

### **8.1.1. RESPONSABLES DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD (SGIC)**

El responsable de garantizar la calidad interna del Programa de Doctorado en Ingeniería Informática será el Decano de la Facultad de Informática.

En la propia Facultad de Informática, como responsable última de la calidad de todas las titulaciones de posgrado impartidas en su seno, se creó por decisión de la Junta de Facultad en su reunión extraordinaria del 25 de octubre de 2008 la **Comisión de Calidad del Posgrado**, como comisión no delegada, presidida por el **Vicedecano de Posgrado y Formación Continua**. La Comisión de Calidad del Posgrado está específicamente dedicada a garantizar la calidad de todos los programas de posgrado de la Facultad de Informática, incluyendo tanto los másteres oficiales como los programas de Doctorado. En la reunión ordinaria de la Junta de Facultad del 27 de noviembre de 2009 se nombraron los miembros de dicha comisión y en la del 22 de marzo de 2010 se aprobó el reglamento de la misma.

Esta comisión sigue las líneas generales marcadas por la Oficina para la Calidad y Desarrollo Estratégico de la Universidad Complutense y del Vicerrectorado de Desarrollo y Calidad de la Docencia.

#### **Composición**

En la **Comisión de Calidad del Posgrado** están representados todos los colectivos de la Comunidad Universitaria: estudiantes, profesorado, personal de administración y servicios (PAS) y responsables académicos.

Su composición es la siguiente:

- Presidente Vicedecano de Posgrado y Formación Continua (o vicedecano equivalente),
- Un profesor por cada uno de los tres departamentos con sede en la Facultad: Arquitectura de Computadores y Automática (DACYA), Ingeniería del Software e Inteligencia Artificial (ISIA), y Sistemas Informáticos y Computación (SIC),

- Un alumno de cada uno de los másteres ofertados y un alumno de doctorado,
- El responsable de los laboratorios de la Facultad como representante del PAS.

Cuando los temas a tratar así lo requieran también se invita a las reuniones a los diferentes agentes implicados. Regularmente se invitará a la Vicedecana de Estudios y Calidad de la Facultad, a un representante del *Consejo Consultivo de Estudiantes Egresados* como representante de las empresas del sector, a un representante de la Agencia Autónoma de Evaluación y a los coordinadores de los Programas de Doctorado.

### **Funciones**

La Comisión de Calidad del Posgrado tendrá las siguientes funciones específicamente dedicadas a garantizar la calidad de los Programas de Doctorado:

- 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 de los Programas de Doctorado.
- Proponer y modificar los objetivos de calidad de los Programas de Doctorado.
- Realizar propuestas de revisión y de mejora y hacer un seguimiento de las mismas.
- Gestionar el Sistema de Información de los Programas de Doctorado.
- Establecer y fijar la política de calidad de los Programas de acuerdo con la política de calidad del Centro y con la política de calidad de la UCM.

### **Funcionamiento y toma de decisiones**

En lo que respecta al funcionamiento y toma de decisiones de la Comisión de Calidad del Posgrado, ésta se reunirá al menos una vez al finalizar cada cuatrimestre (en marzo y julio) y una vez más al terminar el curso escolar en septiembre. Además se podrán reunir cuando lo decida el presidente o a petición de la mitad de los miembros.

En cada una de las reuniones se levanta acta de los temas tratados, del resultado de los análisis realizados, y de los acuerdos alcanzados y las propuestas de mejora, si las hubiese. Las decisiones de la Comisión de Calidad del Posgrado se toman por mayoría simple. En caso de empate el Presidente dispondrá de voto de calidad. Las decisiones adoptadas se comunicarán a los interesados para realizar los cambios y mejoras oportunas. Asimismo se elevarán a la Junta de Facultad para su conocimiento y, en su caso, para su ratificación. Al ser una comisión no delegada de la Junta de Facultad, sus decisiones deben ser aprobadas por la Junta. Cualquier decisión implicará un seguimiento del grado de ejecución de la misma en la siguiente reunión de la Comisión (o en las siguientes en caso de ser necesario).

El Coordinador de cada Programa de Doctorado en colaboración con la Comisión de Calidad del Posgrado elaborará anualmente la Memoria de Seguimiento y el informe en el que se especificará el plan de mejoras propuesto. La memoria del programa junto con el informe elaborado por la Comisión de Calidad del Posgrado serán aprobados por la Junta de Facultad y remitidos a la Comisión de Calidad de Titulaciones del Vicerrectorado de Evaluación de la Calidad.

## 8.1.2. EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA DEL PROGRAMA DE DOCTORADO EN INGENIERÍA INFORMÁTICA

### 8.1.2.1. Procedimientos para la calidad de la formación investigadora

#### 8.1.2.1.1. Datos para la calidad de la formación y progreso de la investigación

La memoria anual que se presente a la Comisión de Calidad contendrá información sobre diversos campos indicativos de la marcha del programa para lo cual se recabará información:

- De la Comisión Académica del Programa de Doctorado.
- De la Secretaría de alumnos de la Facultad de Informática.
- De los programas de gestión informática y el Servicio de Coordinación y Gestión Académica.
- Del Decanato de la Facultad.
- De los Departamentos implicados en el Programa.
- 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.
- Existencia de redes o convenios internacionales.
- Procedimientos de admisión y selección de los doctorandos.
- Programas de supervisión de los doctorandos.
- Coordinación del profesorado del Programa.
- Organización de la formación investigadora y su planificación a lo largo del desarrollo del Programa.
- Adecuación de las actividades previstas para la dirección de las tesis doctorales en el desarrollo del Programa.
- Recursos materiales, infraestructuras y otros medios que garanticen el desarrollo del Programa.
- Estructura y características del profesorado y del personal de apoyo del Programa de Doctorado.
- Información general sobre la matrícula, movilidad de estudiantes y otros.

El coordinador del programa de Doctorado y la Comisión de Calidad del Posgrado analizarán estos datos y realizarán propuestas de revisión y de mejora en el informe de seguimiento que incluirá toda la información, indicadores y análisis relativos a la garantía interna de calidad. El seguimiento de la aplicación de las mejoras propuestas y aprobadas por la Junta de Facultad será realizado por la Comisión de Calidad del Posgrado. Además, se informará a los agentes implicados para que se tomen las medidas oportunas en cuanto a normas de control, aplicación, incentivos por resultados o sanción se refiere.

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

Los objetivos formativos globales y la calidad de los resultados del Programa de Doctorado en Ingeniería Informática se concretan en la defensa de las tesis doctorales y en la medición de la calidad de las investigaciones. Además se contará con la opinión del profesorado y de los estudiantes, expresada en las encuestas de satisfacción.

Se utilizarán los siguientes indicadores:

- Número de tesis producidas y tasa de eficiencia de cada profesor;
- Tasa de graduación, tasa de abandono, tasas de éxito a 3 y 4 años, tasa de eficiencia y número medio de años en la realización de las tesis doctorales;

- Indicadores de calidad de las contribuciones resultantes de las tesis doctorales: número de publicaciones con índice de impacto;
- Tasa de movilidad y estancias de investigación (con respecto a tesis leídas);
- Tasa y número de menciones de doctorado internacional (con respecto a tesis leídas)

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

El desarrollo y los resultados del programa de movilidad serán objeto de un seguimiento y análisis por parte de la Comisión de Calidad del Posgrado que asegurará el correcto desarrollo y la mejora continua de la movilidad del Doctorado en Informática.

El Coordinador del Programa de Doctorado recogerá información que será analizada y valorada por la Comisión de Calidad del Posgrado. En particular, cada doctorando que participe en algún programa de movilidad realizará un informe final sobre la estancia realizada. Este informe incluirá datos sobre la calidad de las instalaciones del centro de acogida, la calidad de la formación recibida, las dificultades de integración en el lugar de destino, el interés de la estancia en ese centro para futuros alumnos, y cualquier otra información que pueda ser relevante.

La Comisión de Calidad del Posgrado analizará y valorará toda esta información periódicamente y emitirá propuestas de revisión y de mejora que remitirá, en caso de ser necesario, a la Junta de Facultad que adoptará las medidas necesarias para su ejecución, con el objetivo de lograr una mejora continua en la movilidad de los programas de doctorado.

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

La información sobre la valoración global y sobre aspectos específicos del Programa de Doctorado y de los actores implicados en el mismo (doctorandos, doctores, profesorado y personal de apoyo) se obtendrá mediante encuestas que serán remitidas a los distintos actores implicados en el Programa, pudiendo realizarse a través de medios electrónicos, informáticos y telemáticos. 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.

Además de estos cuestionarios, se diseñará 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.

En la Facultad de Informática existe un sistema continuo de solicitudes, reclamaciones, quejas, sugerencias y observaciones compartido con el resto de titulaciones de Grado y Posgrado impartidas en la Facultad. Los canales para la recogida de las mismas son el Registro de la Facultad o el buzón electrónico de calidad de la Facultad ([calidad@fdi.ucm.es](mailto:calidad@fdi.ucm.es)). La Facultad de Informática pone a disposición de todos los actores implicados (profesorado, alumnado y PAS) este buzón de calidad para todas aquellas propuestas que tengan como finalidad promover la mejora de la calidad de cualquiera de las titulaciones que se imparten en la Facultad.

## **Procedimiento de actuación**

### Reclamaciones

- El interesado presentará un escrito en el que indique sus datos personales y el sector de la comunidad universitaria al que pertenece y/o representa y en el que se concretarán con suficiente claridad la solicitud, queja, sugerencia u observación. Se garantiza la confidencialidad del contenido y de las personas implicadas en el escrito.
- El escrito se presentará con libertad de forma, si bien en el Registro de la Facultad y en la página web de la misma existirán impresos que faciliten la presentación. Los canales para la recogida de las mismas son el Registro de la Facultad o el buzón electrónico de calidad de la Facultad ([calidad@fdi.ucm.es](mailto:calidad@fdi.ucm.es)) y deben ir dirigidos a la Comisión de Calidad de la Facultad de Informática.
- 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.

- 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.
- 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.
- El Presidente de la Comisión de Calidad recibirá las solicitudes y analizará la urgencia de su tratamiento, determinando si debe convocarse una reunión de la Comisión o puede posponerse el tratamiento de la misma hasta la próxima reunión ordinaria. En el plazo máximo de quince días se comunicará al solicitante esta decisión.
- Tanto la aceptación como la desestimación de cualquier sugerencia serán comunicadas por escrito al interesado en el plazo máximo de 15 días desde la reunión de la Comisión. En todo caso resolverá dentro del plazo máximo de tres meses desde que fue admitida la reclamación.
- 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.
- 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.
- 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 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 del Posgrado utilizará dicha información, así como los análisis derivados del tratamiento de la misma, para elaborar los informes y las propuestas de revisión y mejora del Programa de Doctorado.

#### **8.1.2.4. Procedimiento para el seguimiento de doctores egresados, empleabilidad y 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.

Adicionalmente, la Facultad de Informática a través de la Comisión de Calidad del Posgrado mantendrá una base de datos de doctores, a los que se enviarán cuestionarios para obtener datos de inserción laboral. También se podrá recabar información enviando cuestionarios a los potenciales empleadores identificados: grupos investigadores, universidades, colegios y asociaciones profesionales, y otras organizaciones públicas o privadas en las que se insertan Doctores de la UCM.

En estos cuestionarios se recabará la información sobre el porcentaje de doctorandos que consiguen ayudas para contratos postdoctorales y la empleabilidad de los doctorandos durante los tres años posteriores a la lectura de su tesis.

La Comisión de Calidad del Posgrado analizará y valorará toda esta información periódicamente y emitirá propuestas de revisión y de mejora que remitirá, en caso de ser necesario, a la Junta de Facultad que adoptará las medidas necesarias para su ejecución, con el objetivo de lograr una mejora continua en la formación e inserción laboral de los nuevos doctores.

#### **8.1.2.5. 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 Programa de Doctorado en Informática y su desarrollo, así como de las propuestas de mejora.

La Comisión de Calidad del Posgrado 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 y

tratamiento de las encuestas de satisfacción y para la medición de la empleabilidad. Además, la Vicegerencia de Gestión Académica proporcionará información sobre la gestión de matrícula y de actas así como en lo referente a la elaboración de los indicadores que se señalan.

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.

### **8.1.3. 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 Programa de Doctorado en Ingeniería Informática entre la comunidad universitaria y la sociedad en general utilizando medios informáticos y documentales, y propiciando foros y Jornadas de debate y difusión.

Por su parte la Facultad de Informática difundirá en su página web institucional los resultados obtenidos dentro del Sistema de Garantía Interna de Calidad del Programa de Doctorado en Ingeniería Informática.

En la página web se publicarán las actas de las reuniones de la Comisión de Calidad del Posgrado y las acciones de mejora emprendidas junto con el nivel de ejecución y seguimiento de dichas acciones.

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.