

9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD
MASTER UNIVERSITARIO EN ESCRITURA CREATIVA
Universidad Complutense de Madrid

9.1. Responsables del sistema de garantía interno de calidad

La responsabilidad de garantizar la calidad interna de las titulaciones de master recae en el/la Decano/a de la Facultad de Ciencias de la Información, que preside la Comisión de Calidad del Centro.

Esta Comisión se dedicará específicamente a garantizar la calidad de las titulaciones, y tiene un reglamento específico. Además, habrá una Comisión de Calidad del Master Universitario en Escritura Creativa.

La Comisión de Calidad del Centro elaborará anualmente una Memoria de sus actuaciones y un plan de revisión y de mejoras del Master que deberá ser aprobado por la Junta de Centro y difundido en la página web del Master

La composición de la Comisión de Calidad del Master en Escritura Creativa será la siguiente:

- El/la coordinador/a del Master.
- Tres profesores/as del Master.
- Un/a representante del Personal Administrativo y de Servicios.
- Dos representantes del alumnado del Master.
- Un/a agente externo/a, propuesto por la Comisión de Calidad del Centro.

La Comisión de Calidad del Centro, con relación al Master en Escritura Creativa, 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 y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa formativo de la titulación (objetivos, desarrollo de la enseñanza y aprendizaje y otros).
- Gestionar el sistema de Información de la titulación.
- Establecer y fijar la política de calidad del título de acuerdo con la política de calidad de la Facultad de Ciencias de la Información y con la política de calidad de la UCM.

La Comisión de Calidad del Centro, podrá delegar estas funciones en Comisión de Master Universitario en Escritura Creativa. Las Comisión de Másteres servirán como elemento constante de apoyo y referencia para el adecuado seguimiento y evaluación del Master 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 Master Universitario en Escritura Creativa:

1. Se 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/a 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 de la Comisión sobre el grado de avance o grado de cumplimiento de las mismas. La tipología de efectos dependerá del tipo de decisión adoptada.

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

9.2.1. Procedimientos de mejora de la 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 Secretaría de alumnos del Centro y los programas de gestión informática el Servicio de Coordinación y Gestión Académica
- La Dirección de la Facultad de CC. de la Información donde está ubicada la titulación
- La Comisión de Calidad del Master
- 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.

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 (para más especificaciones ver la página Web (<http://www.ucm.es/dir/2423.htm>))

Se 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 ella (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 para la Calidad de la UCM que elaborará los cuestionarios y llevará a cabo el tratamiento analítico de la información facilitada en los mismos.

En la tramitación de los procedimientos ante la Comisión de Calidad del Centro se seguirán 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 observaciones que sean susceptibles de necesitar su intervención. Cualquier implicado en el desarrollo del Máster 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 queja, 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 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 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.

3. La Comisión de Calidad del Centro 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 de Calidad del Centro 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.

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, la Comisión de Calidad del Centro 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 del Centro 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 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 Centro en sus informes y propuestas 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 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).
- **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 del Centro, así como la Comisión de Calidad del Master analizarán estos datos y emitirán anualmente propuestas revisión y de mejora a la Junta de Centro que adoptará las medidas necesarias para su ejecución.

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

9.3.1. Prácticas Externas

El *Máster Universitario en Escritura Creativa* no contempla prácticas externas de los estudiantes.

9.3.2. Programas de Movilidad:

Los **programas de movilidad** serán objeto de un seguimiento y evaluación que permita la mejora continua mediante propuestas de mejora por parte de la Comisión de Calidad del Centro. Se recogerá la información mediante informes individuales de los estudiantes, de la dirección del Máster, así como cualquier otro procedimiento que acuerde la Comisión de Calidad y la proporcionada por la Comisión de Movilidad del Centro. Estas informaciones serán analizadas y valoradas por la Comisión de Calidad del Centro. Para ello se utilizarán los siguientes indicadores:

- ✓ 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 egresados del *Máster Universitario en Escritura Creativa* 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/mejora laboral del Máster Universitario y, también, la satisfacción de la formación recibida en la titulación.

Este master es de nueva implantación por lo que no se cuenta aún con datos sobre la inserción laboral de los estudiantes. Sin embargo, tomando en cuenta las demandas de agencias de comunicación y publicidad, editoriales, repositorios de contenidos docentes, productoras audiovisuales, etc de profesionales capacitados para desarrollar creativamente la escritura en diversos géneros, formatos y soportes, así como de la alta demanda de

los talleres de escritura creativa (como se expuso en el apartado 2 de esta memoria) es previsible la alta demanda de matriculación.

Una vez en funcionamiento el Máster se recabará información del Colegio profesional o Asociación profesional correspondiente y de las organizaciones empresariales (Colegio de Doctores y Licenciados de Filosofía y Letras y en Ciencias de la Comunidad de Madrid y de otras Comunidades Autónomas, de la Asociación de la Prensa, las federaciones de Gremios de Editores, etc) sobre la inserción laboral y la satisfacción de la formación recibida.

La Comisión de Calidad del Máster en Escritura Creativa 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.

9.5 Sistema de Información. Criterios específicos en el caso de extinción de los planes de estudios conducentes a la obtención de Títulos Oficiales. Difusión y publicidad de los resultados del seguimiento del Sistema de Garantía Interno de Calidad

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 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 del Centro y su seguimiento.
- Evaluación del profesorado mediante la aplicación del Programa Docentia.
- Sistemas de verificación del cumplimiento por parte del profesorado de sus obligaciones docentes.

- Reuniones de coordinación, valoración y reflexión al final del año académico y programación anual. Estas reuniones se celebrarán al menos dos veces al año.
- 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 del Centro.
- Información de las bases 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 universitario en Escritura Creativa*

- 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, de forma razonada según los siguientes criterios específicos: a) que no se superen los 20 alumnos matriculados en tres años consecutivos; b) a petición, motivada y justificada, del Consejo de Gobierno de la UCM o de la Comunidad de Madrid, en ejercicio de las competencias atribuidas legal o reglamentariamente.
- Si la inserción laboral de los egresados fuera inferior al 25% durante cinco años, la Comisión de Calidad del Centro 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 y RD 861/2010 art. 28

En caso de suspensión del *Máster Universitario en Escritura Creativa* quedará garantizado por parte de la Facultad de Ciencias de la Información 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 Escritura Creativa* 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.

Por su parte, la Facultad de Ciencias de la Información se compromete a difundir y poner a disposición de la sociedad los resultados obtenidos en el tema de calidad dentro del sistema de garantía interna de calidad del Máster universitario en Escritura Creativa, mediante la publicación de la memoria anual en su página web (<http://www.ucm.es/info/per2>) y mediante la organización de una jornada informativa de carácter anual. La Facultad invitará a la comunidad universitaria y a representantes de la sociedad en general a participar en dicha jornada.

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.