

9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD
MASTER UNIVERSITARIO EN PENSAMIENTO ESPAÑOL E
IBEROAMERICANO
Universidad Complutense de Madrid

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

La calidad del título será responsabilidad de una Comisión de Calidad, cuyos miembros serán nombrados, conforme a su estructura y reglamento, por la Junta del Centro. Esta Comisión es el órgano colegiado específicamente dedicado a garantizar la calidad de la titulación y funcionará sometido a un reglamento específico que será aprobado por dicha Junta. En esta Comisión, tal y como consta en su estructura que se detalla a continuación, están representados todos los colectivos de la Comunidad Universitaria: estudiantes, profesorado, personal de administración y servicios y responsables académicos, y contará con agentes externos, cuya participación específica en la Comisión de Calidad estará regulada en su Reglamento.

9.1.1.- Responsable unipersonal del SGIC: El responsable unipersonal de garantizar la calidad interna del título de *Máster Universitario en Pensamiento Español e Iberoamericano* será un Vicedecano nombrado por delegación por el Decano para asuntos de calidad de las titulaciones de la Facultad.

9.1.2.- Composición de la Comisión de Calidad: La Comisión de Calidad del *Máster Universitario en Pensamiento Español e Iberoamericano* consta de los siguientes miembros:

- .- 1 Decano, que la presidirá;
- .- 1 Vicedecano responsable de la calidad de las titulaciones de la Facultad, que la presidirá en ausencia del Decano;
- .- 2 profesores del centro;
- .- 1 Coordinador del Máster (con voz y sin voto)
- .- 1 estudiante matriculado en el Máster.

.- 1 representante del Personal de Administración y Servicios del propio centro;

.- 1 agente externo cuya participación en la Comisión quedará regulada en el Reglamento. Este agente podrá ser designado 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.

Los miembros serán designados por la Junta de Facultad por un periodo de cuatro años, excepto los alumnos, que lo serán por sorteo cada año entre los alumnos matriculados en el Máster

9.1.3.- Funciones de la Comisión de Calidad del Máster en *Pensamiento Español e Iberoamericano*: La Comisión de Calidad del *Máster Universitario en Pensamiento Español e Iberoamericano* será la responsable de la gestión, coordinación, seguimiento y efectividad del SGIC, en virtud de lo cual tendrá 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 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 (objetivos, desarrollo de la enseñanza y aprendizaje y otros). Esta información se recabará de todos los Centros implicados en la enseñanza del Máster.
- Gestionar el Sistema de Información de la titulación.
- Establecer y fijar la política de calidad del título de acuerdo con la política de calidad específica de la Facultad de Filosofía y con la política de calidad de la Universidad Complutense de Madrid.
- Informar, a petición de su Presidente/a, las propuestas de normativa interna que se sometan a la consideración de la Junta de Facultad.

9.1.4.- Funcionamiento y toma de decisiones de la Comisión de

Calidad: La Comisión de Calidad del *Máster Universitario en Pensamiento Español e Iberoamericano* estará regulada por un reglamento aprobado por la Junta con anterioridad a la implantación del título. En cualquier caso, en dicho reglamento habrá de constar, además de la estructura y funciones ya fijadas de la Comisión, el que ésta se reunirá, como mínimo, dos veces a lo largo de cada curso académico.

Las decisiones de la Comisión de Calidad del *Máster Universitario en Pensamiento Español e Iberoamericano* se adoptarán por mayoría simple de los presentes en la reunión, excepto cuando se hagan propuestas de modificación del título, que exigirá el voto a favor de dos tercios de los miembros que componen la Comisión. En caso de empate, el Presidente de la Comisión de Calidad dispondrá de voto de calidad. La Junta de Facultad aprobará, en su caso, las propuestas de la Comisión y se ocupará de remitirla a la instancia que corresponda para su ejecución.

La Comisión de Calidad del *Máster Universitario Pensamiento Español e Iberoamericano* elaborará anualmente una Memoria de sus actuaciones y un plan de mejoras de la titulación que deberá ser aprobado por 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.- Calidad de la enseñanza

La Comisión de Calidad del *Máster Universitario en Pensamiento Español e Iberoamericano* elaborará anualmente un informe sobre la marcha de las enseñanzas de la titulación recabando información de:

- la Secretaría de Alumnos de la Facultad de Filosofía y los programas de gestión informática el Servicio de Coordinación y Gestión Académica;
- la Dirección de la Facultad de Filosofía;
- 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 2.4.

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 autorización;
- 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 del *Máster Universitario en Pensamiento Español e Iberoamericano* analizará estos datos y realizará propuesta de

revisión y mejoras que remitirá para su aprobación a la Junta de la Facultad de Filosofía. El seguimiento de la aplicación de las mejoras propuestas y aprobadas por la Junta será realizado por la Comisión de Calidad del *Máster Universitario en Pensamiento Español e Iberoamericano*, que elaborará el correspondiente informe de seguimiento y lo difundirá tal y como se especifica en el último apartado.

9.2.2.- 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.

Cada titulación 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 por la Universidad Complutense de Madrid en el Programa Docencia.

9.2.3.- 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 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 de la Titulación 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.

En la tramitación de los procedimientos ante la Comisión de Calidad se seguirán todas las garantías legalmente previstas para los procedimientos administrativos. La Comisión de Calidad del *Máster Universitario en Pensamiento Español e Iberoamericano* actuará de oficio o a instancia de parte en relación con las sugerencias y observaciones que sean susceptibles

de necesitar su intervención. Cualquier implicado en el desarrollo del Master podrá dirigirse 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 queja, 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 del Centro 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 del *Máster Universitario en Pensamiento Español e Iberoamericano* 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.
- 3.- La Comisión de Calidad del *Máster Universitario en Pensamiento Español e Iberoamericano* 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.
- 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, 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 resolverá dentro del plazo de tres meses desde que fue admitida la reclamación.

Procedimiento de actuación: 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 del *Máster Universitario en Pensamiento Español e Iberoamericano* 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 del *Máster Universitario en Pensamiento Español e Iberoamericano* en sus informes y propuestas de revisión y de mejora del plan de estudios. Esta información se remitirá a la Junta del Centro que adoptará las medidas necesarias para su ejecución, con el objetivo de lograr una mejora continua en la satisfacción de la formación.

9.2.4.- Cumplimiento de objetivos formativos y resultados de 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 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 el Máster 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 Pensamiento Español e Iberoamericano* analizará estos datos y emitirá anualmente, propuestas de revisión y de mejora de la titulación a la Junta de la Facultad, que adoptará las medidas necesarias para su ejecución.

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

El *Máster Universitario en Pensamiento Español e Iberoamericano* no contempla prácticas externas.

En lo que respecta a los programas de movilidad, se realizará un seguimiento y evaluación que permita la mejora continua mediante propuestas por parte de la Comisión de Calidad del *Máster Universitario en Pensamiento Español e Iberoamericano*. Se recogerá información de los responsables de los distintos programas y, en general, del Vicedecano de Alumnos y Relaciones Internacionales de la Facultad de Filosofía, así como de las encuestas realizadas por los alumnos implicados. Además se recabará información de:

- 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.

Toda esta información será analizada y valorada periódicamente por la Comisión de Calidad del Master, que emitirá propuestas de revisión y mejoras del plan de estudios de la titulación y las cuales remitirá a la Junta de 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 Procedimiento de análisis de la inserción laboral de los titulados y de la satisfacción la formación recibida

Dos años después de que salgan los primeros egresados del *Máster Universitario en Pensamiento Español e Iberoamericano* 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 de sus egresados así como la opinión que éstas expresan de la adecuación de la formación recibida en la titulación para dicha inserción laboral. La Comisión de Calidad del Master *Universitario en Pensamiento Español e Iberoamericano* valorará esta información para hacer propuestas de mejora relativas a los planes formativos, los cuales remitirá a la Junta de Facultad para su aprobación y puesta en marcha.

Hasta el momento no se dispone de información para ofrecer detalles de la inserción laboral de los egresados de este Máster, ya que todavía no se ha empezado a impartir. Se espera que los egresados del Máster aprovechen esta formación para incorporarse al mundo laboral, si no lo están ya, o aumentar su proyección profesional en aquella actividad laboral en la que estén insertos gracias a esta formación. Se espera, así pues, que los egresados de este título tengan una elevada inserción laboral (alrededor de un 50%) en un plazo no mayor de seis meses con una efectiva vinculación en las actividades formativas del Máster y el desempeño de la práctica profesional (al menos de un 65%).

Para evaluar la posible mejora de la calidad del *Máster Universitario en Pensamiento Español e Iberoamericano* con el fin de aumentar la inserción laboral de sus egresados, se recabará información de Colegios y Asociaciones Profesionales así como de organizaciones empresariales, educativas y sociales sobre la adecuación de la formación que presta esta titulación al ámbito profesional. Para recopilar esta información, la Comisión de Calidad del Master *Universitario en Pensamiento Español e Iberoamericano* enviará a esas 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 del Master *Universitario en Pensamiento Español e Iberoamericano* 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 master en la Secretaria 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 para su adaptación al mundo laboral.

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 de Calidad.

9.5.1- Sistema de Información

Una vez implantado el *Máster Universitario en Pensamiento Español e Iberoamericano*, 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 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 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 la Comisión de Calidad de la Titulación y seguimiento de las mismas, en el caso de que las estime oportunas.
- 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 final, que tendrán lugar, al menos, tres veces a lo largo del curso académico.
- Resultados de las encuestas de satisfacción al alumnado, profesorado y personal de apoyo.

- Sistema de quejas y reclamaciones.
- 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 sobre la extinción del título

En lo que atañe a los criterios específicos en el caso de extinción del título, se toman como causas para iniciar el procedimiento de extinción los siguientes:

- 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 la Facultad de Filosofía, tras la aprobación en Junta de Facultad, de forma razonada según criterios específicos que cada titulación deberá recoger, por no superar los 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 a 20 % 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 *Máster Universitario en Pensamiento Español e Iberoamericano*, 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 Universitario en Pensamiento Español e Iberoamericano* 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. Asimismo, estos resultados serán expuestos en la página oficial de la Facultad de Filosofía, dentro de la sección del título de *Máster Universitario en Pensamiento Español e Iberoamericano* o en la que se habilite para el seguimiento y publicidad de los sistemas de calidad.

En todo caso, la información mínima que se difundirá sobre los resultados de seguimiento del Sistema de Garantía Interno de Calidad de la Titulación incluirá:

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