

9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD ***MASTER UNIVERSITARIO EN ESTUDIOS FEMINISTAS*** **Universidad Complutense de Madrid**

El presente documento recoge el Sistema de Garantía Interna de Calidad del Máster Universitario en Estudios Feministas de la Universidad Complutense de Madrid.

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

El Responsable unipersonal de garantizar la calidad interna del Máster Universitario en Estudios Feministas será la Directora del Instituto de Investigaciones Feministas de la UCM o persona en quien delegue, y que presidirá la Comisión de Calidad del Máster.

La Comisión de Calidad del Máster Universitario en Estudios Feministas será la máxima responsable de la calidad de la titulación. Esta Comisión de Calidad estará formada por:

- el director/a del Instituto de Investigaciones Feministas
- la directora o el director del Máster,
- los o las coordinadores/as académicos/as y de trabajo de fin de Master,
- dos alumnos/as como representantes de los estudiantes. La designación de éstos/as será conforme al reglamento de funcionamiento.
- dos miembros del cuerpo docente como representantes del profesorado.
- un/a representante del Personal de administración y servicios.
- un/a experto/a ajeno/a a la universidad, pudiendo ser expertos/as en evaluación de la calidad de otras Facultades o Universidades, o designados/as por las Agencias Autonómicas o Estatales de Evaluación, o por instituciones u organizaciones especializadas en la materia de Estudios Feministas.

La Comisión de Calidad de la titulación 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). 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 de la UCM.

En lo que respecta al **funcionamiento y toma de decisiones** de la Comisión de Calidad y tras la constitución de la Comisión, ésta redactará un Reglamento de Funcionamiento y que será aprobado por el Consejo del Instituto de Investigaciones Feministas. En todo caso:

- La Comisión se reunirá un mínimo de tres veces a lo largo del curso. Estas reuniones mínimas se llevarán a cabo a comienzo del curso como reunión de planificación, una reunión de seguimiento a mitad de curso, y al final del mismo una reunión de evaluación.
- Las decisiones se tomarán por mayoría simple de los asistentes. En caso de empate el Presidente dispondrá de voto de calidad. Las decisiones adoptadas se comunicarán a las/los interesadas/os para realizar los cambios y mejoras oportunas. Asimismo se comunicarán al Consejo del Instituto para su conocimiento y, en su caso, para su ratificación.

La Comisión de Calidad de la titulación elaborará anualmente una Memoria de sus actuaciones y un plan de revisión y mejoras de la titulación que deberá ser aprobado por el Consejo del Instituto, que deberá ser difundido conforme a lo previsto en el punto 9.5.3 del documento.

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

9.2.1 Evaluación y calidad del profesorado

La titulación realizará la evaluación a su profesorado con objeto de mejorar la calidad del Máster, de acuerdo con los procedimientos de la UCM.

Los procedimientos de evaluación y mejora de la calidad del profesorado de la UCM que imparta su docencia en la misma 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 del Vicerrectorado de Desarrollo y Calidad de la Docencia (<http://www.ucm.es/dir/2423.htm>)).

La evaluación del profesorado se realizará, 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.

9.2.2 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 Consejo del Instituto de Investigaciones Feministas donde se desarrolla el programa.
- el Servicio de Coordinación y Gestión Académica
- la Dirección del Instituto donde está ubicada la titulación
- los departamentos implicados en las enseñanzas, a los que pertenezca el profesorado del Máster
- el resto de procedimientos de recogida de información del Sistema de Información del Máster

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, estudiantes en prácticas y otros.

A partir de este informe, la Comisión de Calidad elaborará una propuesta de revisión y mejoras. El seguimiento de la aplicación de las mejoras propuestas será realizado por la Comisión de Calidad que elaborará el correspondiente informe de seguimiento y lo difundirá tal y como se especifica en el punto 9.5.3 del documento.

9.2.3 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 el mismo (alumnado, profesorado y personal de

administración y servicios) 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 del Máster se encargará de la aplicación de los cuestionarios y de su envío a la Oficina para la Calidad 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.

Procedimiento de tramitación de reclamaciones y sugerencias

Tanto el profesorado, como el personal de administración y servicios y el alumnado pueden elevar una reclamación o sugerencia a la Comisión de Calidad

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 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 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 correspondiente 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, 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 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 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 en sus informes y propuestas de mejora.

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 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 académico 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).

La Comisión de Calidad analizará estos datos y emitirá anualmente propuestas de revisión y mejora de la titulación al Consejo del Instituto de Investigaciones Feministas que adoptará 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 Master en Estudios Feministas no contempla la realización de prácticas externas.

Programas de movilidad:

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 de los mismos, 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.

- Porcentaje de participación en 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/as y de la satisfacción con la formación recibida.

Como procedimientos de análisis de la inserción laboral de los egresados/as del Máster Universitario en Estudios Feministas se realizarán unas encuestas, con los objetivos y periodicidad que se señalan a continuación:

Tres años después de la finalización del Máster, el Instituto de Investigación Feministas de la Universidad Complutense, enviará a la correspondiente cohorte de estudiantes un cuestionario en el que se solicitará información sobre las repercusiones del Máster en la actividad profesional, y sobre las posibles carencias o necesidades de ampliación de la formación detectadas en el desempeño profesional.

Estas encuestas podrán realizarse a través de medios electrónicos, informáticos o telemáticos.

Realizadas las consultas a promociones anteriores, se ha comprobado la variada inserción laboral tanto como agentes de igualdad en las distintas instituciones públicas y privadas como en los ámbitos de docencia e investigación. Estos dos últimos ámbitos abarcan un amplio espectro profesional porque afectan a los niveles básicos de educación obligatoria como a los niveles de bachillerato, universidad, estudios de posgrado y formación de profesorado. Con respecto a la investigación, este Máster ha probado su eficacia y efectividad en la capacitación de personas para integrarse en grupos de investigación que necesiten una perspectiva de género y en la consecución de una ciudadanía más justa y acorde con la ley vigente.

Se recabará, al menos, información de las distintas universidades que tengan entre su docencia e investigación aspectos relacionados con el género, así como de la Dirección General de la Mujer de la Comunidad de Madrid, de la Dirección General de Igualdad de Oportunidades del Área de Familia y Servicios a la Ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid, del Instituto de la Mujer y la Secretaría General de Políticas de Igualdad del Ministerio de Igualdad 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 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.

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 de información necesarios para realizar el seguimiento y evaluación de calidad del Máster Universitario en Estudios Feministas y su desarrollo, así como de las propuestas de revisión y mejora.

La Comisión de Calidad del Máster recibirá ayuda técnica en todos 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 UCM, 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 (i) los indicadores que se han señalado y (ii) la información relativa al alumnado.

El Sistema de Información del Máster Universitario en Estudios Feministas incluye, entre otros, los siguientes procedimientos y fuentes de datos:

- Memoria anual del funcionamiento del Máster en la que se incluirá, al menos toda 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 mediante la aplicación del Programa Docentia en el caso del profesorado de la UCM.
- 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.
- Información de las bases existentes de matrícula, actas y otras facilitadas 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

Los motivos por los cuales puede producirse la extinción del Máster Universitario en Estudios Feministas son los siguientes:

- No haber superado el proceso de evaluación para su acreditación (previsto en el artículo 27 de Real Decreto 1393/2007) y si 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 (RD1393/2007 art. 28).
- A petición del Instituto de Investigaciones Feministas, tras la aprobación del Consejo, cuando no se superen ocho alumnos/as matriculados en tres años consecutivos. O bien a petición motivada y justificada de los órganos de gobierno de la Universidad Complutense 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 20 % durante cinco años, la Comisión de Calidad del Máster 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.

La sus pensión 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 se garantiza el adecuado desarrollo de las enseñanzas que hubieran iniciado los 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 aplicación.

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 Estudios Feministas entre la comunidad universitaria y la sociedad en general utilizando

medios informáticos, y documentales, y propiciando foros y Jornadas de debate y difusión.

Asimismo, el Instituto de Investigaciones Feministas 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 Estudios Feministas, mediante la publicación de la memoria anual en su página web (<http://www.ucm.es/info/instifem/>), así como también mediante la organización de jornadas informativas. El Instituto invitará a la comunidad universitaria y a representantes de la sociedad en general a participar en dichas jornadas.

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