

9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

MÁSTER UNIVERSITARIO EN PERIODISMO MULTIMEDIA PROFESIONAL

Universidad Complutense de Madrid

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

Como máxima responsable de la calidad de la titulación del *Máster universitario en Periodismo Multimedia Profesional* se ha creado una Comisión de Calidad del Centro, aprobada por la Junta del Centro, específicamente dedicada a garantizar la calidad de las titulaciones que se imparten en la Facultad de Ciencias de la Información de la Universidad Complutense de Madrid.

Esta Comisión funcionará con un reglamento específico que será aprobado por dicha Junta. En ella están representados todos los colectivos de la Comunidad Universitaria: profesorado, estudiantes, personal de administración y servicios y responsables académicos. Los miembros que formarán esta Comisión serán:

- El Decano/a del Centro, que presidirá la Comisión, y será el responsable unipersonal de garantizar la calidad interna de las titulaciones impartidas en el mismo.
- Dos Vicedecanos
- Un responsable de cada una de las titulaciones del Centro.
- Dos representantes de alumnos en Junta de Facultad
- Un representante del Personal de Administración y Servicios miembro de la Junta de Facultad.

Asimismo, se contará con un agente externo. Este último puede ser experto designado por las Agencias Autonómicas o Estatales de Evaluación o experto en evaluación de la calidad de otras universidades. La participación de este agente externo en la Comisión de Calidad estará regulada en el Reglamento interno de funcionamiento de la Comisión y su actuación se centrará en reuniones de toma de decisiones y propuestas de mejora.

La Comisión de Calidad del Centro, con relación al *Máster universitario en Periodismo Multimedia Profesional*, 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 Máster.
- 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 del título de acuerdo con la política de calidad de la Facultad de Ciencias de la Información y con la política de calidad de la UCM.

Esta Comisión se reunirá a lo largo del curso académico con la periodicidad que determine su Reglamento, el cual también especificará el procedimiento de toma de las decisiones, así como los efectos y consecuencias de las mismas. En todo caso, se realizarán, como mínimo, dos reuniones que se celebrarán preferentemente al principio y final de curso, sin perjuicio de que pueda convocarse con carácter extraordinario si las circunstancias lo requiriesen. Las decisiones de la Comisión se adoptarán por mayoría simple. En caso de empate el Presidente dispondrá de voto de calidad. Las medidas adoptadas se comunicarán a los implicados en las mismas, así como a la Junta de Facultad para su ratificación, si ésta fuera necesaria.

La Comisión de Calidad del Centro 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 9.5.3.

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

9.2.1. Procedimientos de mejora de la calidad de la enseñanza

La Comisión de Calidad del Centro 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 la Facultad de CC. de la Información 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.

A partir de este informe, la Comisión de Calidad del Centro elaborará una propuesta 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 apartado 9.5.3.

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 la titulación y de los actores implicados en ella (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 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.

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 Master podrá dirigirse a la Comisión de Calidad a título individual o colectivo.

Procedimiento de actuación: reclamaciones:

1. Las reclamaciones serán formuladas por el interesado mediante la presentación de un escrito que contenga sus datos personales, el sector de la comunidad universitaria al que pertenece y su domicilio a efectos de notificación, y en el que se concretarán con suficiente claridad los hechos que originan la queja, el motivo y alcance de la pretensión que se plantea y la petición que se dirige a la Comisión de Calidad del Centro. 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 del Centro 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 de Calidad del Centro 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 de Calidad del Centro 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 del Centro 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 del Centro podrá recabar los informes externos que sean convenientes.

6. Una vez concluidas sus actuaciones, la Comisión de Calidad del Centro 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.

Las decisiones y resoluciones de la Comisión de Calidad del Centro 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 mejora.

9.2.4. Cumplimiento de objetivos formativos y resultados de aprendizaje

Los objetivos formativos globales y finales de la titulación se miden en las prácticas externas y 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 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 (d) o en año más (d+1) en relación con su cohorte de entrada).
- **Tasa de rendimiento** (% de créditos superados respecto a créditos matriculados).

La titulación podrá incluir además otros indicadores que pudieran estimarse oportunos. La Comisión de Calidad del Centro analizará estos datos y emitirá anualmente propuestas de mejora a la Junta de Centro y a los Departamentos implicados en la docencia de la titulación.

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

9.3.1. Prácticas Externas

El *Máster universitario en Periodismo Multimedia Profesional* prevé prácticas externas por su orientación profesional. Este máster propuesto quiere acoger a un tipo de alumnado con las siguientes características:

- Profesionales del periodismo con muy amplia experiencia que desean profundizar en unos estudios especializados. Este perfil de estudiantes requiere obligatoriamente prácticas en empresas. Demanda una enseñanza encauzada al periodismo profesional y no sólo corresponde este perfil a estudiantes españoles sino también de múltiples nacionalidades, como por experiencia hemos constatado.
- Profesionales del periodismo que desean profundizar en campos temáticos para su progreso, reciclaje o mejora laboral.
- Estudiantes graduados o licenciados, también de diferentes procedencias geográficas, que ya han ejercido sus periodos de prácticas profesionales en diferentes medios y desean especializarse en el periodismo multimedia profesional

Para el seguimiento y evaluación de las prácticas externas se recabará información de los estudiantes que participen en las mismas mediante informes individuales de éstos, de los tutores y de los coordinadores o responsables de dichas prácticas:

- Informes individuales de los estudiantes participantes en las prácticas externas, 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 que realizan las prácticas, c) Grado de satisfacción respecto a la gestión de la actividad.
- Informes de los tutores y coordinadores o responsables de las prácticas externas en los que se especifiquen los siguientes parámetros: a) Grado de cumplimiento de las actuaciones previstas en las prácticas externas; b) Propuestas de mejora de las actuaciones de las prácticas externas.

La Comisión de Calidad del Centro comunicará los resultados a las partes implicadas y propondrá las medidas de revisión y mejora necesarias para conseguir los objetivos previstos y, en su caso, su mejora continua. Asimismo esta información se remitirá a la Junta de Centro que adoptará las medidas necesarias para su ejecución.

9.3.2. Programas de Movilidad:

Los **programas de movilidad** serán objeto de un seguimiento y evaluación que permita la mejora continua mediante propuestas de mejora por parte de la Comisión de Calidad del Centro. Para ello se utilizarán los siguientes indicadores:

- Porcentaje de participación en los programas de movilidad
- Grado de satisfacción de los estudiantes que se obtendrá por medio de encuestas a los mismos.

Se recogerá la información mediante informes individuales de los estudiantes, de la dirección del Máster, así como cualquier otro procedimiento que acuerde la Comisión de Calidad y la proporcionada por la Comisión de Movilidad del Centro. Estas informaciones serán analizadas y valoradas por la Comisión de Calidad del Centro.

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 Periodismo Multimedia Profesional* 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/mejora laboral del Máster Universitario y, también, la adecuación y la satisfacción de la formación recibida en la titulación.

También se considerarán los datos facilitados por las empresas con las que se tiene convenio de colaboración para la realización de las prácticas externas, de cara a conocer el nivel de inserción laboral de los alumnos del Máster. Asimismo se recabará información de, al menos, las organizaciones profesionales correspondientes, más de quince en España, y otras entidades sobre la inserción laboral y la adecuación de la formación recibida.

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

9.5. Sistemas de Información.

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

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 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 del Centro y su seguimiento.
- 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. Estas reuniones se celebrarán al menos dos veces al año.

- Resultados de las encuestas de satisfacción al alumnado, profesorado y personal de apoyo.
- El sistema de reclamaciones y sugerencias atendido y gestionado por la Comisión de Calidad del Centro.
- 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 Periodismo Multimedia Profesional*

- 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 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 Calidad 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 Periodismo Multimedia Profesional quedará garantizado por parte de la Facultad de Ciencias de la Información 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 Periodismo Multimedia Profesional* 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.

Por su parte, la Facultad de Ciencias de la Información se compromete a difundir y poner a disposición de la sociedad los resultados obtenidos en el tema de calidad dentro del sistema de garantía interna de calidad del Máster universitario en Periodismo Multimedia Profesional, mediante la publicación de la memoria anual en su página web (<http://www.ucm.es/info/per2>) y mediante la organización de una jornada informativa de carácter anual. La Facultad invitará a la comunidad universitaria y a representantes de la sociedad en general a participar en dicha jornada.

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.