

**9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD**  
**MASTER UNIVERSITARIO EN ESTUDIOS AVANZADOS EN**  
**EDUCACIÓN SOCIAL**  
**Universidad Complutense de Madrid**

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

Para garantizar la calidad interna de las titulaciones de Grado y Máster, la Facultad de Educación, teniendo en cuenta la diversidad de titulaciones que se impartirán en el centro, ha determinado lo siguiente:

1º. Designar un responsable para garantizar la Calidad, que será un Vicedecano nombrado ad hoc. Éste será el presidente de la Comisión de Calidad de todos los títulos de Grado y Máster de la Facultad de Educación.

2º. Crear una Comisión de Calidad de Centro, como órgano superior, que permita definir las líneas generales del Sistema de Garantía Interna de la Facultad para todas sus titulaciones, dar seguimiento a las actuaciones que se establezcan por las distintas comisiones de la Facultad y aprobar las decisiones. Esta Comisión deberá ser aprobada por la Junta de Facultad.

La composición de la misma será la siguiente:

- ♦ El Vicedecano responsable de la Calidad de la Facultad.
- ♦ Dos Vicedecanos, relacionados con ordenación académica, practicum o relaciones internacionales.
- ♦ Los coordinadores de los distintos títulos, tanto de Grado como de Másteres, (uno por cada titulación).
- ♦ Dos estudiantes: Uno representante de las titulaciones de Grado y otro de los Másteres.
- ♦ Un representante del PAS
- ♦ Un agente externo a definir, preferiblemente un experto de calidad de alguna Universidad con conocimiento y experiencia en estos temas.

3º. Nombrar una Comisión de Calidad por cada titulación de Grado y una única Comisión de Calidad de Másteres que se impartan en la misma, con una función más operativa en la aplicación, análisis y toma de decisiones en relación con el sistema de garantía de calidad de la titulación de que se trate. Así pues la garantía de calidad de este Máster quedará asignada directamente a la Comisión de Calidad de Másteres que se creará con este fin.

Esta Comisión de Calidad de Másteres estará compuesta por:

- ♦ El Responsable de Calidad para la Facultad que presidirá las reuniones.
- ♦ El Vicedecano/a responsable de los Programas de Máster de la Facultad.
- ♦ Los coordinadores de cada uno de los Másteres que se impartan en la Facultad.
- ♦ Un profesor de cada uno de los Másteres que se impartan en la Facultad.
- ♦ Un alumno por cada uno de los Másteres.

- ◆ Un representante del PAS.
- ◆ Un agente externo.

La participación de este agente estará regulada por el Reglamento de funcionamiento de la Comisión que será aprobado en Junta de Facultad.

El funcionamiento de estas Comisiones estará regulado por dicho Reglamento. La Comisión, una vez constituida, elegirá un secretario que realizará el orden día de las reuniones, tomará nota de las conclusiones, elaborará las actas, archivará la documentación que se genere y apoyará al responsable de Calidad.

La Comisión de Calidad de Másteres elaborará anualmente una Memoria de sus actuaciones y un plan de mejora de la misma que deberá ser aprobado por la Junta de Centro y difundido, tal y como se especifica en el punto 9.5.

La Comisión de Calidad de los Másteres 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 de los Másteres de acuerdo con la política de calidad de la Facultad y con la política de calidad de la UCM.

Teniendo en cuenta, como ya se ha indicado, que la Facultad dispondrá, además de las correspondientes Comisiones para cada grado y una para los Másteres, una Comisión de Calidad de Centro, se especifican aquí las funciones más relevantes:

- ◆ Definir las líneas generales del sistema de garantía interna de la Facultad para todas sus titulaciones, tanto de Grado como de Másteres.
- ◆ Garantizar la adecuación de la aplicación del sistema a las directrices generales de la UCM.
- ◆ Velar por el cumplimiento de las funciones de la Comisión de cada titulación y obviamente de la de los Másteres.
- ◆ Dar seguimiento a las actuaciones que se establezcan por las distintas comisiones de las titulaciones, entre ellas la de los Másteres.
- ◆ Impulsar la aplicación en tiempo y forma de los procedimientos del sistema de garantía interna de calidad.
- ◆ Ratificar las decisiones relevantes de las comisiones de titulación.
- ◆ Aprobar los planes de mejora, impulsar su aplicación y puesta en marcha, garantizando los medios necesarios para ello.
- ◆ Proponer la Memoria de las Titulaciones para su aprobación en Junta de Facultad.

◆ Establecer y aplicar políticas de información y difusión a la comunidad educativa de la política de calidad del centro, de la Memoria de todas y cada una de las titulaciones y de los planes de mejora que se deriven.

Una vez definidas las funciones de las respectivas comisiones de Calidad de centro y de la Comisión de los Másteres, se definen algunos aspectos relativos al funcionamiento y toma de decisiones de ambas:

▶ Se elaborará un Reglamento que determine cuestiones relativas al funcionamiento de la Comisión de Calidad de centro y de las respectivas comisiones de Calidad de las titulaciones, como es la de Másteres. Este Reglamento será propuesto para su aprobación a la Junta de centro.

▶ Se establecerá un plan de actuación en que estén previamente determinadas las reuniones, de tal forma que al menos habrá tres durante el curso de la Comisión de Calidad de Centro (una al principio, otra a la mitad y la última al finalizar el curso) y con mayor frecuencia las Comisiones de Calidad de las titulaciones, entre ellas la de Másteres (al menos dos al trimestre). No obstante, se considera conveniente la realización de un mayor número de reuniones en situaciones que así lo requieran para garantizar un perfecto funcionamiento del Sistema de Garantía de Calidad.

▶ Las decisiones se adoptarán por mayoría simple de todos los miembros y, en caso de empate, contará el voto de calidad del presidente/a de la Comisión.

## **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 de Másteres 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 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.

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.

La Comisión de Calidad 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 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. (Para más especificaciones ver la página Web ( <http://www.ucm.es/dir/2423.htm>).

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.- Satisfacción de los actores implicados en la titulación**

La información sobre la valoración global y sobre aspectos específicos de los Másteres y de los actores implicados en la misma (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.

La Comisión de Calidad de los Másteres 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.

El sistema de garantía incorpora un sistema de recogida continua y sistemática de información a través de sugerencias, quejas o reclamaciones. Para ello el centro utilizará los siguientes procedimientos:

**Buzón de sugerencias**, ubicado en un lugar visible, a través de un escrito 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 la 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.

□ **Procedimiento de actuación para las reclamaciones:**

► Presentación de un escrito, siguiendo los procedimientos generales definidos por la UCM (BOUC de 25 de noviembre de 2005) para la tramitación de reclamaciones. El texto debe contener 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 para que, tras su análisis, y en tiempo y condiciones que se prevean en el Reglamento de la Comisión de Calidad, se responda a la solicitud.

► No se admitirán las quejas y observaciones anónimas o 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 se comunicará por escrito a la persona interesada los motivos de no admisión.

► Admitida la queja se realizará la investigación correspondiente y se tomarán las medidas pertinentes, bien incorporando mejoras al funcionamiento del sistema o de cualquier orden que proceda. En todo caso, se comunicará a la persona la decisión tomada, en la forma que determine el Reglamento, en un plazo máximo de tres meses desde que sea admitida la queja o reclamación presentada.

Toda la información y análisis referente a las encuestas de satisfacción y tratamiento de reclamaciones y sugerencias se incorporará al Sistema de Información de los respectivos Másteres, utilizando dicha información y análisis la Comisión de Calidad 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 objeto 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 cada uno de los Másteres se miden en el Trabajo Fin de Máster. Además se utilizarán los indicadores que se mencionan a continuación y también la opinión del profesorado y del alumnado expresada en las encuestas de satisfacción.

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 finalizar la titulación el curso anterior y que no se han matriculado ni en ese curso 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 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.**

El Máster que se presenta a verificación en este momento tiene un carácter académico investigador y no contempla la realización de prácticas externas ni programas de movilidad a lo largo del desarrollo del Máster.

### **9.4 Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los egresados y de la satisfacción con la formación recibida.**

#### **9.4.1.- La inserción laboral de los egresados/as**

Dos años después de que salgan los primeros egresados y las primeras egresadas del Máster en Estudios Avanzados en Educación Social, 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 del Máster Universitario y, también, la adecuación de la formación recibida en la titulación para dicha inserción laboral.

Para las fichas de las encuestas, características técnicas y cuestionarios, véase la página Web de la Oficina para la Calidad: <http://www.ucm.es/dir/2423.htm>

Se recabará, al menos, información del Colegio profesional o Asociación profesional correspondiente 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 de Calidad de Másteres 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 del Máster 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 objeto de lograr una mejora continua en la formación e inserción laboral de los alumnos.

## **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 de cada Máster y su desarrollo, así como de las propuestas de mejora.

La Comisión de Calidad de Másteres 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 aplicación de las encuestas de satisfacción y para la medición de la inserción laboral. Por otra parte, la Vicegerencia de Gestión Académica proporcionará información la gestión de matrícula, de actas y otras, 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, toda la información, indicadores y análisis relativos a la garantía interna de calidad.
- Propuestas de mejora de la Comisión de Calidad de Másteres y 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 docentes.
- Reuniones de coordinación - valoración y reflexión al final del año académico - y programación anual al menos tres veces al año.
- Resultados de las encuestas de satisfacción al alumnado, profesorado y personal de apoyo.
- El sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- 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**

Se señalan los motivos que se establezcan para la extinción de los planes de estudios conducentes a títulos oficiales, así como el procedimiento para la definición, revisión, aprobación y actualización de estos criterios. Así:

Serán motivos para la extinción del Máster Universitario en Estudios Avanzados en Educación Social:

- 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 según criterios específicos que cada titulación deberá recoger. Para el Máster Universitario en Estudios Avanzados en Educación Social, tres años consecutivos en los que la matriculación sea inferior a 10 estudiantes. O bien a petición 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 un 30 % durante cinco años o no estuvieran en proceso de realización de la tesis doctoral, la Comisión de la Titulación 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 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 en Estudios Avanzados en Educación Social, 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 Master en Estudios Avanzados en Educación Social 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. También la Facultad de Educación difundirá los resultados entre la comunidad universitaria a través de medios que faciliten su consulta.

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