisión de Calidad del Centro será la siguiente:

- Presidencia: Decano de la Facultad de Ciencias de la Información. Será el responsable unipersonal de garantizar la calidad de las titulaciones impartidas en el mismo.
- Miembros:
 - o Dos vicedecanos
 - o Un responsable de cada una de las titulaciones del Centro
 - o Dos representantes del alumnado
 - o Un representante del Personal Administrativo y de Servicios (miembros de la Junta de Facultad)
 - o Un agente externo experto en temas de calidad designado por la misma Comisión de Calidad. También pueden ser expertos designados por las Agencias Autonómicas o Estatales de Evaluación o expertos en evaluación de la calidad de otras universidades. La participación de estos agentes externos estará regida por el Reglamento interno de la Comisión, y su actuación se centrará en reuniones, toma de decisiones y propuestas de mejora.

La Comisión de Calidad del Centro elaborará anualmente una Memoria de sus actuaciones y un plan de mejoras del Máster en Comunicación de las Organizaciones que deberá ser aprobado por la Junta de Centro y difundido tal y como se especifica en el punto 9.5.3.

La Comisión de Calidad del Máster en Comunicación de las Organizaciones estará formada por:

- El coordinador del máster que será el presidente de la comisión
- Los directores de los departamentos responsables del máster
- Los coordinadores de los módulos
- Dos profesores del máster

- Un representante del Personal Administrativo y de Servicios
- Dos representantes de alumnos del máster
- Un experto externo nombrado por la Comisión de Calidad del centro, a propuesta de los departamentos responsables del título. La participación de este agente externo en la Comisión de Calidad estará regulada en el Reglamento interno de funcionamiento de la Comisión.

La Comisión de Calidad del Máster elaborará anualmente una memoria de sus actuaciones y un plan de mejoras de la titulación del máster que deberá ser aprobado por la Junta de Centro y difundida tal y como se especifica en el punto 9.5.3.

La Comisión de Calidad del Centro tendrá 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 título.
- Realizar propuestas de mejora y hacer un seguimiento de las mismas.
- Proponer y modificar los objetivos de calidad del título.
- Recoger información 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 Ciencias de la Información y con la política de calidad de la UCM.

La Comisión de Calidad del Centro podrá delegar estas funciones en la Comisión de Calidad del Máster, que servirá como elemento constante de apoyo y referencia para el adecuado seguimiento y evaluación del máster y, por tanto, para el desarrollo del sistema de calidad.

En lo que respecta al funcionamiento y toma de decisiones de la Comisión de Calidad del Centro y de la Comisión de Calidad del Máster en Comunicación de las Organizaciones:

1. La Comisión de Calidad del Máster diseñará un reglamento de funcionamiento, que será aprobado por la Junta del Centro.
2. Se estima la realización de al menos tres reuniones ordinarias al año. Una en septiembre/octubre, en el comienzo del curso, otra en febrero, a mitad de curso, y la última en junio al concluir el periodo de docencia presencial. El Presidente podrá convocar reuniones de urgencia si lo considera conveniente.
3. Las decisiones se tomarán por acuerdo cualificado (2/3 de los votos de los miembros de la Comisión presentes). Una vez aprobada una determinada propuesta se someterá a la Junta de Facultad para su aprobación final y vinculante.
4. Las decisiones serán puestas en marcha por la Comisión de la Calidad del Centro en colaboración con el Decanato que informará en las

siguientes reuniones sobre el grado de avance o grado de cumplimiento de las mismas. La tipología de efectos dependerá del tipo de decisión adoptada.

9.2 Evaluación, seguimiento y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado

9.2.1.- Procedimientos de mejora de la calidad de la docencia y del profesorado

Calidad de la enseñanza

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

- La Comisión de Calidad del Máster
- La Secretaría de alumnos del Centro y los programas de gestión informática
- Los Servicios de Coordinación y Gestión Académica
- La dirección de la Facultad de Ciencias de la Información
- Los departamentos implicados en las enseñanzas
- El resto de procedimientos de recogida de información del Sistema de Información de la titulación que se reseñan en el apartado 9.5.1.

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 y otros.

La Comisión de Calidad del Centro analizará estos datos y realizará propuestas de revisión y de mejoras que remitirá, para su aprobación, a la Junta de Centro. El seguimiento de la aplicación de las mejoras propuestas y aprobadas por la Junta de Centro será realizado por la Comisión de Calidad del Centro que elaborará el correspondiente informe de seguimiento y lo difundirá tal y como se especifica en el último apartado del documento.

Evaluación y calidad del profesorado

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

La evaluación del profesorado del máster se realizará cada tres años. Los efectos y las consecuencias de la evaluación para el profesorado y la titulación serán los regulados por la Universidad Complutense de Madrid en el Programa Docencia.

9.2.2.- Satisfacción de los actores implicados en la titulación

La información sobre la valoración global y sobre aspectos específicos del máster y de los actores implicados en la misma (alumnado, profesorado y personal de apoyo) se obtendrá mediante encuestas que serán remitidas a los distintos actores implicados en la titulación dentro del correspondiente curso académico, pudiendo asimismo realizarse a través de medios electrónicos, informáticos y telemáticos. Para la realización de estas encuestas se cuenta con la ayuda técnica de la Oficina Complutense para la Calidad de la UCM que revisará los cuestionarios y llevará a cabo el tratamiento analítico de la información facilitada en los mismos.

La Comisión de Calidad del Centro actuará de oficio o a instancia de parte en relación con las reclamaciones y sugerencias que sean susceptibles de necesitar su intervención. Cualquier implicado en el desarrollo del título de máster, sin restricción alguna, podrá dirigirse a la Comisión 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 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 del Centro. El escrito se presentará con libertad de forma, si bien se publicarán en la sede web del máster impresos que faciliten la presentación de la reclamación.

La Comisión de Calidad del Centro 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, no integrado en el sistema general de registros de la Universidad Complutense. Dicho registro tendrá carácter reservado al objeto de garantizar la confidencialidad de los asuntos.

2. El Presidente de la Comisión de Calidad del Centro enviará el acuse de recibo a quien haya presentado el escrito, existiendo un plazo máximo de quince días para resolver o no el trámite.
3. La Comisión no admitirá las reclamaciones 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 del Centro promoverá la oportuna investigación y dará conocimiento a todas las personas que puedan verse afectadas por su contenido en un plazo de 15 días hábiles.
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 del Centro podrá recabar los informes externos que sean convenientes.
6. Una vez concluidas sus actuaciones, notificará su resolución a los interesados con las sugerencias o recomendaciones que considere convenientes para la subsanación, en su caso, de las deficiencias observadas.
7. En todo caso, 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 en la sede web del máster 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 del Centro 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 del Máster en sus informes y propuestas de revisión y de mejora del plan de estudios. Esta Información se remitirá a la Comisión de Calidad de Centro para su aprobación en la Junta del Centro, que aprobará las medidas necesarias para su ejecución, con el objetivo de lograr una mejora continua en la satisfacción de la formación.

9.2.3.- 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 y, además, se contará con la opinión del profesorado y de los estudiantes, expresada en las encuestas de satisfacción.

Se elaborarán los siguientes indicadores:

- 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).
- 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 rendimiento (% de créditos superados respecto a créditos matriculados).
- 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 del Máster analizará estos datos y emitirá anualmente propuestas de revisión y de mejora de la titulación a la Comisión de Calidad del Centro que lo elevara a la Junta de Centro que adoptará las medidas necesarias para su aprobación.

9.3 Procedimientos para evaluar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad.

Prácticas externas

Este master no realiza prácticas externas

Programas de movilidad

Se recogerá información para el seguimiento y evaluación de los estudiantes que participen en los programas de movilidad mediante informes individuales de éstos o de los coordinadores o responsables de dichos programas:

- Solicitud de informes individuales a los estudiantes participantes 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.
- Solicitud de informes a los coordinadores o responsables de los

programas de movilidad 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 del Centro valorará y analizará toda esta información periódicamente y emitirá propuestas de revisión y mejora del plan de estudios 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 calidad de los programas de movilidad.

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 graduados del Máster en Comunicación de las Organizaciones se realizarán encuestas promovidas por el rectorado de la Universidad, con la participación de la Oficina Complutense para la Calidad, con el fin de conocer el nivel de inserción laboral y, también, la satisfacción de la formación recibida en el máster para dicha inserción laboral.

Debido a que la comunicación es elemento central para la supervivencia de las organizaciones, la demanda profesional está adoptando muy diferentes formas: agencias de comunicación empresarial, dirección de comunicación, agencias de publicidad y de medios, gabinetes de relaciones públicas, departamentos de comunicación interna, departamentos de recursos humanos, asesoría y consultoría externa, asesoría de prensa, departamentos de relaciones públicas en las administraciones públicas, departamentos de reputación corporativa, planificación de medios, investigación de mercado, departamentos de responsabilidad social corporativa, estrategias promocionales, departamentos de comunicación corporativa, etc. Por todo esto se espera que el Máster en Comunicación de las Organizaciones tenga una inserción laboral alta.

Se recabará, al menos, información del Colegio profesional o Asociación profesional correspondiente y de las organizaciones empresariales (Asociación Española de Agencias de Comunicación Publicitaria, Asociación Española de Anunciantes, Asociación DIRCOM, Expiga (ex altos Directivos de Procter &Gamble), Adecec, Asociación de Comunicación Política (ACOP), Asociación Española de Investigación de la Comunicación, Grey, Walter Thompson) 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 Comunicación de las Organizaciones enviará a estas organizaciones cuestionarios y, en caso de existencia de informes sobre la inserción laboral y la satisfacción de la formación recibida, se les solicitará su remisión.

La Comisión de Calidad del Máster en Comunicación de las Organizaciones valorará y analizará toda esta información periódicamente y emitirá propuestas de revisión y mejora de la titulación, que remitirá a la Junta de 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.

Se recogerá la satisfacción de los egresados con la formación recibida mediante una encuesta en el momento en que soliciten el título del máster en la Secretaría de alumnos del centro. La comisión de calidad valorará y analizará toda esta información periódicamente y emitirá propuestas de revisión y mejora del plan de estudios de la titulación.

9.5 Sistemas de Información. Criterios específicos en el caso de extinción del título. Difusión de la información.

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

El sistema de Información del Título 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 anuales relativos a la garantía interna de calidad.
- Propuestas de mejora de la Comisión de Calidad del Máster y de la Comisión de Calidad del Centro seguimiento de las mismas.
- Evaluación del profesorado.
- 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.
- Resultados de las encuestas de satisfacción al alumnado, profesorado y personal de apoyo.
- El sistema de reclamaciones y sugerencias, atendido y gestionado por la Comisión de Calidad
- Información de las bases de datos existentes de matrícula, actas y otras facilitada por la Vicegerencia de Gestión Académica.
- Resultados de las encuestas de inserción laboral

9.5.2. Criterios específicos en el caso de extinción de los planes de estudios conducentes a la obtención de títulos oficiales

Serán motivos para la extinción del máster Comunicación de las Organizaciones:

- No haber superado el proceso de evaluación para su acreditación (previsto en el artículo 27 de Real Decreto 1393/2007 y RD 861/2010 art. 27) 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 y RD 861/2010 art. 28).
- A petición del Centro, tras la aprobación en Junta de Facultad, cuando el número de alumnos matriculados en tres años consecutivos sea inferior a 20. O bien a petición motivada y justificada del Consejo de Gobierno o de la Comunidad de Madrid, en ejercicio de las competencias atribuidas legal ó reglamentariamente.
- Si la inserción laboral de los egresados fuera inferior a 25% durante cinco años, la Comisión del Centro deberá analizar el interés profesional del Título, emitir un informe proponiendo acciones de mejora del mismo o su extinción.

La Oficina Complutense 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 y RD 861/2010 art. 28.

En caso de suspensión del máster, 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.

9.5.3. 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 Comunicación de las Organizaciones entre la comunidad universitaria y la sociedad en general utilizando medios informáticos (inclusión en la sede web institucional) y documentales, propiciando foros y Jornadas de debate y difusión.

Asimismo, la Facultad de Ciencias de la Información incluirá en su correspondiente sede web (<http://www.ucm.es/centros/webs/fcinf/>) un apartado de difusión y puesta a disposición de la sociedad de los resultados obtenidos en el tema de calidad del máster.

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.