

**9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD**  
**MASTER UNIVERSITARIO EN CIENCIAS DE LAS RELIGIONES**  
**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 Ciencias de las Religiones será el/la Decano/a de la Facultad a la que esté adscrito el coordinador del Máster en cada momento, o persona en la que él delegue. La designación y duración de la coordinación del Máster será rotatoria entre todas las Universidades participantes.

Como máxima responsable de la calidad de la titulación se constituye la Comisión de Calidad del Instituto Universitario de Ciencias de las Religiones en coordinación con las Facultades de Filología, Filosofía y Geografía e Historia de la UCM y las Facultades de Filosofía y Letras de Cantabria y Geografía e Historia de La Laguna). Esta comisión está integrada por el director y la secretaria del Instituto, el coordinador del Máster, representantes de cada una de las universidades participantes en el máster, representante/s del Personal de Administración y Servicios, un egresado, preferentemente doctor, y dos alumnos. El número concreto de representantes se determinará en el reglamento de funcionamiento de la Comisión de Calidad. Asimismo formará parte de la Comisión un experto de cualificado prestigio externo del área de Ciencias de las Religiones que podrá ser solicitado a las agencias y organismos de evaluación. La comisión así constituida estará en permanente coordinación con las comisiones de calidad de las facultades responsables.

Así mismo, el *Máster en Ciencias de las Religiones* cuenta con una comisión de coordinación académica, como se indicó en el apartado 4.1.

La Comisión de Calidad del *Máster en Ciencias de las Religiones* 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).
- 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 las universidades participantes.

El funcionamiento de la Comisión de Calidad estará regulado por un reglamento aprobado con anterioridad a la implantación del título que será aprobado por las

Juntas de Centros implicados. 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, tres veces a lo largo de cada curso académico, una al principio, otra a mitad y otra al final del curso.

Las decisiones de la Comisión de Calidad 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. El Consejo del Instituto aprobará, en su caso, las propuestas de la Comisión y se ocupará de remitirla a la instancia que corresponda para su ejecución, o su ratificación, si ésta fuera necesaria.

La Comisión de Calidad elaborará anualmente una Memoria de sus actuaciones y un plan de mejoras de la titulación que deberá ser aprobado por la Junta de los Centros implicados en la docencia del Máster 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.**

En lo que respecta a la **Universidad Complutense** puede decirse lo siguiente:

### **9.2.1.- Procedimientos de mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado**

#### **9. 2.1.1.- Evaluación y calidad del profesorado**

La evaluación de la calidad del Profesorado perteneciente a la Universidad Complutense de Madrid del Máster se adecuará al Programa Docencia verificado por la ANECA con fecha 31 de marzo de 2008 (para más información <http://www.ucm.es/dir/2423.htm>).

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. 2.1.2.- 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 alumnos del Centro y los programas de gestión informática
- el Servicio de Coordinación y Gestión Académica
- la dirección de los Centros donde se imparta la titulación
- 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 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.
- Orientación formativa a los/las 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.

A partir de este informe, la Comisión de Calidad elaborará una propuesta de revisión y mejoras que remitirá para su aprobación a la Junta de los Centros implicados. El seguimiento de la aplicación de las mejoras propuestas y aprobadas por la Junta de Centro, será realizado por la propia Comisión de Calidad que elaborará el correspondiente informe de seguimiento que difundirá a través de la página Web de los Centros implicados, con la publicación de una memoria anual que se pondrá a disposición de todos los actores implicados (profesorado, estudiantes y PAS) y por los restantes procedimientos que se especifican en el presente documento.

#### **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 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.

Por otro lado, la Comisión de Calidad resolverá las reclamaciones y sugerencias que reciba, y en la tramitación de estos procedimientos se seguirán todas las garantías legalmente previstas para los procedimientos administrativos. Cualquier miembro implicado en el título de *Máster en Ciencias de las Religiones* podrá dirigirse a la Comisión de Calidad a título individual o colectivo, que invoque un interés legítimo, con una reclamación o sugerencia, y puede solicitar la asesoría del Vicedecano correspondiente para conocer las instancias y los procedimientos de la UCM ante los que presentar una reclamación o propuesta.

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

- 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 o la sugerencia, el motivo y alcance de la pretensión que se plantea y la petición que se dirija a la Comisión.

- El Presidente de 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.

- Las reclamaciones y sugerencias se presentarán en cualquiera de los Registros de los Centros en los que se imparta el Master al Presidente de la Comisión. En el plazo máximo de quince días se admitirá o no a trámite, lo cual habrá de resultar motivado.

- El Presidente no admitirá las reclamaciones y observaciones anónimas, las formuladas con insuficiente fundamentación 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.

- El Presidente no entrará en el examen individual de aquellas quejas 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. Asimismo, tampoco se entrará en el examen individual de aquellas reclamaciones o sugerencias en las que esté pendiente resolución por parte del Defensor del Universitario.

- Admitida la reclamación o propuesta, el Presidente promoverá la oportuna investigación, y, una vez obtenidos los resultados de ésta, convocará a la Comisión para informar de la reclamación o propuesta así como de los resultados de la investigación realizada; la Comisión resolverá entonces o podrá solicitar que se recabe más información antes de adoptar ninguna decisión.

- La información recabada a lo largo de la tramitación de un procedimiento tendrá carácter estrictamente confidencial.

- Una vez concluidas sus actuaciones, la Comisión notificará su resolución a los interesados con los requisitos legalmente exigidos 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.

- En todo caso, la Comisión 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 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

Facultad o Universidad.

#### **9.2.1.4.- 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 elaborarán los siguientes indicadores:

- 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 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).
- Tasa de rendimiento (% de créditos superados respecto a créditos matriculados).
- Tasa de éxito (% de créditos superados respecto a créditos presentados a examen).

La Comisión de Calidad analizará estos datos y emitirá anualmente propuestas de revisión y mejora de 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 Ciencias de la Religiones* 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

utilizaran 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 graduados y de la satisfacción con la formación recibida.**

Por lo que respecta a la **Universidad Complutense**, dos años después de que salgan los primeros egresados del Máster en Ciencias de la Religiones se realizarán encuestas promovidas por el Rectorado de la Universidad Complutense de Madrid, con la participación de la Oficinas para la Calidad, para conocer el nivel de inserción laboral del Máster 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 se cuenta en la actualidad con análisis institucionalizados de inserción laboral de los doctorados en Ciencias de las Religiones, pero los datos con los que contamos, producto de encuestas a egresados a los dos años de haber terminado su formación, muestran que alrededor de un 70% de los titulados encuentran trabajo en enseñanzas medias y un 10% continúan con su labor investigadora en instituciones científicas españolas y/o extranjeras, ya que una buena parte de nuestro alumnado procede de países extranjeros.

Se recabará, al menos, información de las diferentes universidades participantes,

de la SECR (Sociedad Española de Ciencias de las Religiones), de la IAHR (International Association for the History of Religions) y del CINDOC (CSIC) y de organizaciones empresariales sobre la inserción laboral y la adecuación de la formación recibida.

Para recopilar esta información, cada curso académico, la Comisión de Calidad de la Titulación 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 revisión y mejora relativas a los planes formativos que remitirá a las respectivas Juntas de Facultad para su aprobación y puesta en marcha.

### **9.5 Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y servicios, etc.) y de atención a la sugerencias y reclamaciones. Criterios específicos en el caso de extinción del título**

En lo que respecta a la **Universidad Complutense** podemos hablar de:

#### **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 la Oficina para la Calidad de la UCM para la aplicación del programa de evaluación y calidad del profesorado, para la aplicación de las encuestas de satisfacción y para 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 la Comisión 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 Ciencias de la Religiones*:

- 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 Junta de Facultad, de forma razonada por no superar 15 alumnos matriculados en tres años consecutivos. Si el número fuera inferior la Comisión de la Titulación deberá analizar el interés del Título y emitir un informe proponiendo acciones de mejora del Título o su extinción.
- A petición, motivada y justificada, del Consejo de Gobierno de cualquiera de las Universidades que imparten el Máster o de los órganos respectivos de la Comunidad de Madrid, de las Comunidades Autónomas de Cantabria y las Islas Canarias, en ejercicio de las competencias atribuidas legal o reglamentariamente.

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 Ciencias de la Religiones*, 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 las Universidades implicadas en la docencia del Máster.

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

Los Rectorados de las Universidades implicadas en la docencia del Máster difundirán

los resultados del seguimiento de garantía interna de calidad del Máster Universitario en Ciencias de las Religiones 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