

<p style="text-align: center;"><b>SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DOCTORADO EN VETERINARIA Universidad Complutense de Madrid</b></p>
---

## **8. REVISIÓN, MEJORA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA**

### **8.1. Sistema de Garantía de Calidad**

#### **8.1.1. Responsables del Sistema de Garantía de Calidad**

Todas las titulaciones que se imparten en la Facultad de Veterinaria de la UCM cuentan con un órgano de Coordinación y una Comisión del Sistema de Garantía de Calidad propio de la titulación. A un nivel superior se sitúa la Comisión de Calidad del centro.

##### **8.1.1.1. Comisión de Garantía de Calidad del Programa de Doctorado en Veterinaria**

De la Comisión Académica del Programa emanará la **Comisión de Garantía de Calidad del Programa de Doctorado en Veterinaria**, que gestionará y coordinará todos los aspectos relativos al Sistema de Garantía Interna de Calidad. Esta Comisión estará formada por:

- el Decano/a de la Facultad o persona en quien delegue.
- el Coordinador/a del Programa de Doctorado.
- dos profesores/investigadores del Programa de Doctorado.
- un miembro del PAS vinculado con la gestión administrativa del Doctorado.
- un doctorando.
- un egresado.
- un agente externo.

Tanto el Decano/a de la Facultad como el Vicedecano/a competente en temas de Posgrado podrán actuar como responsables del Programa de Doctorado.

La Comisión de Garantía de Calidad del Programa tendrá como **funciones** específicas:

- 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.
- realizar propuestas de revisión y de mejora y hacer un seguimiento de las mismas.
- proponer y modificar los objetivos de calidad del programa.
- recoger información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa de actividades y de formación investigadora.
- gestionar el Sistema de Información del programa.
- establecer y fijar la política de calidad del programa de acuerdo con la política de calidad del Centro (o de la Escuela de Doctorado) y con la política de calidad de la UCM.

Por lo que se refiere al **funcionamiento y toma de decisiones** de la Comisión de Calidad, se elaborará un reglamento de funcionamiento, que será aprobado por la Junta de Facultad. La Comisión se reunirá al menos dos veces durante el curso, al principio y al final del mismo. Las decisiones se tomarán por mayoría simple de los miembros presentes y, en caso de empate, el Presidente contará con voto de calidad.

Las decisiones adoptadas por la Comisión se comunicarán a los interesados para realizar los cambios y mejoras oportunas. Asimismo se elevarán a la Comisión de Calidad de la Facultad de Veterinaria y a la Junta del Centro para su conocimiento y, en su caso, para su ratificación.

#### 8.1.1.2. Comisión de Calidad de la Facultad de Veterinaria

La Facultad de Veterinaria de la UCM cuenta con una **Comisión de Calidad del centro**, cuyo objetivo es garantizar en última instancia la calidad interna de todas las titulaciones que se imparten en la Facultad y, por lo tanto, también del programa de Doctorado en Veterinaria. Su composición se aprueba por la Junta de Facultad y es la siguiente:

- el Decano/a de la Facultad de Veterinaria, o persona en quien delegue, que actuará como Presidente.
- el Coordinador/a del Grado en Veterinaria.
- el Coordinador/a del Grado en Ciencia y Tecnología de los Alimentos.
- el Responsable de Posgrado del centro.
- el Gerente del centro o persona en quien delegue.
- un representante de los Directores de Departamento.
- un representante de Profesores con vinculación permanente.
- un representante del resto de PDI.
- un representante de estudiantes de Grado en Veterinaria.
- un representante de estudiantes de Grado en Ciencia y Tecnología de los Alimentos.
- un representante de estudiantes de Posgrado.

Las funciones de la Comisión de Calidad de la Facultad de Veterinaria incluyen:

- supervisar las memorias de calidad y elaborar una memoria anual de actuaciones que se remitirá a la Junta de Facultad, analizando y agrupando la información recogida de los Comités de Evaluación y Mejora de la calidad de los distintos títulos impartidos en el Centro y de las Comisiones Académicas de los Programas de Doctorado. En esta memoria se incluirán las propuestas de revisión y mejora relativas a los planes formativos que serán debatidas y, en su caso, adoptadas por la Junta del Centro con el objetivo de lograr una mejora continua en la formación e inserción laboral de los egresados.
- recibir y analizar las sugerencias, quejas y reclamaciones realizadas, tanto a título individual como colectivo, por cualquier agente implicado en el desarrollo de las titulaciones que se imparten en el Centro. 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.

La Comisión de Calidad de la Facultad de Veterinaria se rige por un reglamento de funcionamiento y sus reuniones se realizan al menos dos veces por curso, al principio y al final del mismo.

En el seguimiento de la calidad de las titulaciones que se imparten en la Facultad de Veterinaria siempre se tiene en cuenta la actuación de agentes externos, que pueden ser designados por la agencias autonómicas o estatales de Evaluación o expertos en evaluación de la calidad de otras universidades, representantes de colegios profesionales, o de empresas u organizaciones relacionadas con la titulación.

#### **8.1.2. Procedimientos para el seguimiento y mejora de la calidad del Programa**

Para evaluar el desarrollo, calidad y actualización del Programa de Doctorado, la Comisión de Garantía de Calidad del Programa y la Comisión de Calidad de la Facultad de Veterinaria elaborarán informes anuales de seguimiento, en los que se recogerán todos los datos relativos a su desarrollo, así como los indicadores de calidad.

Por lo que se refiere a la actividad investigadora, cada curso se analizará la producción científica del doctorando y los parámetros objetivos de calidad de los trabajos de investigación publicados. Se tendrán en cuenta también las posibles incidencias que hayan podido surgir en la tutela/dirección de tesis.

Se recabará la información registrada en el documento de actividades de los doctorandos, en la Secretaría de Alumnos del Centro, en los programas de gestión académica, los departamentos y grupos de investigación implicados en el Programa y los diferentes colectivos participantes en el mismo: doctorandos, egresados, tutores/directores y profesores participantes en el programa, así como el personal de administración y servicios (PAS) del centro, mediante la cumplimentación de encuestas. En el caso de los doctorandos, estas encuestas se realizarán al inicio del programa, al final del curso académico y una vez defendida la tesis doctoral, y a los dos años de la finalización de la tesis. Las encuestas serán analizadas y evaluadas por la Comisión de Garantía de Calidad del Programa y elevadas a la Comisión de Calidad de la Facultad.

Como indicadores de los resultados del programa se proponen los siguientes:

- número de alumnos matriculados.
- número de tesis defendidas.
- tasa de graduación.
- tasa de abandono.
- tasa de éxito.
- indicadores científicos objetivos (número de contribuciones, tipo, calidad de las - publicaciones en el ámbito de área, índice de impacto, etc.).
- menciones y premios recibidos.
- duración del periodo de formación (tiempo transcurrido hasta la defensa de la tesis).
- número de visitas a la página web del Programa.
- número y tipo de quejas/reclamaciones.

La información obtenida a partir del sistema de quejas y reclamaciones se utilizará también para la mejora del Programa. Independientemente de que en cualquier momento el doctorando pueda manifestar sus sugerencias y/o reclamaciones al tutor o al director/es de la tesis, se abrirá un buzón *online* donde se recogerán todas las sugerencias y reclamaciones de los doctorandos y los miembros de los demás colectivos participantes en el Programa. La Facultad de Veterinaria tiene establecido el siguiente procedimiento específico para la presentación y resolución de quejas y 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. En la página web del Programa se facilitarán 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 e informará y contará con el apoyo de la Comisión de Garantía de Calidad del Programa.

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 resolverá dentro del plazo de tres meses desde que fue admitida la reclamación.

Las decisiones y resoluciones de la Comisión de Calidad derivadas de reclamaciones y 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 la Comisión de Calidad en sus informes y propuestas de mejora.

### **8.1.3 Procedimientos para asegurar el desarrollo de los programas de movilidad**

Se recabará información mediante la solicitud de informes individuales a los doctorandos, a los responsables de los programas de movilidad y a los supervisores de las estancias. En estos informes se contemplarán los siguientes parámetros:

- grado de adecuación de la actividad respecto a las previsiones.
- grado de satisfacción de los estudiantes remitidos y acogidos por la titulación.
- grado de satisfacción de los supervisores de las estancias con el cumplimiento de las actividades por parte del doctorando.
- comentarios o sugerencias.

En los informes de los responsables de los programas de movilidad se solicitarán datos sobre:

- tasa de eficacia de los programas de movilidad (relación plazas ofertadas/plazas cubiertas).

- tasa de intercambio con los centros de destino (relación estudiantes acogidos/estudiantes remitidos).
- grado de cumplimiento de las actuaciones previstas.
- propuestas de mejora.

La Comisiones de Garantía de Calidad del Programa y la Comisión de Calidad de la Facultad de Veterinaria valorarán y analizarán toda esta información en cada curso y emitirán propuestas de revisión y mejora que en última instancia se remitirán 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.

#### **8.1.4. Procedimiento de análisis de la empleabilidad de los Doctores/as y de la satisfacción con la formación recibida**

Tres años después de finalizar los estudios de Doctorado, se realizarán encuestas promovidas por el Rectorado de la Universidad con la participación de la Oficina Complutense para la Calidad, para conocer el nivel de empleabilidad de los doctores así como la satisfacción con la formación recibida en el Programa.

Se podrá recabar información a grupos investigadores, Universidades, Colegios y Asociaciones Profesionales, y cualquier otra Organización pública o privada en la que se insertan Doctores de la UCM.

Para realizar el seguimiento de la empleabilidad de los doctores, la Comisión de Calidad podrá recopilar información, cada curso académico, a través de cuestionarios enviados a las organizaciones mencionadas.

La Comisión de Calidad valorará y analizará toda esta información periódicamente y emitirá propuestas de revisión y mejora del Programa de Doctorado.

Se realizarán estudios para analizar el grado de inserción de los doctores egresados, una vez presentada la tesis y de forma anual hasta transcurridos tres años desde su finalización.

Se generarán recursos electrónicos (listas de distribución, páginas en las redes sociales) para contactar con los egresados y distribuir los cuestionarios para el seguimiento de su inserción laboral, que se podrán enviar por correo electrónico o cumplimentarse online.

En estos cuestionarios se podrán solicitar datos tales como información relativa al tipo de empleo, su relación con el Programa de Doctorado, la valoración de las competencias adquiridas, la fecha de inicio de la actividad laboral, el nivel de responsabilidad o el nivel de satisfacción con el empleo. Se podrá solicitar también información sobre el grado de satisfacción de los empleadores. Asimismo, cada curso académico, la Comisión de Calidad del Programa podrá recabar información de diversas asociaciones profesionales (Colegio Oficial de Veterinarios de Madrid, Ministerios y Administraciones Públicas, Universidades, etc.) sobre la inserción laboral de los egresados.

En relación con las previsiones de contratación post-doctoral y la empleabilidad de los estudiantes egresados del programa, se pueden facilitar algunos datos históricos. Así, según la información recabada entre los 112 alumnos que defendieron su tesis en los tres cursos anteriores, más de un 80% se encuentra en situación laboral activa y su trabajo está relacionado con los contenidos del programa de Doctorado.

Del total de los egresados en situación activa, aproximadamente el 72% desarrolla su labor en el sector público y el 28% en el sector privado. Un 38% de los alumnos en situación activa desarrollan su labor en países como el Reino Unido, Italia, Francia, Alemania, EEUU y en distintos países latinoamericanos, y aproximadamente un 15% ha obtenido contratos postdoctorales.

Aunque en la posibilidad de obtener contratos postdoctorales y en la empleabilidad intervienen distintos factores ajenos al programa de Doctorado, en los próximos

años se espera, al menos, poder mantener un porcentaje mínimo de empleabilidad del 50% y una previsión de contratación postdoctoral del 10%.

#### **8.1.5. Sistema de información de la titulación**

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 de la Titulación recibirá ayuda técnica de la Oficina Complutense para la Calidad, en especial en lo referente a la elaboración y tratamiento de las encuestas de satisfacción y del estudio de empleabilidad. La Vicegerencia de Gestión Académica y la Secretaría de Alumnos del centro proporcionarán 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 incluirá, 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 del Centro y seguimiento de las mismas.
- resultados de las encuestas de satisfacción de los doctorandos, el profesorado, el personal investigador y el personal de administración y servicios.
- información recabada en tutorías, reuniones de coordinación, etc.
- el sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- resultados de las encuestas de inserción laboral.

#### **8.1.6. Mecanismos de difusión de la información**

La UCM cuenta con un enlace a sus programas de Doctorado, en el que se publica toda la información general institucional y se enlaza a las páginas web de los centros.

De manera específica, toda la información sobre el programa de Doctorado en Veterinaria se publicará en una página propia, <http://veterinaria.ucm.es/doctorado-en-veterinaria>, en la que se podrá consultar la descripción del programa, los objetivos y competencias, los contenidos formativos, la metodología docente, los órganos de gestión, los mecanismos para la realización de quejas y sugerencias y toda la información relativa a la admisión y matrícula, así como las novedades de interés para los estudiantes.

Se prevé también la creación de un espacio en el Campus Virtual de la UCM donde, además de lo publicado en la página web, se proporcionará información más detallada y particular para los alumnos y se establecerán foros para entablar una relación directa entre los estudiantes y profesores.

La Facultad de Veterinaria también está presente en las principales redes sociales, como Facebook, Twitter, etc., lo que permitirá un contacto directo e inmediato con los alumnos para la información y comunicación relativa a todos los temas de Doctorado.

<http://www.facebook.com/pages/Facultad-de-Veterinaria-UCM/279672995487239>.

Los estudiantes también podrán utilizar INVESVET, una lista de distribución que está a disposición de todos los investigadores de la Facultad de Veterinaria y cuyo fin es proporcionar una plataforma rápida de comunicación que permita compartir noticias, ofertas, solicitudes (reactivos, kits, aparatos, información de protocolos, etc.), necesidades y cualquier otro tema relacionado con la investigación.

Como complemento a las vías de comunicación online, también existirán tablones de anuncios físicos para publicar la información más relevante, tanto en el Vicedecanato de Posgrado de la Facultad, como en los distintos Departamentos.

Los resultados del programa se difundirán en la web del Programa de Doctorado y en la web de Calidad del centro, así como en la memoria anual de la Facultad. Esta información también se utilizará para la preparación de folletos o trípticos publicitarios de la titulación y podrá servir de base para la organización de foros y jornadas.

#### **8.1.7. Estimación de valores cuantitativos**

Aunque no resulta fácil la estimación de estos indicadores, dada la variabilidad que se puede dar de un curso a otro, en principio se considerarían buenos indicadores una tasa de graduación superior al 80% y una tasa de abandono inferior al 20%. No obstante, es posible que haya que revisar estas cifras en los próximos cursos.

Aunque en la casilla se ha anotado un 100%, la tasa de eficiencia no se puede calcular para los estudios de Doctorado.