

9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD
MÁSTER UNIVERSITARIO EN OPTOMETRÍA Y VISIÓN
Universidad Complutense de Madrid

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

El 1 de enero de 2009 la Escuela Universitaria de Óptica creó la subdirección de Calidad y Nuevas Tecnologías que se va a encargar de la implantación y seguimiento del sistema de garantía interna de calidad. La junta de centro celebrada el pasado 30 de marzo decidió la composición de la comisión. Esta comisión se encarga del aseguramiento de la calidad de las titulaciones impartidas, entre las que se encuentra el Máster Universitario de Optometría y Visión. La documentación presentada para la verificación de la titulación de Máster en Optometría y Visión ya incluía la puesta en marcha de este sistema de Garantía Interna de Calidad a través de la Comisión de Calidad del centro.

El responsable del Sistema de Garantía Interna de Calidad de las titulaciones impartidas en la Escuela Universitaria de Óptica es el Subdirector o Subdirectora de Calidad, que a su vez preside la Comisión de Calidad del centro. Este órgano colegiado está específicamente dedicado a garantizar la calidad de las titulaciones. Su funcionamiento se regirá por un reglamento específico que será aprobado por dicha Junta.

La comisión de calidad del centro está formada por:

- Subdirector o subdirectora de Calidad (presidente de la comisión)
- Subdirector o subdirectora de Ordenación Académica y Estudios
- Subdirector o subdirectora de Posgrado
- Secretario o secretaria Académica
- Directores de Departamento con sede en el centro
- Directores de Secciones Departamentales con sede en el centro
- 1 representante por el resto de unidades docentes no departamentadas en el centro
- 1 representante del Personal de Administración y Servicios
- 1 representante de estudiantes del Grado
- 1 representante de estudiantes del Posgrado
- 1 representante del Colegio Profesional de Ópticos-Optometristas (agente externo)

El agente externo de esta comisión actuará en las reuniones de toma de decisiones y propuestas de mejora. Este agente externo participará en la comisión en aquellas reuniones en las que se tomen decisiones relacionadas con la integración profesional de los titulados y también en las que se realicen propuestas de mejora, tanto del sistema de calidad como de la propia titulación.

La Comisión de Calidad del centro actuará como comisión de calidad de cada una de las titulaciones impartidas en el Centro. En caso necesario, y previa aprobación por la Junta de Escuela, adaptará la representación ostentada por el sector de estudiantes y por el agente externo a cada uno de los ámbitos académicos y profesionales o de actividad de la titulación impartida. En el caso del Máster en Optometría y Visión, se considera apropiado que el representante de alumnos sea un alumno del propio máster, además se considera correcta la actuación del representante del Colegio Profesional de Ópticos-Optometristas como agente externo.

La Comisión de Calidad tendrá como **funciones**:

- Realizar el seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad para todas las titulaciones impartidas en el centro
- Gestionar y coordinar todos los aspectos relativos a dicho sistema.
- Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad de cada título.
- Realizar propuestas de mejora y hacer un seguimiento de las mismas.
- Proponer y modificar los objetivos de calidad de cada título.
- Recoger información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa formativo de cada titulación (objetivos, desarrollo de la enseñanza y aprendizaje y otros). Esta información se recabará de todos los Departamentos implicados en la enseñanza de cada titulación.
- Gestionar el Sistema de Información de las titulaciones impartidas.
- Establecer y fijar la política de calidad del título de acuerdo con la política de calidad del Centro donde se ubique la titulación y con la política de calidad de la UCM.
- Informar, a petición de su Presidente/a, las propuestas de normativa interna que se sometan a la consideración de la Junta del Centro.

Funcionamiento y toma de decisiones de la Comisión de Calidad:

La comisión de calidad elaborará un reglamento de funcionamiento, que será sometido a su aprobación por la Junta del Centro.

La comisión de calidad recibirá la ayuda técnica en los procesos de aseguramiento de la calidad de la Oficina de Calidad de la UCM, en especial para:

- La aplicación del programa "Docentia"
- La aplicación de las encuestas de satisfacción
- La medición de la inserción laboral

La comisión de calidad se reunirá, al menos, tres veces durante el curso: al inicio del primer semestre, al final del primer semestre e inicio del segundo, y al final del segundo semestre. También se reunirá en cuantas ocasiones lo determine su presidente para la resolución de aspectos relacionados con su funcionamiento, y cuando sea necesario para verificar y mejorar el seguimiento de la calidad de las titulaciones.

Las decisiones de la comisión se tomarán por mayoría simple de los asistentes. En caso de empate el Presidente contará con voto de calidad. Cualquier miembro de la comisión puede presentar propuestas a la misma. Los miembros de la comisión presentes en una sesión podrán presentar votos particulares por escrito sobre los asuntos tratados en esa sesión. Estos votos particulares deberán ser remitidos al Presidente de la comisión, a través de registro, en un plazo de 2 días hábiles contados a partir del siguiente a la celebración de la sesión.

Las consecuencias de los acuerdos de la comisión, si las hubiere, se comunicarán a las personas interesadas y/o a los responsables de las áreas o servicios afectados para la realización de cambios o mejoras. En esa comunicación se incluirá el asunto del acuerdo, las decisiones adoptadas, y el plazo de ejecución de las mismas. Así mismo los acuerdos de la comisión se elevarán a la Junta de Centro 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 mejoras de la titulación que deberá ser aprobado por la Junta de Centro y difundido tal y como se especifica en el punto 9.5.2

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

Procedimientos para la mejora de la calidad de la enseñanza y profesorado.

Calidad de la Enseñanza

La Comisión de Calidad del centro, en lo que se refiere al Máster en Optometría y Visión 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 del Servicio de Coordinación y Gestión Académica
- la Dirección del Centro donde está 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 sistemas de formación.

A partir de este informe, la Comisión de Calidad del centro, en lo que se refiere al Máster elaborará una propuesta de mejoras y revisión de la titulación 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 apartado 9.5.2.

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>).

El profesorado de la titulación se evaluará, 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.

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 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 Centro, en lo que se refiere al Máster en Optometría y Visión 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.

Sistema continuo de reclamaciones y sugerencias

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 para las Reclamaciones:

1. Las reclamaciones serán formuladas por el interesado mediante la presentación de un escrito dirigido a la Comisión de Calidad. El escrito será presentado en el Servicio de Información y Registro del Centro. Este escrito ha de contener sus datos personales, el sector de la comunidad universitaria al que pertenece y su domicilio

a efectos de notificación. En ese escrito 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 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 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, 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. Este buzón de sugerencia podrá ser puesto en marcha mediante métodos telemáticos.

Las decisiones y resoluciones de la Comisión de Calidad 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 de revisión y mejora de la titulación de Máster.

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 la calidad de la enseñanza y profesorado, la información de las encuestas de inserción laboral, de los programas de movilidad y los diferentes procedimientos especificados en el Sistema de Información.

Además se utilizará la opinión del profesorado y del alumnado expresada en las encuestas de satisfacción, así como 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 o en 1 año más en relación con su cohorte de entrada.
- Tasa de rendimiento: Porcentaje de créditos superados respecto a créditos matriculados.
- Tasa de éxito: Porcentaje de créditos superados respecto a créditos sometidos a un proceso de evaluación académica (créditos presentados a examen).

La Comisión de Calidad del Centro, en lo que se refiere al Máster analizará estos datos y emitirá anualmente propuestas de revisión y mejora de la titulación 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 Máster en Optometría y Visión no prevé la realización de prácticas externas.

Programas de Movilidad:

Se realizará un seguimiento y evaluación de los Programas de Movilidad que permita la mejora continua mediante propuestas de mejora y de revisión de la titulación por parte de la Comisión de Calidad del Centro. Se recogerá información mediante los procedimientos que se detallan a continuación, que será analizada y valorada por la Comisión de Calidad del Centro:

- 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 información recogida por estos procedimientos aplicados a esta titulación será estudiada por la Comisión de Calidad del Centro, que será responsable de poner en marcha las actuaciones conducentes a corregir o mejorar los programas de movilidad del título.

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 Optometría y Visión 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.

Esta encuesta se extenderá a los empleadores con el fin de conocer la adecuación de los nuevos titulados y la aparición de nuevas necesidades de formación.

El Consejo Social de la UCM y su Rectorado publicaron en 2005 un informe acerca de la inserción laboral de los titulados Diplomados en Óptica y Optometría de la

UCM. A pesar de que no es posible extrapolar las conclusiones de ese informe a la inserción laboral de los futuros egresados de este máster sí que nos parece conveniente indicar ciertos aspectos.

Con respecto a la búsqueda del primer empleo, el 33,5% de estos titulados no lo buscó al acabar la carrera porque ya trabajaban y aproximadamente la mitad empieza a buscarlo de forma inmediata y sólo el 2% espera más de tres meses para empezar la búsqueda. Se considera que el número de alumnos de este máster que simultanee su trabajo con los estudios puede ser muy elevado, por lo que la inserción laboral está ya realizada y lo que se busca es una mejora en las condiciones del puesto de trabajo.

Los titulados en Óptica y Optometría encuentran trabajo muy rápidamente, ya que el 46,8% lo encuentra inmediatamente (menos de un mes) y el 38,8% tarda solo un mes. Todos han tardado menos de un año en encontrar trabajo y el 94,9% tarda menos de cuatro meses. No se ha encontrado ninguna variable que esté asociada con el tiempo en encontrar trabajo.

El grado de satisfacción de los egresados con su ocupación actual en esta titulación es elevado. El análisis de aquellos aspectos de la ocupación actual del Diplomado en Óptica y Optometría que trabaja, nos deja entrever unos titulados trabajadores altamente satisfechos con su ocupación actual, que ocupan puestos correspondientes a su nivel académico (89,5%), que desempeñan trabajos a tiempo completo (90,4%), con contratos fijos más de la mitad de ellos, trabajando de técnicos, en empresas pequeñas y de ámbito privado, y mayoritariamente en Ópticas o Centros Optométricos.

Respecto a la adecuación de la formación recibida con el puesto de trabajo actual, un 75% de los egresados considera que la formación recibida fue imprescindible o necesaria para encontrar el puesto de trabajo actual. Un 18% de los egresados considera que necesitó estudios o formación complementaria para conseguir un trabajo en el sector. Ello prueba que los planes de estudio están bien adaptados al mercado laboral. A la vez, la propuesta de máster pretende mejorar la formación de carácter más académico para la mejora de la calidad del puesto de trabajo y la inserción laboral.

El contenido de este máster sobrepasa en estos momentos la acogida por el colegio profesional de Ópticos-Optometristas, aunque este organismo ha de servir transitoriamente, como asociación profesional de referencia en el sector de la práctica Optométrica de los egresados en el Máster.

Los datos referidos a la interacción de estos egresados con las asociaciones profesionales afines se obtendrán anualmente recabando información a los órganos de estas asociaciones mediante encuestas o cuestionarios. A su vez, si están disponibles, se solicitarán los informes relacionados con la inserción profesional y el origen académico de los miembros de los colegios y asociaciones afines.

La Comisión de Calidad del Centro valorará toda esta información para hacer propuestas de revisión y mejora relativas a los planes formativos que remitirá a la Junta de Centro para su aprobación y puesta en marcha.

9.5 Sistemas de Información. Difusión y publicidad de los resultados del seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad. Criterios específicos en el caso de extinción del título

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 revisión y mejora de la titulación.

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 de la Titulación 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 calendario de las reuniones programadas de la Comisión de Calidad.
- 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. Esta información estará facilitada por la Vicegerencia de Gestión Académica.
- Resultados de las encuestas de inserción laboral.

9.5.2 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 Optometría y Visión 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.

La Escuela Universitaria de Óptica incluirá dentro del espacio asignado en la página institucional del centro, los resultados específicos obtenidos en el seguimiento de la Calidad de la Titulación. Además, se incluirán las herramientas telemáticas adecuadas para propiciar la participación y debate sobre la calidad de la titulación. A través de la página web se pondrán a disposición de los miembros de la comunidad docente los documentos necesarios para conocer el procedimiento de evaluación y seguimiento de la Calidad, junto con los impresos modelo de reclamación. La memoria anual elaborada por la Comisión de Calidad también podrá consultarse en los fondos documentales de la Biblioteca del Centro.

En todo caso, la información mínima que se difundirá sobre los resultados de seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad incluirá:

Memoria de Actuación

Plan de Mejoras

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

9.5.3 Criterios específicos en el caso de extinción del plan de estudios del Máster en Optometría y Visión.

Serán motivos para la extinción del Máster Universitario en Optometría y Visión.

- 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,
- Cuando el porcentaje de alumnos matriculados en el máster caiga más de un 50% durante dos años consecutivos, tomándose como referencia la media de matriculados de los cinco años anteriores.

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 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.

En caso de suspensión del Máster Universitario en Optometría y Visión, queda garantizado por parte de la Escuela Universitaria de Óptica el adecuado desarrollo de las enseñanzas que hubieran iniciado sus estudiantes hasta su finalización, contemplando los siguientes puntos:

- No se admitirán matrículas de nuevo ingreso en la titulación
- Se implantarán acciones específicas de tutorías y de orientación para los estudiantes repetidores.
- Se garantizará el derecho a evaluación hasta agotar las convocatorias reguladas en la normativa específica de la UCM.