

<b>SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Universidad Complutense de Madrid</b>
---

## **8.1 SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD Y ESTIMACIÓN DE VALORES CUANTITATIVOS**

### **Responsables del Sistema de Garantía Interna de Calidad**

El responsable del sistema de garantía interna de calidad es el Sr. Decano de la Facultad de Ciencias de la Documentación, que preside la Comisión de Calidad del Centro.

Como máxima responsable de la calidad del programa de doctorado figura la Comisión de Calidad del Centro. Su composición es la siguiente:

Presidente:

Decano de la Facultad de Ciencias de la Documentación.

Vicepresidente

Coordinadora del Máster en Gestión de la Documentación, Bibliotecas y Archivos de la Facultad de Ciencias de la Documentación.

Secretario

Secretario Académico de la Facultad de Ciencias de la Documentación.

Vocales:

Vicedecano de Estudios, Investigación y Relaciones Internacionales (PDI).

Subdirector de la Biblioteca (PAS).

Gerente del Centro (PAS).

Un representante de cada uno de los grupos de investigación adscritos a la Facultad de Ciencias de la Documentación, participantes en el programa de doctorado del centro.

Cuatro Profesores/as.

Un agente externo.

Alumno/a de Grado.

Alumno/a de Máster.

Alumno/a de Doctorado.

La Comisión de Calidad 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.
- 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, y con la política de calidad de la UCM.

En lo que respecta al **funcionamiento y toma de decisiones** de la Comisión de Calidad, la periodicidad de las reuniones presenciales es, como mínimo, de una cada tres meses. También se reúne en sesión extraordinaria siempre que se considere necesario.

El procedimiento de toma de decisiones se lleva a cabo en las reuniones presenciales de la comisión, después de discutir cada uno de los temas planteados y que requieren una toma de decisión. Las decisiones se toman por mayoría de votos. Cada uno de los miembros de la comisión tiene un voto y no existe voto de calidad, de manera que, en caso de empate, se vuelve a discutir el asunto y si no se resuelve, se pone a consideración del Decano para que tome la decisión final.

Los efectos y las consecuencias de las decisiones tienen efecto inmediato de ejecución, ya que la comisión tiene plena autonomía en la toma de decisiones relacionadas con el Sistema de Garantía de la Calidad.

Las Propuestas de la Comisión de Calidad del Centro son adoptadas por consenso y con la presencia de los vocales; sin embargo, en el caso de ausencia de una parte de los vocales, las propuestas consensuadas por los vocales presentes se consideran adoptadas si en el plazo de treinta (30) días naturales consecutivos posteriores a la reunión, los vocales ausentes no formulan objeciones totales o parciales.

En la eventualidad que una propuesta no haya sido considerada por falta de quórum o no haya logrado el consenso de los vocales durante dos reuniones consecutivas de la Comisión de Calidad del Centro, ordinarias o extraordinarias, esa propuesta es retirada con la posibilidad de poder presentarla más adelante.

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

El/la Coordinador/a de Programa de Doctorado elaborará anualmente la Memoria de Seguimiento en la que se especificará el plan de las mejoras propuestas. Dicha memoria se elevará a la Comisión de Calidad que elaborará un informe. La memoria del programa junto con el informe elaborado por la Comisión de Calidad serán aprobados en la Junta de Centro, y remitidos a la Comisión de Calidad de Titulaciones del Vicerrectorado de Evaluación de la Calidad.

### **Datos para la calidad de la formación y progreso de la investigación**

La memoria que se presente a la Comisión de Calidad del Programa de Doctorado contendrá información sobre diversos campos indicativos de la marcha del programa:

- De la Comisión Académica del Programa de Doctorado.
- De la Secretaría de alumnos del Centro, de los programas de gestión informática y el Servicio de Coordinación y Gestión Académica.
- Del Decanato del Centro.
- De los Departamentos implicados en las enseñanzas.
- Del resto de procedimientos de recogida de datos del Sistema de Información del programa.

Además, se realizará un análisis cualitativo sobre los siguientes aspectos:

- Difusión del Programa de Doctorado.
- De la existencia de redes o convenios internacionales.
- De los procedimientos de admisión y selección de los doctorandos.
- De los programas de supervisión de los doctorandos.
- De la coordinación del profesorado del programa.
- De la organización de la formación investigadora y de su planificación a lo largo del desarrollo del Programa.
- De la adecuación de las actividades previstas para la dirección de las tesis doctorales en el desarrollo del Programa.
- De los recursos materiales, infraestructuras y otros medios que garanticen el desarrollo de la investigación.
- De la estructura y de las características del profesorado y del personal de apoyo del Programa de Doctorado.
- De la información general sobre la matrícula, de la movilidad de estudiantes 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 Facultad. El seguimiento de la aplicación de las mejoras propuestas y aprobadas por la Junta de Facultad será realizado por la Comisión de Calidad que elaborará el correspondiente informe de seguimiento y se difundirá tal y como se especifica en el último apartado del punto 8.2

### **Satisfacción de los actores implicados en el programa**

Para recabar la información sobre los aspectos específicos del Programa de Doctorado es necesario conocer las opiniones de los actores implicados en el mismo (doctorandos, doctores, profesorado y personal de apoyo). Dicha información se obtendrá mediante **encuestas**, que serán remitidas a los distintos actores implicados en el Programa de Doctorado dentro del correspondiente curso académico. Para la realización de las encuestas se cuenta con la ayuda técnica de la Oficina Complutense para la Calidad de la UCM, que elaborará los cuestionarios y llevará a cabo el tratamiento analítico de la información facilitada en los mismos.

Es necesario diseñar una encuesta para recoger la información sobre la satisfacción de la formación recibida en el momento en el que se solicite el título de Doctor en la Secretaría de alumnos del Centro.

Toda la información y el análisis referente a las encuestas de satisfacción, así como el tratamiento dado a las reclamaciones y sugerencias recabadas, se incorporará al Sistema de Información del Programa. La Comisión de Calidad utilizará dicha información, así como los análisis derivados del tratamiento de la misma, para elaborar los informes y las propuestas del plan de mejoras.

En relación a las sugerencias, Existe un **buzón de quejas y sugerencias** en la página web de la Facultad en la que aparece el procedimiento que se sigue. El responsable de Información de la Facultad gestiona este buzón y entrega los resultados anualmente. Accesible en el enlace: <http://www.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10462.pdf>

En la tramitación de los procedimientos ante la Comisión de Calidad 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 reclamaciones que sean susceptibles de necesitar su intervención. Por otra parte, cualquier implicado en el desarrollo del programa de doctorado podrá dirigirse a la Comisión de Calidad a título individual o colectivo.

El procedimiento de actuación en el caso de **reclamaciones** será la siguiente:

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 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 no admitirá las reclamaciones 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.

3. La Comisión de Calidad llevará el registro de todas las reclamaciones y enviará el correspondiente acuse de recibo a los que hayan presentado el escrito. Dicho registro tendrá

carácter reservado al objeto de garantizar la confidencialidad de los asuntos.

4. En la fase de investigación del procedimiento se realizarán las actuaciones pertinentes para comprobar cuantos datos fueran necesarios, mediante el estudio de la documentación y de la realización de entrevistas personales; la Comisión de Calidad podrá recabar los informes externos que considere convenientes.

5. Una vez concluidas sus actuaciones, la Comisión de Calidad notificará su resolución a los interesados y la comunicará al órgano universitario afectado, con las sugerencias o recomendaciones que considere convenientes para la subsanación.

6. En todo caso la Comisión de Calidad 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/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.

### **Cumplimiento de objetivos y resultados de la formación investigadora**

Los objetivos formativos globales y la calidad de los resultados del Programa de Doctorado se concretan en la defensa de las Tesis Doctorales y en la medición de la calidad de las investigaciones. Además, es muy importante tener en cuenta el análisis de las encuestas de satisfacción, el impulso de los programas de movilidad y el desarrollo de otras actividades complementarias a las investigaciones.

Se tendrán en consideración los datos e indicadores relativos a los últimos 5 años:

- Tesis producidas.
- Tasa de éxito en la realización de tesis doctorales.
- Calidad de las tesis.
- Contribuciones resultantes de las tesis.

La Comisión de Calidad 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.

### **Procedimientos para evaluar la calidad de los programas de movilidad**

En lo que respecta a los programas de movilidad se realizará un seguimiento y evaluación que permita la revisión y mejora continua mediante propuestas por parte de la Comisión de Calidad. Se recogerá la información mediante los procedimientos que se detallan a continuación.

Se recogerá información para el seguimiento y la evaluación de los doctorandos que participen en los programas de movilidad mediante:

- 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 doctorandos remitidos y acogidos por el Programa. 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 u otros organismos, centros, instituciones y entidades con actividades de I+D+i, nacionales o extranjeras (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 Calidad valorará y analizará toda esta información periódicamente y emitirá propuestas de revisión y mejora de la titulación, que remitirá 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.

Estimación de Valores Cuantitativos

Tasa de graduación estimada %	85
Tasa de abandono estimada %	10

Tasa	Valor
Tasa de graduación año 1 (2007-2008)	100
Tasa de graduación año 2 (2008-2009)	71
Tasa de abandono año 1 (2007-2008)	0
Tasa de abandono año 2 (2008-2009)	14
Tasa de éxito año 1 (3 años)	80
Tasa de éxito año 1 (4 años)	100
Tasa de éxito año 2 (3 años)	43

La tasa de graduación (entendida como porcentaje de estudiantes que finalizan los estudios en 5 años -para estudiantes a tiempo completo- y 7 años -para estudiantes a tiempo parcial-) se estima alcance un 85%, pues la media en los años 1 (2007-2008) y 2 (2008-2009), que son las únicas que pueden calcularse con una adecuada aproximación, considerando los datos de los dos programas de doctorado que aúna el que se propone aquí, alcanza un 85'72%. Por tanto, consideramos que -aunque podemos superar esa media-, es razonable obtener de promedio al menos lo obtenido hasta el presente.

La tasa de abandono, entendida como el número de alumnos matriculados en el programa de doctorado que, sin haberse doctorado, no se han matriculado en él durante dos cursos seguidos, se estima en un 10%. Esa tasa viene a ser ligeramente superior al porcentaje que se ha producido de media entre el año 1 (2007-2008), que ha sido de un 0%, y el año 2 (2008-2009), que se estima en un 14% (0% en el programa de la Facultad y un 28'57% en el Doctorado del Departamento). En consecuencia, obtenemos en los dos años citados una tasa media de abandono de un 7%. Por tanto, aunque podemos obtener mejores resultados, es razonable pensar que no obtendremos una tasa de abandono superior al 10%.

La tasa de éxito, entendida como el porcentaje de estudiantes que finalizan la titulación en el tiempo previsto en el plan de estudios, se estima en un 75%. Esa tasa viene a coincidir con el porcentaje que se ha producido de media entre el año 1 (2007-2008), que ha sido del 100%, y el año 2 (2008-2009), que ha sido de un 43%. Por tanto, la tasa media de éxito en esos dos años ha sido de un 71'43%. Sin duda podemos conseguir una tasa de éxito mejor, por lo que una tasa prudente de éxito consiste en alcanzar el promedio de esos dos años.

## **8.2 PROCEDIMIENTO GENERAL PARA VALORAR EL PROCESO Y LOS RESULTADOS**

### **Análisis de la empleabilidad de los doctores y de la satisfacción con la formación recibida**

Tres años después de doctorarse, 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 elaborará un breve informe haciendo referencia a los datos de empleabilidad de los doctorandos durante los tres años posteriores a la lectura de su tesis. Se podrá recabar información de 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.

### **Sistema de Información**

Se creará un **Sistema de Información** del Programa que recogerá sistemáticamente todos los datos e información necesarios para realizar el seguimiento y evaluación de calidad del Programa de Doctorado y su desarrollo, así como de las propuestas de mejora.

La Comisión de Calidad del Programa de Doctorado solicitará ayuda técnica a 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. Además, se contará con la colaboración de la Vicegerencia de Gestión Académica para recabar información sobre la gestión de matrícula y de actas, así como en lo referente a la elaboración de los indicadores de seguimiento.

El Sistema de Información incluirá, entre otros, los siguientes procedimientos y fuentes de datos:

- 1) Memoria Anual del Programa, con indicadores y análisis de calidad.
- 2) Propuestas de mejora y seguimiento de las mismas.
- 3) Resultados de las encuestas de satisfacción de los colectivos implicados.
- 4) Sistema de reclamaciones y sugerencias
- 5) Información de las bases de datos existentes de matrículas, actas y otras facilitada por la Secretaría de Alumnos y la Gerencia.
- 6) Resultados de las encuestas de inserción laboral.

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

Por otra parte, en relación a la Difusión y publicidad de los resultados del seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad, el Rectorado de la UCM difundirá los resultados del SGIC del Programa entre la comunidad universitaria y la sociedad en general, utilizando medios informáticos (la web institucional), así como propiciando foros de reflexión y debate.

Por su parte, el Programa y la Facultad se comprometen a difundir y poner a disposición de la sociedad los citados resultados mediante la publicación del Informe Anual en la web.

En todo caso la información mínima que se difundirá sobre el SGIC del Programa consistirá en la **Memoria de Actuación**, el **Plan de Mejoras** y los **Informes de Seguimiento** de las Agencias externas de la evaluación de la calidad."

### 8.3 DATOS RELATIVOS A LOS RESULTADOS DE LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS Y PREVISIÓN DE RESULTADOS DEL PROGRAMA

TASA DE ÉXITO (3 AÑOS) 75%

TASA DE ÉXITO (4 AÑOS) 80%

Tasa de éxito (3 años) año 1 80%

Tasa de éxito (4 años) año 1 100%

Tasa de éxito (3 años) año 2 43%

### DATOS RELATIVOS A LOS RESULTADOS DE LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS Y PREVISIÓN DE RESULTADOS DEL PROGRAMA

Los resultados obtenidos en los últimos 5 años, aunando los datos correspondientes a los dos programas que configuran el programa de Doctorado propuesto, se pueden resumir en la siguiente tabla:

Curso	Matrículas	Extranjeros	Tesis leídas en el curso académico correspondiente	Tesis (de entre las matriculadas en ese curso académico) leídas en 3 ó 4 años
2007	5	2	5	5
2008	7	4	4	3
2009	21	9	5	6
2010	28	8	8	4
2011	22	3	6	--

Los datos exactos obtenidos en relación a la tasa de éxito son los siguientes:

--La tasa de éxito (3 años) en el curso 2007-2008 fue del 80%.

--La tasa de éxito (4 años) en el curso 2007-2008 fue del 100%.

--La tasa de éxito (3 años) en el curso 2008-2009 fue del 42'86%.

No es posible obtener con precisión datos de la tasa de éxito correspondientes al curso 2009-2010 y posteriores, pues aún en este curso se pueden leer tesis doctorales que afectarían a los resultados finales. De hecho, ya antes de fin del año 2012 se ha leído una tesis doctoral que repercutiría en los datos correspondientes al 2010.

Como se ha comentado al principio, en la obtención de estos datos se han considerado los dos programas de doctorado que se aúnan en el programa propuesto aquí: el programa de Doctorado en Documentación: Fundamentos, principios y aplicaciones, y el programa de Doctorado en Ciencias de la Documentación de la Facultad de Ciencias de la Documentación.

Teniendo en cuenta estos datos, obtendríamos una media de tasa de éxito del 74'3%. En consecuencia, es prudente considerar que podemos alcanzar una tasa de éxito (3 años) del 75%, y aumentar hasta un 80% si se considera la tasa de éxito a 4 años.