

9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD
MASTER UNIVERSITARIO EN MICROBIOLOGÍA Y PARASITOLOGÍA:
INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO
Universidad Complutense de Madrid

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

El Órgano responsable del seguimiento y de la calidad del Máster es la Comisión de Coordinación Académica del Máster.

Dicho órgano estará formado por:

- Presidente, responsable personal de garantizar la calidad del Máster: El Decano de la Facultad de Farmacia.
- Secretario: El Vicedecano de Postgrado y Extensión Cultural de la Facultad de CC. Biológicas.
- Los Directores de los tres Departamentos que participan en el Máster:
 - Departamento de Microbiología II
 - Departamento de Microbiología III
 - Departamento de Parasitología
- El coordinador general del Máster
- Los coordinadores del Máster de cada Departamento
- Un representante del Personal de Administración y Servicios
- Un estudiante del Máster
- Un agente externo: Un profesor de investigación del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) o un representante de la industria

La Comisión de Coordinación Académica 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 programa formativo del Máster.
- Realizar propuestas de revisión y de mejora de los procedimientos de acceso y selección de alumnos al Máster, así como hacer un seguimiento de las mismas.
- Proponer y modificar los objetivos de calidad del programa formativo del Máster.
- Gestionar el Sistema de Información del programa formativo del Máster.
- Establecer y fijar la política de calidad del programa formativo del Máster de acuerdo con la política de calidad del Centro donde se ubique el mismo 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 las Juntas de las Facultades de Farmacia y de Ciencias Biológicas.

En lo que respecta al funcionamiento y toma de decisiones de la Comisión de Coordinación Académica del Máster elaborará un reglamento de funcionamiento, que será aprobado por las Juntas de las Facultades de Farmacia y de Ciencias Biológicas. La Comisión se reunirá, al menos tres veces durante el curso académico (de octubre a septiembre), convocada por su Presidente. Las

convocatorias de reuniones incluirán, al menos el Orden del Día y la documentación necesaria para tomar decisiones. Las decisiones se tomarán por mayoría simple de todos los miembros y, en caso de empate, contará el voto de calidad del presidente de la Comisión. Las decisiones adoptadas se comunicarán a los interesados para realizar los cambios y mejoras, así como también se elevarán a las Juntas de las Facultades de Farmacia y de Ciencias Biológicas.

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

1. Procedimientos generales para evaluar el desarrollo y calidad del Programa.

Para evaluar el desarrollo, calidad y actualización del Programa y con el fin de conocer el grado de satisfacción y cumplimiento de objetivos hemos considerado importante prestar atención a la opinión de todos los alumnos del Máster y a los egresados, mediante encuestas. Una vez recibidas las encuestas, la Comisión de Coordinación Académica las estudiará detenidamente con objeto de proceder a subsanar las posibles deficiencias o errores, y conocer el grado de satisfacción del alumnado. Anualmente, se realizará una estadística para conocer los resultados obtenidos.

2. Procedimientos de evaluación del profesorado y mejora de la enseñanza.

La titulación evaluará a su profesorado, al menos, cada tres años. 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. Los efectos y consecuencias de la evaluación serán los regulados por la Universidad Complutense de Madrid en el Programa Docencia (<http://www.ucm.es/dir/2423.htm>).

Los resultados globales de la evaluación de la docencia se difundirán en la Memoria anual de Calidad del Máster, además de en las memorias de la propia Universidad para conocimiento de la comunidad universitaria.

La Comisión de Coordinación Académica del Máster 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 de los Centros,
- los departamentos implicados en las enseñanzas
- y utilizando el resto de procedimientos de recogida de información del Sistema de Información del Máster que se reseñan en el punto 9.5.

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 y programa de asesorías académicas.
- Coordinación del profesorado de la titulación.
- Orientación formativa a los/las estudiantes y también orientación sobre salidas profesionales.
- Recursos e infraestructuras de la titulación.
- Información general sobre la matrícula y estructura de grupos de docencia, estudiantes en prácticas y otros.
- Estructura y características del profesorado y personal de apoyo de la titulación.

A partir de ese informe y las propuestas del Máster, la Comisión de Coordinación Académica del Máster elaborará una propuesta de revisión y de mejoras que remitirá para su aprobación a las Juntas de las Facultades de Farmacia y de Ciencias Biológicas. El seguimiento de la aplicación de las mejoras propuestas y aprobadas por las Juntas de Facultad será realizado por la Comisión de Coordinación Académica del Máster, que lo difundirá a través de la página web del Máster y mediante la publicación electrónica de la memoria anual, que estará a disposición de todos los actores implicados (alumnado, profesorado y personal de apoyo); se remitirá al Rectorado para su difusión entre la comunidad universitaria y la sociedad en general.

Los resultados globales de la evaluación de docencia se difundirán en la Memoria de las Facultades de Farmacia y de Ciencias Biológicas.

3.- Cumplimiento de los 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 la 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 contará con 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 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 de Coordinación Académica, analizará esos datos y emitirá anualmente propuestas de mejora a las Juntas de Facultad y a los Departamentos implicados en la docencia de la titulación.

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

El título no tiene previsto el desarrollo de Prácticas Externas en su Plan de Estudios.

En lo que respecta a los programas de movilidad se realizará un seguimiento y evaluación que permita su mejora continua mediante propuestas de mejora por parte de la Comisión de Coordinación Académica.

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 de Coordinación Académica valorará y analizará toda esta información periódicamente y emitirá propuestas de revisión y mejora del plan de estudios de la titulación que remitirá a las Juntas de Centro que adoptarán 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 graduados y de la satisfacción con la formación recibida

Para valorar la satisfacción con la formación recibida en el Máster y la inserción laboral de los titulados se realizará una encuesta mencionada en el apartado 9.2.1. y se mantendrá contacto vía correo electrónico y foros de discusión con los egresados, al menos durante los dos años siguientes a la finalización del Máster.

Como se mencionó en el apartado 2.2., en España existen cuatro Másteres en Microbiología, todos ellos de muy reciente implementación, por lo que todavía no existen datos sobre la inserción laboral de los titulados. A pesar de ello, pueden plantearse adecuadas expectativas de inserción laboral, basándose en datos de doctores y licenciados en Biología y en Farmacia que han recibido una formación especializada en Microbiología y Parasitología (formación que se ha reducido sustancialmente en los estudios de Grado en Biología y Farmacia, y que se ofrecen con mayor profundidad en el Máster que se presenta). A continuación se relacionan los puestos de trabajo ocupados en los últimos cinco años de las áreas de Microbiología y Parasitología:

- * Investigador en Universidades (españolas y europeas), Organismos Públicos de Investigación (CSIC, ISCIII, CIEMAT, PCM, MCN), Laboratorios de Referencia y Arbitrales (VISAVET, LAA del MARM) en la áreas sanitaria, agroalimentaria y biotecnológica.

- * Docente/investigador en Universidades públicas en Departamentos de Microbiología y Parasitología (Ayudante, Asociado, Ayudante Doctor, Profesor Interino).

- * Responsable de calidad en empresas del sector medioambiental (CYII).

- * Responsable o técnico especialista en actividades I+D+i en empresas privadas en los sectores de calidad y seguridad microbiológica, producción alimentaria, industria farmacéutica y biotecnológica, instrumental de laboratorio o equipos y reactivos para diagnóstico.

Finalmente, se recabará información de, al menos, las organizaciones profesionales correspondientes y otras entidades sobre la inserción laboral y la adecuación de la formación recibida.

La Comisión de Coordinación Académica valorará toda esta información para hacer propuestas de mejora relativas a los planes formativos que remitirá a las Juntas de Facultad para su aprobación y puesta en marcha.

9.5 Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y servicios, etc.) y de atención a la sugerencias y reclamaciones. Criterios específicos en el caso de extinción del título

a) 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 contará 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 Coordinación Académica 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 de Coordinación Académica podrá recibir solicitudes, reclamaciones y sugerencias que todos los implicados en el desarrollo del Máster deseen realizar.

En la tramitación de los procedimientos ante la Comisión de Coordinación Académica se seguirán todas las garantías legalmente previstas para los procedimientos administrativos.

La Comisión de Coordinación Académica actuará de oficio o a instancia de parte en relación con las solicitudes, quejas, sugerencias y observaciones que sean susceptibles de necesitar su intervención.

Cualquier implicado en el desarrollo del Máster podrá dirigirse a la Comisión de Calidad del centro a título individual o colectivo.

b) Buzón de sugerencias

Se pondrá a disposición de los actores implicados (profesores, estudiantes y PAS) un buzón de sugerencias para todas aquellas propuestas que tengan como finalidad la mejora de la calidad del Máster de Microbiología y Parasitología.

c) Procedimiento de actuación para las 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; se concretarán, además, con suficiente claridad los hechos que originan la queja, el motivo y alcance de la pretensión que se plantea y la petición que se dirija a la Comisión de Coordinación Académica.

2. El escrito se presentará en alguno de los Registros de la UCM. En la Comisión de Coordinación Académica existirán impresos que faciliten la presentación de la reclamación. Los interesados podrán recabar de dicha Comisión asesoramiento para cumplimentar dichos impresos o presentar sus propios escritos de reclamaciones.

3. La Comisión de Coordinación Académica enviará el correspondiente acuse de recibo a los que hayan presentado el escrito.

4. La Comisión de Coordinación Académica garantizará la confidencialidad de los asuntos.

5. La Comisión de Coordinación Académica no admitirá las quejas y observaciones anónimas, las formuladas con insuficiente fundamento o inexistencia de pretensión. En todo caso, comunicará por escrito a la persona interesada los motivos de la no admisión.

6. La Comisión de Coordinación Académica no entrará en el examen individual de aquellas quejas 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, sin embargo, la investigación de los problemas generales planteados en las quejas presentadas.

7. Admitida la queja, la Comisión de Coordinación Académica promoverá la oportuna investigación y dará conocimiento a todas las personas que puedan verse afectadas por su contenido.

8. En la fase de investigación del procedimiento los miembros de la Comisión de Coordinación Académica podrán solicitar cuantos datos fueran menester y hacer las entrevistas personales pertinentes. La Comisión de Coordinación Académica podrá recabar los informes externos que sean necesarios.

9. Una vez concluidas sus actuaciones, notificará sus conclusiones a los interesados y a las Juntas de Facultad, con las sugerencias o recomendaciones que considere convenientes para la subsanación, en su caso, de las deficiencias observadas.

10. En todo caso, a Comisión de Coordinación Académica elevará sus conclusiones a la Junta de Facultad dentro del plazo de tres meses desde que fue admitida la reclamación.

11. Las decisiones y resoluciones de la Comisión de Coordinación Académica 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.

12. Las resoluciones de las Juntas de Facultad a consecuencia de las propuestas de la Comisión de Coordinación Académica se notificarán a los interesados y podrán ser recurridas por los mismos en el plazo de un mes desde su notificación.

Toda la información y análisis referente a las encuestas de satisfacción y tratamiento de reclamaciones y sugerencias se incorporará al Sistema de Garantía de Calidad. La Comisión de Coordinación Académica incorporará dicha información y análisis en sus informes y propuestas de mejora. Esta información se remitirá a las Juntas de Centro que adoptarán las medidas necesarias para su ejecución, con el objetivo de lograr una mejora continua en la satisfacción de la formación.

d) 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 de Coordinación Académica 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 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 incluye, entre otros, los siguientes procedimientos y fuentes de datos:

- Memoria anual del funcionamiento del Máster en la que se incluirá, entre otras cosas, toda la información, indicadores y análisis relativos a la garantía interna de calidad.
- Propuestas de mejora la Comisión de Coordinación Académica 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. Dichas reuniones se realizarán como mínimo 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.

Difusión y publicidad de los resultados del seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad

El Rectorado de la Universidad Complutense de Madrid, así como las Facultades implicadas en el desarrollo de la titulación, difundirán los resultados del seguimiento de garantía interna de calidad del Máster entre la comunidad universitaria y la sociedad en general utilizando medios informáticos (inclusión en la página Web institucional), documentales, propiciando foros y Jornadas de debate y difusión.

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.

e) Criterios específicos para la extinción del Máster

Serán motivos para la extinción del Máster

-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 de los Centros, tras la aprobación en las respectivas Juntas de Facultad, de forma razonada según los siguientes criterios específicos: a) que no se superen los 20 alumnos matriculados en tres años consecutivos; b) a petición, motivada y justificada, del Consejo de Gobierno de la UCM o de la Comunidad de Madrid, en ejercicio de las competencias atribuidas legal o reglamentariamente.

-Si la inserción laboral de los egresados fuera inferior al 15% durante cinco años, la Comisión de Coordinación Académica del Máster 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 quedará garantizado por parte de las Facultades de Farmacia y Ciencias Biológicas 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.