

**9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD**  
**MÁSTER UNIVERSITARIO EN ANÁLISIS SOCIOCULTURAL DEL**  
**CONOCIMIENTO Y DE LA COMUNICACIÓN**  
**Universidad Complutense de Madrid**

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

La responsabilidad de garantizar la calidad interna de los Títulos de la Facultad de Políticas y Sociología será del Decano

Como máxima responsable de la calidad de las titulaciones, se crea una Comisión General de Calidad aprobada por la Junta de Centro, órgano colegiado específicamente dedicado a garantizar la calidad de las titulaciones, que funcionará con un reglamento propio, que será aprobado por la Junta.

La Comisión General de Calidad estará compuesta por los siguientes miembros:

- a) El Decano, que la presidirá, o persona en quien delegue de entre los Vicedecanos a los que corresponda el área de seguimiento de la calidad.
- b) El/los Vicedecano/s responsable/s de los Grados y Másteres, que actuará/n como Vicepresidente/s.
- c) Cuatro representantes del PDI con vinculación permanente, de los cuales, dos serán profesores de Grados diferentes y dos de Másteres diferentes, que a su vez formarán parte de las respectivas Subcomisiones de Calidad de Grado y Máster.
- d) Un representante del resto de PDI.
- e) Un representante del Personal de Administración y Servicios.
- f) Cuatro representantes de los estudiantes, de los cuales, dos serán estudiantes de Grado y dos de Máster.
- g) Un delegado de la Junta de Facultad relacionado con los temas de evaluación de la calidad.
- h) Un agente externo a la UCM experto en temas de calidad, que actuará con voz y sin voto.

La Comisión General de Calidad constará a su vez de dos Subcomisiones que la asistirán con la siguiente composición:

Subcomisión de Calidad de los Grados:

- a) El Vicedecano encargado de los Grados, que será el responsable del funcionamiento de esta subcomisión.
- b) Un representante del PDI con vinculación permanente de cada uno de los Grados de la Facultad.
- c) Un representante del Personal de Administración y Servicios.
- d) Dos representantes de los estudiantes de los Grado.

Subcomisión de Calidad de los Másteres:

- a) El Vicedecano encargado de los Másteres, que será el responsable del funcionamiento de esta Comisión.
- b) Un representante del PDI con vinculación permanente de cada uno de los Másteres de la Facultad.
- c) Un representante del Personal de Administración y Servicios.
- d) Dos representantes de los estudiantes de los Másteres.

La Comisión General de Calidad ejercerá las siguientes funciones:

- Realizar el diseño y seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología.
- Gestionar y coordinar todos los aspectos relativos a dicho sistema.
- Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad de las titulaciones.
- 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).
- Establecer y fijar la política de calidad del título de acuerdo con la política de calidad de la Facultad de Políticas y Sociología, con la política de calidad de la UCM.
- Elaborar los Informes Anuales de Seguimiento de las Titulaciones impartidas en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología.
- Realizar propuestas de revisión y de mejora de las titulaciones, y hacer un seguimiento de dichas propuestas.
- Gestionar el Sistema de Información de las titulaciones impartidas en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología.
- Todas las restantes funciones recogidas en el Sistema de Garantía Interna de Calidad de las Titulaciones, así como las que se atribuyan a la Comisión por cuantas disposiciones sean dictadas en desarrollo del citado Sistema y que de forma expresa le sean atribuidas.
- Informar, a petición de su Presidente/a, las propuestas de normativa interna que se sometan a la consideración de la Junta de Facultad.

Los coordinadores de Grado o Máster podrán asistir a título consultivo, con voz y sin voto, a las reuniones de la Comisión General de Calidad, así como a sus Subcomisiones.

En lo que respecta al **funcionamiento y toma de decisiones** de la Comisión General de Calidad:

- La Comisión General de Calidad, recabando información de las Subcomisiones de Grados y Másteres, participará en el diseño de un reglamento de funcionamiento, que será aprobado por la Junta del Centro.
- La Comisión General de Calidad se reunirá al menos dos veces al año. Una al comienzo de curso y otra al final de curso.
- Las decisiones se tomarán por mayoría simple de los miembros presentes de la Comisión General de Calidad. En caso de empate, el presidente gozará de voto de calidad.
- Las decisiones serán puestas en marcha por la Comisión General de Calidad 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.

La Comisión General 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 Centro y difundido tal y como se especifica en el punto 9.5.1

## **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 General de Calidad, a propuesta de la Subcomisión de Calidad correspondiente elaborará anualmente un informe sobre la marcha de las enseñanzas de las titulaciones, recabando información de:

- La Secretaría de alumnos del Centro y los programas de gestión informática y Gestión Académica.
- La dirección del Centro donde esté ubicada 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 apartado 9.5.1. del 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.

La Comisión General de Calidad, a través de la correspondiente Subcomisión, analizará estos datos y realizará propuesta de revisión y 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 General de Calidad, 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 del Máster son los procedimientos establecidos en el Programa Docencia de la UCM verificado por la ANECA con fecha de 31 de marzo de 2008.

La 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.-Procedimiento de análisis de la inserción laboral de los titulados y de la satisfacción con la formación recibida**

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 General de Calidad del Centro 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.

La Comisión General de Calidad actuará de oficio o a instancia de parte en relación con las sugerencias y observaciones que sean susceptibles de necesitar su intervención.

### **Reclamaciones: procedimientos de actuación**

1. Se considera parte interesada en la reclamación aquella persona vinculada directamente a la titulación en cualquiera de sus categorías: docente, alumnado o personal de administración y servicios.

2. Las reclamaciones serán formuladas por el interesado/a mediante 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, las consecuencias o efectos y la solicitud que se formula, dirigida al presidente de la Comisión General de Calidad del centro. El escrito se presentará con libertad de forma en el registro oficial de la UCM, si bien se publicarán en la página web del Centro impresos que faciliten la presentación de la reclamación. Los interesados podrán recabar allí asesoramiento para cumplimentar dichos impresos o presentar sus propios escritos de reclamaciones. -

3. La Comisión de Calidad no admitirá las reclamaciones y observaciones anónimas, las formuladas con insuficiente fundamentación o inexistencia de pretensión y todas aquéllas 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 General 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.

5. La Comisión General de Calidad 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, el Presidente de la Comisión General de Calidad del centro promoverá la oportuna investigación y dará conocimiento a todas las personas que puedan verse afectadas por su contenido

6. 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 General de Calidad podrá recabar los informes externos que sean convenientes.

7. Una vez concluidas sus actuaciones, la Comisión General 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.
8. En todo caso la Comisión General 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 en los correspondientes informes y propuestas de revisión y mejora en el 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.

Además 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 anterior).
- **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 General de Calidad, analizará estos datos y emitirá anualmente propuestas de mejora a la Junta de Centro 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 plan de estudios del Máster Universitario en Análisis Sociocultural de la Comunicación y del Conocimiento no incluye la realización de prácticas externas.

#### **Programas de movilidad:**

En lo que respecta a los **programas de movilidad** se realizará un seguimiento y evaluación que permita la revisión y mejora continua mediante propuestas por parte de la Comisión General de Calidad. Se recogerá información mediante los procedimientos que se detallan a continuación.

- 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 General 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/as primeros/as egresados/as del Máster Universitario en Análisis Sociocultural de la Comunicación y del Conocimiento 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 las diferentes titulaciones y, también, la adecuación de la formación recibida en la titulación para dicha inserción laboral.

La Comisión General de Calidad, con la ayuda de la Comisión de Coordinación del Máster (ver punto 5.1.2 sobre el Sistema de Coordinación de la Memoria verifica) elaborará un breve informe (10–12 líneas) haciendo referencia a los análisis de inserción laboral que se hayan realizado sobre la titulación en años anteriores. Hasta el momento no se dispone de información suficiente como para ofrecer detalles de la inserción laboral de los egresados en este Máster, por los siguientes motivos. En primer lugar, hay que tener en cuenta el carácter académico-científico del mismo. En segundo lugar, la puesta en marcha de esta titulación durante el presente curso académico no permite todavía disponer de esta información. No obstante, las expectativas sobre la inserción laboral de los egresados de este Máster se podrían cifrar en torno al 50% de los mismos en un plazo razonable de un año después de finalizar los estudios de este Máster.

Se recabará, al menos, información del Ilustre Colegio Nacional de Doctores y Licenciados en Ciencias Políticas y Sociología, de Asociaciones científicas como la ISA, la ESA o la FES o federaciones empresariales, como, en España, AEDEMO y de las organizaciones



empresariales sobre la inserción laboral y la adecuación de la formación recibida.

Para recopilar esta información cada curso académico, la Comisión General 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 le solicitará su remisión.

La Comisión General de Calidad, a través de la Subcomisión de Calidad de los Másteres, valorará y analizará toda esta información periódicamente y emitirá propuestas de revisión y mejora 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 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 secretaría de alumnos del centro. La Comisión de Calidad valorará y analizará toda esta información periódicamente y emitirá propuestas de revisión y de 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 SGIC**

### **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 General de Calidad del centro 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 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 de la base de datos que recoge 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 Máster 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 relativos a la garantía interna de calidad.
- Propuestas de mejora de la Comisión General de Calidad del Centro y de la Comisión de calidad del Máster Universitario en Análisis Sociocultural de la Comunicación y del Conocimiento, realizando un seguimiento de las mismas.
- Evaluación del profesorado mediante la aplicación del Programa Docentia.
- Sistemas de verificación del cumplimiento por parte del profesorado de sus obligaciones docente.
- Reuniones de coordinación del profesorado por cursos académicos que se celebrarán como mínimo tres veces al año: septiembre/octubre, febrero y junio. Para coordinar, valorar, reflexionar e sugerir mejoras en el funcionamiento académico del título.
- Resultados de las encuestas de satisfacción al alumnado, profesorado y personal de apoyo.
- La información recogida en el sistema de reclamaciones y sugerencias, anteriormente citado.
- 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 Análisis Sociocultural de la Comunicación y del Conocimiento:

- 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 del Centro, tras la aprobación en Junta de Facultad, de forma razonada si no se supera el número de 10 alumnos matriculados en tres años consecutivos. O bien 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 20% durante cinco años, la Comisión de Calidad del Máster deberá analizar el interés profesional del Máster, emitir un informe proponiendo acciones de mejora del Máster 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 R.D. 1393/2007.

En caso de suspensión del Máster Universitario en Análisis Sociocultural de la Comunicación y del Conocimiento la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología garantizará 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 Análisis Sociocultural de la Comunicación y del Conocimiento 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.

Adicionalmente, la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología difundirá los resultados obtenidos del Sistema de Garantía Interna de Calidad del Master Universitario en Análisis Sociocultural del Conocimiento de la Comunicación mediante su publicación en la página web del centro.

En todo caso, la información mínima que se difundirá sobre los resultados del SGIC de la Titulación incluirá:

- Memoria de actuación.
- Plan de mejoras.

- Informe de seguimiento de la calidad de la enseñanza y del profesorado.