

VICERRECTORADO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
DE MADRID

OFICINA COMPLUTENSE PARA LA CALIDAD

**GUIA DE APOYO PARA LA ELABORACIÓN DE
LA MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO DE
LOS TÍTULOS
CURSO 2013/2014**

CONTROL DOCUMENTAL

TIPO DE DOCUMENTO:	Definitivo para el curso 2013/2014
DESTINATARIOS:	-Vicerrectorado de Evaluación de la Calidad. - Responsables del SGIC de las Comisiones de Calidad
TÍTULO:	Guía de Apoyo para la elaboración de la Memoria Anual de Seguimiento de los Títulos
CÓDIGO DE REFERENCIA:	-
EDICIÓN:	4.1
FECHA DE EDICIÓN:	05/06/15
FICHERO:	
HERRAMIENTAS DE EDICIÓN:	Word – Office XP
REALIZADO POR:	Vicerrectorado de Evaluación de la Calidad. Oficina para la Calidad de la UCM.
REVISADO POR:	
RESUMEN:	

CONTROL DE EDICIONES:

EDICIÓN	DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO A EDITAR O DE LA PARTE MODIFICADA	PARTES QUE CAMBIAN	FECHA DE EDICIÓN O CAMBIO
1.0			
2.0			18/12/2012
3.0			21/01/2014
4.0	<p>En información pública e incluye un nuevo ítem: Resultado de los procesos de verificación, inscripción en el RUCT y seguimiento.</p> <p>Se ha adaptado las tablas de indicadores incluyendo nuevos y eliminando otros.</p> <p>Se ha cambiado la agencia evaluadora antiguamente ACAP y en la actualidad Fundación Madrid+d para el conocimiento.</p> <p>Se ha modificado el título del subcriterio 3 y el subcriterio 5.</p> <p>Se ha incluido recomendaciones de la Fundación Madrid+d.</p> <p>Se incluye tabla de plan de mejoras.</p>		30/01/15

Contenido

I.- INTRODUCCIÓN	4
II.- MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO DE LOS TÍTULOS OFICIALES: CRITERIOS DE VALORACIÓN	7
CRITERIO 1: LA FACULTAD PUBLICA EN SU PÁGINA WEB INFORMACIÓN SOBRE EL TÍTULO OFICIAL OBJETO DE SEGUIMIENTO	7
CRITERIO 2: ANÁLISIS CUALITATIVO DEL DESARROLLO EFECTIVO DE LA IMPLANTACIÓN Y DE LOS NIVELES DE CALIDAD ALCANZADOS EN EL TÍTULO OFICIAL OBJETO DE SEGUIMIENTO	9
SUBCRITERIO 1: ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO/CENTRO	10
SUBCRITERIO 2: INDICADORES DE RESULTADO	12
SUBCRITERIO 3: DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL GRADO DE DESPLIEGUE, RESULTADOS Y MEDIDAS DE MEJORA INCORPORADAS AL TÍTULO COMO CONSECUENCIA DE LA IMPLANTACIÓN DE LOS ELEMENTOS QUE COMPONEN EL SGIC DEL TÍTULO	14
SUBCRITERIO 4: TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DEL INFORME DE VERIFICACIÓN Y DE SEGUIMIENTO	21
SUBCRITERIO 5: LAS MODIFICACIONES DE LA MEMORIA DEL TÍTULO VERIFICADO POR EL CONSEJO DE UNIVERSIDADES INTRODUCIDAS DURANTE LA IMPLANTACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS ESTÁN BASADAS EN INFORMACIÓN OBJETIVA Y RECOPIADA PREVIAMENTE.....	23
SUBCRITERIO 6: RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO	24
SUBCRITERIO 7: ENUMERACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES ENCONTRADOS EN EL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL TÍTULO, ELEMENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SGIC QUE HA PERMITIDO SU IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS DE LAS CAUSAS Y MEDIDAS DE MEJORA PROPUESTAS INDICANDO EL ESTADO DE LAS MISMAS.....	25
III.- ANEXOS	27

I.- INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene las líneas básicas para la elaboración de la Memoria Anual de Seguimiento del Título. Dicha Memoria la realizarán los/as Coordinadores de Grado o Máster de las Titulaciones respectivas, supervisados por los Vicedecanos/as con competencias en Grado o Máster de los Centros. La Memoria Anual de Seguimiento deberá ser analizada en la Comisión de Calidad (Grado, Máster o de Centro), y aprobada por la Junta del Centro. Una vez aprobada, se enviará al Vicerrectorado de Evaluación de la Calidad que emitirá un informe. El informe serán revisados en la Comisión de Calidad Titulaciones del Vicerrectorado.

El objetivo de esta Guía es que los responsables del seguimiento del Título en el Centro realicen un autodiagnóstico del desarrollo del mismo, y que sus reflexiones permitan entender mejor las dificultades y logros del Título. Esta Memoria Anual forma parte de la primera etapa del Seguimiento que culmina con la Acreditación del Título.

Con el objetivo de facilitar el trabajo a los Centros, así como tratar de conseguir los mejores resultados en la próxima evaluación externa de la Universidad Complutense de Madrid, el nuevo Modelo de Memoria se ajusta al diseño que ha elaborado la Fundación Madrid +d para el conocimiento en la aplicación GATACA que hemos superado en el año en curso. Eso ha determinado que se estructure la Memoria en DOS CRITERIOS: información pública en la página Web de la Titulación, y análisis cualitativo de los niveles de calidad alcanzados (éste segundo criterio se desarrolla en 7 subcriterios). Además, se indican algunos de los comentarios realizados por los evaluadores externos en la valoración de algunas de las Titulaciones de la UCM, y que pueden ayudar a elaborar las Memorias del curso 2013-2014. Esta Memoria deberá cumplimentarse TODOS los años, incluidos los años que proceda realizar la Memoria que determine la Fundación Madrid +d para el conocimiento (en este caso, también a través de la aplicación GATACA) **excepto el año en que la titulación se haya acreditado y aquellas titulaciones que realicen el autoinforme de la acreditación en el 2015.**

En la elaboración del presente documento se han tenido en cuenta las indicaciones de la Red Española de Agencias de Calidad Universitaria (REACU) Fundación Madrid +d para el conocimiento. Igualmente, han sido consideradas las directrices derivadas de la Guía Metodológica para la elaboración del Sistema de Garantía de la Calidad de los Títulos de la UCM, y los Criterios y Directrices Europeos para la Garantía de Calidad en la Educación Superior asumidos por los estados en Bergen en el año 2005, como referente para la adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior.

Entre los Criterios y Directrices Europeos se destaca que las instituciones de educación superior deben disponer de mecanismos formales para el control y revisión de sus programas y Títulos que aseguren su relevancia y actualidad permanentes, permitiéndoles mantener la confianza de los estudiantes y de otros agentes implicados en la Educación Superior (criterio 1.2).

De igual modo, se señala que las instituciones de educación superior deben garantizar que recopilan, analizan y utilizan información pertinente para la gestión eficaz de sus programas de estudio y de otras actividades (criterio 1.6), y que publican información actualizada, imparcial y objetiva, tanto cualitativa como cuantitativa, sobre los programas y Títulos que ofrecen (criterio 1.7).

A.- Objetivos del Seguimiento

Los objetivos del seguimiento son:

1. Asegurar la ejecución efectiva de las enseñanzas conforme a lo recogido en el plan de estudios del Título implantado, tal y como consta en el RUCT, junto con las modificaciones aprobadas por el Consejo de Universidades.
2. Asegurar la disponibilidad pública de la información pertinente y relevante a los diferentes agentes de interés del sistema universitario y la sociedad en general.
3. Detectar las posibles deficiencias en el desarrollo efectivo de las enseñanzas y reflejar las acciones realizadas para su subsanación.
4. Revisar la incorporación de las recomendaciones incluidas en los informes de verificación de los títulos, así como las áreas de mejora incluidas en el seguimiento.
5. Revisar la incorporación de las modificaciones que se han realizado a la memoria con posterioridad a la verificación del título.
6. Aportar recomendaciones y/o sugerencias de mejora en el transcurso de la implantación del plan de estudios.
7. Con carácter general, evidenciar los progresos en el desarrollo de los sistemas de garantía de calidad de los títulos.
8. Identificar buenas prácticas para su difusión en el marco del sistema universitario.
9. Elaborar informes de seguimiento de los títulos oficiales que puedan servir para la rendición de cuentas de la universidad a la sociedad.

La unidad objeto del seguimiento son todos y cada uno de los Títulos de Grado y Máster de la Universidad Complutense de Madrid inscritos en el RUCT.

Aunque la Memoria de Seguimiento se realiza con una periodicidad anual, el periodo que debe ser objeto de análisis va desde la implantación del título; haciendo especial hincapié en el último curso.

En el caso de títulos interuniversitarios, la Memoria de Seguimiento será realizada por aquella Universidad que solicitó la verificación del Título. A efectos de disponer la información de seguimiento, en el caso de que la responsabilidad del Título recaiga en la otra Universidad.

En el caso de los dobles grados, el proceso de seguimiento se realizará mediante informes para cada uno de los “grados simples” inscritos en el RUCT, aunque en la consignación de indicadores cuantitativos del Título deberán anexarse los indicadores correspondientes al “doble grado”.

El seguimiento se inicia con la implantación efectiva de la titulación hasta el momento en que deba someterse al proceso de renovación de su acreditación. El seguimiento anual se ajusta al calendario establecido por las autoridades de la Universidad Complutense de Madrid.

B.- Principios del Seguimiento

El proceso de seguimiento se sustenta en los siguientes principios establecidos por la Red Española de Agencias de Calidad Universitaria:

1. **Transparencia y accesibilidad.** En el seguimiento debe hacerse visible tanto el proyecto del Título como su desarrollo. Así, la transparencia exige el diseño de unas vías, rutas o formatos de fácil acceso a la información por los diferentes colectivos implicados en las enseñanzas impartidas. En consecuencia, el proceso de seguimiento debe especificar todos aquellos aspectos que deben ser objeto de información pública. Para el cumplimiento de este principio, el Centro a partir del despliegue de su sistema de garantía de calidad debe informar periódicamente sobre el desarrollo de la enseñanza, tomando como referencia el proyecto de titulación verificado.
2. **Utilidad.** El seguimiento debe responder a los intereses de los estudiantes, los empleadores y la sociedad en general, y a las necesidades de la Universidad. Así, las exigencias del seguimiento deben favorecer tanto la gestión interna del seguimiento del Título (responsables académicos, profesorado y personal de administración y servicios y, en general, personas ligadas a las decisiones de mejora del proceso), como de los actuales y futuros estudiantes así como de los egresados. En ese sentido, es fundamental la participación de todos los implicados en las enseñanzas impartidas, y especialmente de los estudiantes, en la revisión y aporte de información sobre el desarrollo de las enseñanzas.
3. **Constatación de logros.** El proceso de seguimiento debe plantearse como una identificación y constatación de los logros intermedios de las enseñanzas impartidas con vistas a la rendición de cuentas. La rendición de cuentas que proporciona el seguimiento debe tener un carácter periódico, es decir, debe realizarse cada año hasta el momento en que los Títulos registrados deban someterse a la evaluación para renovar su acreditación, y debe ser continua, de modo que recoja los cambios operados en un curso con relación a los anteriores. Todo ello deberá hacerse de forma eficiente en términos de tiempo y de recursos económicos.
4. **Compromiso interno del Centro.** El proceso de seguimiento debe apoyarse fundamentalmente en una revisión interna de la titulación como parte de la garantía de la calidad del Título. El seguimiento deberá basarse en un análisis de la información publicada en la Web, en el conjunto de datos estadísticos e indicadores así como en la revisión cualitativa de los casos críticos detectados en el análisis.
5. **Apoyo en el sistema de garantía de la calidad del Título.** El seguimiento debe concebirse como una revisión de la aplicación de los procedimientos y mecanismos de garantía de la calidad que se aplican en la titulación; dicha revisión debe partir de la información pública que genere dicha aplicación.
6. **Orientación a la mejora.** El seguimiento debe favorecer no sólo la detección de deficiencias sino la aplicación de los mecanismos que se prevén en el sistema de garantía interna de la calidad del Título para su mejora continua.

II.- MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO DE LOS TÍTULOS OFICIALES: CRITERIOS DE VALORACIÓN

Los/as Coordinadores de Grado o Máster de las Titulaciones elaborarán la Memoria Anual de Seguimiento, supervisados por los Vicedecanos/as con competencias en Grado o Máster de los Centros. Para la realización de la Memoria tendrán como guión orientativo las indicaciones que se exponen a continuación. Se recomienda que la extensión del documento tenga como máximo 25 páginas.

En el proceso de seguimiento se han establecido **dos criterios**. El primero se refiere a la **información pública del Título**, para conocer la disponibilidad, accesibilidad y actualización de la información necesaria requerida por los diferentes grupos que interactúan directa o indirectamente en el proceso formativo. El segundo de los criterios analiza la **información proveniente del Sistema de Garantía Interno de Calidad**, que permite conocer el desarrollo del Título y los niveles de calidad alcanzados en el programa formativo. En este segundo apartado se encuentra la información relacionada con el análisis de indicadores, así como la información generada por el sistema interno de garantía de la calidad y de las acciones de mejora.

El responsable de la elaboración de la Memoria de Seguimiento tiene a su disposición en la web de la Oficina para la Calidad, la *“Guía práctica para la evaluación del seguimiento de títulos universitarios oficiales”* de la Fundación Madrid +d para el conocimiento en la que están expuestos los elementos objeto de evaluación, los referentes de evaluación y la escala utilizada para la valoración. Esta guía es de gran utilidad en el momento de la redacción de la Memoria de Seguimiento. Está disponible en <http://www.ucm.es/documentacion-para-el-seguimiento-de-los-titulos-2013-2014>.

CRITERIO 1: LA FACULTAD PUBLICA EN SU PÁGINA WEB INFORMACIÓN SOBRE EL TÍTULO OFICIAL OBJETO DE SEGUIMIENTO

Aspectos a valorar:

En este apartado se señalará el enlace de la página Web que contiene la información del Título, disponible para los estudiantes y la sociedad en general. Con el objetivo de ayudar a los Centros UCM en la publicación externa de la información de sus Titulaciones respectivas, en la nueva página Web UCM se ha prediseñado la estructura que se ha utilizado para la aplicación GATACA; de manera que los Centros de la UCM en el momento de redactar la Memoria únicamente deben indicar la URL en la que aparece toda la información requerida, este documento se encuentra en el anexo B (leer detenidamente).

La información sobre el Título de la página Web del Centro, previa a la matriculación, debe ser de fácil acceso, no repetida, suficiente y relevante de cara al estudiante (tanto para la elección de estudios como para seguir el proceso de enseñanza-aprendizaje).

El Centro garantiza la validez de la información pública disponible. Este aspecto es especialmente importante en el seguimiento que la Fundación Madrid +d para el conocimiento realiza ya que los evaluadores de esta agencia, contrastan la información que se publica en las páginas web con la información de la memoria del título verificado, recogiendo como desviaciones aquellos aspectos en los que existen discrepancias.

En el caso de que alguno o algunos de los apartados estén disponibles al estudiante en otras webs (p.e. webs de otras universidades si el título es interuniversitario), hay que revisar con detalle las informaciones para que sean coincidentes.

Se recomienda revisar la *“Guía práctica para la evaluación del seguimiento de títulos universitarios oficiales”* de la Fundación Madrid +d para el conocimiento, disponible en la web de la Oficina para la Calidad (<http://www.ucm.es/documentacion-para-el-seguimiento-de-los-titulos-2013-2014>), en cada uno de los elementos de este criterio.

Aspectos que han sido considerados por los evaluadores externos en la evaluación realizada por la Fundación Madrid +d para el conocimiento y que pueden ser de utilidad para los Centros UCM:

- Situar en un lugar visible, accesible y preferencial en la web del título el sistema de quejas y sugerencias.
- Eliminar cualquier información oficial (en páginas de la UCM o creadas por el Centro o el Título) que pueda aparecer en Internet que contradiga la información señalada en la Memoria Verificada o pueda confundir al futuro estudiante (se puede comprobar haciendo una búsqueda de la titulación en Google).
- Verificar que está disponible toda la información de cada uno de los apartados y ésta es concordante con lo expuesto en la Memoria Verificada.
- En el apartado de perfil de ingreso de los estudiantes, se debe incluir, además de los requisitos académicos de ingreso, las aptitudes e intereses recomendados para los alumnos que se planteen acceder a la titulación.
- En el caso de tener aprobada la utilización de otros idiomas además del español, debe aparecer el idioma de impartición en las Guías Docentes, además de tener publicado los requisitos de nivel y pruebas de acceso, en su caso.
- Sobre el apartado de profesiones reguladas para las que capacita el Título, se recuerda que esta denominación está reservada en aquellas actividades cuyos requisitos de acceso y ejercicio están contemplados en una norma de rango legal o reglamentario.
- Sobre las Guías Docentes, se debe asegurar que se encuentran accesibles **todas** las asignaturas que componen el Plan de Estudios, aún cuando todavía no se estén impartiendo (por ejemplo asignaturas de 4º curso). La Guía Docente de cada asignatura debe contener, al menos, el tipo de asignatura (obligatoria, optativa, básica...), número de ECTS de que consta, el programa a impartir, los objetivos de aprendizaje, la metodología de aprendizaje, los criterios de evaluación y el idioma en el que se imparte. Se debe asegurar que lo publicado en las Guías coincide con lo señalado en la Memoria de Verificación del Título y se realiza una presentación homogénea de todas las Guías.
- Si el título cuenta con prácticas externas, aún cuando todavía no estén implantadas por estar en el primer o segundo curso de implantación, debe publicarse, al menos, el nombre de empresas o entidades con las que existe convenio, sistema de tutorías, sistemas de solicitud y los criterios de adjudicación.
- Sobre el personal académico debe indicarse en todo caso, el porcentaje de doctores (por categorías en el ámbito de la UCM, no siendo necesaria la especificación por categorías en el caso de Centros Adscritos), y en la medida de lo posible el porcentaje de dedicación al título.
- La información sobre el SGIC debe estar desarrollada convenientemente en la web, no siendo válida la opción del enlace al apartado 9 de la Memoria Verificada.

- En el caso de títulos interuniversitarios, las normativas de permanencia, al igual que otros aspectos del título, deben ser coincidentes en todas las universidades implicadas.

CRITERIO 2: ANÁLISIS CUALITATIVO DEL DESARROLLO EFECTIVO DE LA IMPLANTACIÓN Y DE LOS NIVELES DE CALIDAD ALCANZADOS EN EL TÍTULO OFICIAL OBJETO DE SEGUIMIENTO

La información relativa a los SIGC, es una información que, por su propia naturaleza, es mutable, por lo tanto la universidad puede ir modificando su sistema en aras a la mejora del mismo, por este motivo, la información relativa al mismo no tiene que ser necesariamente contrastada con la memoria. En caso de que existiesen modificaciones, se deberá indicar en la memoria de seguimiento una url donde pueda dirigirse para realizar la comprobación del modelo y del despliegue respecto al modelo que esté implantado.

Este Criterio consta de 7 subcriterios que se indican a continuación:

- **Subcriterio 1:** Estructura y funcionamiento del sistema de garantía de calidad del título/centro.
- **Subcriterio 2:** Indicadores de resultados.
- **Subcriterio 3:** Descripción y análisis del grado de despliegue, resultados y medidas de mejora incorporadas al título como consecuencia de la implantación de los elementos que componen el SGIC.
- **Subcriterio 4:** Tratamiento dado a las recomendaciones de los informes de verificación y seguimiento.
- **Subcriterio 5:** Modificación del Plan de Estudios.
- **Subcriterio 6:** Relación y análisis de las fortalezas del título.
- **Subcriterio 7:** Enumeración de los puntos débiles encontrados en el proceso de implantación del título, elementos del sistema de información del SGIC que ha permitido su identificación, análisis de las causas y medidas de mejora propuestas indicando el estado de las mismas.

El análisis cualitativo consistirá en una reflexión comentada sobre la valoración general del cumplimiento de los objetivos de partida marcados en el plan de estudios, junto con el análisis de los indicadores establecidos desde la Universidad Complutense y la Comunidad de Madrid. El diagnóstico del nivel de cumplimiento de los compromisos adquiridos en la memoria de verificación, junto con el logro de objetivos y las posibles dificultades halladas durante el proceso de implantación, deben ser claramente analizadas. Hay que tener en cuenta de cara a la organización de la Memoria que el subcriterio 3 recoge una reflexión amplia que hay que resumir en los subcriterios 6 y 7, que son respectivamente fortalezas y debilidades del Título.

Cuando las medidas correctoras propuestas superen el ámbito competencial atribuido al responsable del SGIC, éste deberá elevarla al órgano competente para su conocimiento. Esta circunstancia deberá quedar reflejada en un Anexo a la Memoria que se enviará junto a ésta al Vicerrectorado de Evaluación de la Calidad. **En ningún caso**, el anexo a la Memoria será remitido a través de la aplicación GATACA.

El periodo que debe ser objeto de análisis va desde la implantación del título, haciendo hincapié especialmente en el último.

SUBCRITERIO 1: ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO/CENTRO

Cuando se realice el análisis de este apartado, se deberá indicar que se recogen las fortalezas en el subcriterio 6 y las debilidades en el subcriterio 7 de la memoria.

1.1.- Relación nominal de los responsables del SGIC y colectivo al que representan

Se debe cumplimentar el siguiente cuadro, que se expone a modo de ejemplo, añadiendo las filas que sean necesarias en función de su composición específica.

Nombre	Apellidos	Categoría y/o colectivo
Fernando	Gómez García	Decano
Luis	Fernández Fernández	Representante PDI
Carlos	González González	Representante Estudiantes
Belén	Pérez Pérez	Representante PAS
Ángela	Martín Rodríguez	Agente Externo

Nota: Se aconseja a los Centros diseñar una estructura óptima de Comisiones de Calidad, y tener en cuenta que el número de miembros de las comisiones también tiene que ser razonable porque comisiones muy numerosas no son operativas.

Aspectos que han sido considerados por los evaluadores externos en la evaluación realizada por la Fundación Madrid +d para el conocimiento y que pueden ser de utilidad para los Centros UCM:

- Se debe asegurar la participación en la Comisión de Calidad del Título de representantes de estudiantes, PAS y agentes externos y en igual número al previsto en la Memoria Verificada.
- Los miembros que deben aparecer en el cuadro deben ser las personas que forman parte de la Comisión de Calidad respectiva.

1.2.- Normas de funcionamiento y sistema de toma de decisiones

Las Comisiones de Calidad creadas tienen sentido si cumplen funciones concretas en el seguimiento de las Titulaciones. Se aconseja a los Centros realizar una descripción de las normas de funcionamiento de las mismas así como de su sistema de toma de decisiones.

Las Comisiones de Calidad analizarán y valorarán los resultados y propondrán 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.

Es importante que se señale la interacción entre las Comisiones de Calidad y otras Comisiones y/o Subcomisiones de los Centros con algún tipo de competencia que afecten al seguimiento de la Titulación (p.e. Comisión de Coordinación Académica, Comisión de Coordinación Docente, etc.). El intercambio de la información entre diferentes Comisiones, si es que ocurre, debe reflejarse en este apartado de la Memoria.

El órgano de calidad deberá dotarse de un sistema interno de toma de decisiones ágil y efectivo, además se establecerán canales que faciliten la coordinación con el resto de órganos académicos involucrados en el desarrollo operativo del título y especialmente con aquellos que tengan reconocida competencia para la adopción de acuerdos en las materias sobre los que se desee actuar. Por lo tanto, se debe someter a reflexión no sólo el funcionamiento interno del órgano sino su capacidad de interacción con el resto de órganos unipersonales o colegiados involucrados en la toma de decisiones y el flujo de información diseñado y describir acciones de mejora sustanciales llevadas a cabo a iniciativa del órgano competente.

Aspectos que han sido considerados por los evaluadores externos en la evaluación realizada por la Fundación Madrid +d para el conocimiento y que pueden ser de utilidad para los Centros UCM:

- Se debe indicar la fecha de aprobación de las normas de funcionamiento.
- En el caso de existir más de una Comisión o Subcomisiones debe quedar claramente especificado el sistema de toma de decisiones entre las distintas comisiones existentes.
- Dado que coexisten varias Comisiones distintas (Comisión de Garantía de Calidad, Comisión de Docencia y Comisión Permanente), cuyas funciones no se delimitan, sería conveniente esclarecer los límites, funciones y canalización y flujo de la información de cada una de ellas.

1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas

Señalar periodicidad de las reuniones, las fechas de las sesiones celebradas con un breve resumen de los principales temas analizados y acuerdos adoptados (No es requisito incluir las actas de las sesiones, pero se aconseja adjuntarlas en un PDF con la eliminación de los nombres propios en los temas tratados).

El órgano responsable del SIGC deberá tener reuniones periódicas que garanticen el seguimiento de la evolución de la implantación del título. En este apartado las evidencias estarán ligadas, no solo a las fechas en que las reuniones hayan tenido lugar, sino en la exposición selectiva de aquellas medidas adoptadas que se estimen de mayor impacto. Finalmente y siguiendo el referente de evaluación anteriormente enunciado, se deberá también realizar un análisis de la efectividad del modelo teórico inicialmente definido y, en su caso, llevar a cabo aquellos ajustes que se estimen oportunos en el mismo para conseguir unos niveles óptimos de eficacia y eficiencia del sistema. Se deberán describir las acciones de mejora más sustanciales llevadas a cabo a iniciativa del órgano competente.

Aspectos que han sido considerados por los evaluadores externos en la evaluación realizada por la Fundación Madrid +d para el conocimiento y que pueden ser de utilidad para los Centros UCM:

- El número de reuniones debe ser suficiente (al menos 2 por curso académico).
- Se debe hacer una reflexión sobre la efectividad del sistema adoptado y la descripción de las acciones de mejora más relevantes, resultados del despliegue de ese sistema del curso a analizar y del anterior.

SUBCRITERIO 2: INDICADORES DE RESULTADO

Cuando se realice el análisis de este apartado, se deberá indicar que se recogen las fortalezas en el subcriterio 6 y las debilidades en el subcriterio 7 de la memoria.

En la URL <https://rubikview.ucm.es/>, aparecen los indicadores cuantitativos establecidos en el Sistema Garantía Interno de Calidad y en la Comunidad de Madrid; y los indicadores de Tasa de Éxito y Tasa de Evaluación del Título están disponibles en la web de la Oficina para la Calidad en el apartado “Documentación para el Seguimiento 2013/2014”.
(<http://www.ucm.es/documentacion-para-el-seguimiento-de-los-titulos-2013-2014>).

INDICADORES DE RESULTADOS

<small>*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid</small>	Primer curso de implantación	Segundo curso de implantación	Tercer curso de implantación	Cuarto curso de implantación
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas				
ICM2 Matrícula de nuevo ingreso				
ICM-3 Porcentaje de cobertura				
ICM-4 Tasa Rendimiento del título				
ICM-5 Tasa Abandono del grado				
ICM-6 Tasa de Abandono del máster				
ICM-7 Tasa Eficiencia de los egresados				
ICM-8 Tasa Graduación				
IUCM-1 Tasa de Éxito				
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente				
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente				
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado				

IUCM-11 Satisfacción con las prácticas externas				
IUCM-12 Satisfacción con la movilidad				
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título				
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título				
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro				
IUCM-16 Tasa de Evaluación del Título				

En el caso de Títulos Interuniversitarios, la UCM proporcionará las tasas correspondientes a aquellos alumnos matriculados en la UCM, siendo el/la responsable de elaborar la Memoria el encargado de la recopilación y cálculo de las tasas obtenidas en el resto de universidades participantes en el Título.

Aspectos que han sido considerados por los evaluadores externos en la evaluación realizada por la Fundación Madrid +d para el conocimiento y que pueden ser de utilidad para los Centros UCM:

- En algunos casos los indicadores presentaron datos no consistentes, por lo que se aconseja revisarlos convenientemente en el momento de revisar la Memoria.
- Existe desajuste entre las plazas establecidas en el verifíca, las ofertadas y las finalmente matriculadas.

Nota importante: Hay que hacer un análisis cualitativo, que aparece inmediatamente a continuación en el apartado 2.1, derivado de la tabla de los indicadores específicos de la UCM. Además, se recuerda que en el criterio 1 se han presentado un conjunto de datos importantes para la información externa de la Titulación que deben ser comentados razonablemente. Por ejemplo, se aconseja analizar algunos aspectos de la titulación como la difusión del programa formativo antes del periodo de matriculación (objetivos, competencias, resultados previstos...); el ingreso de estudiantes, incluyendo planes de acogida o tutela; la orientación formativa a los estudiantes; la orientación sobre salidas profesionales; recursos e infraestructuras de la titulación y finalmente, información general sobre la matrícula. En relación a estos aspectos se realizarán las propuestas de revisión y de mejoras que se consideren convenientes, siempre en el ámbito de actuación del propio Centro.

2.1.- Análisis cualitativo de los Resultados Académicos

El análisis incluirá las comparaciones entre aquellos resultados obtenidos con los propuestos inicialmente en la Memoria verificada, pudiendo realizarse comparaciones con otros títulos de la misma rama de conocimiento, con resultados globales de la UCM o con cualquier otra referencia que se considere de interés. Se recomienda

utilizar la Guía de Interpretación de la Oficina Complutense para la Calidad para repasar la definición de los indicadores, con el objetivo de poder realizar un análisis detallado de los mismos.

En todo caso, este análisis debe contener relaciones causales, correlacionales y un seguimiento de la evolución temporal que ha mantenido.

En aquellos casos en los que la universidad oferte un mismo título en diferentes campus o centros será obligatoria la inclusión de la información relacionada con cada una de las implantaciones así como un análisis correlacional y causal de posibles comportamientos divergentes.

Si la Memoria a realizar es de un “grado simple” que forma parte de un “doble grado”, se deberá realizar un análisis comparativo de los diferentes comportamientos de las cohortes de entrada al grado y al doble grado y al igual que en el caso anterior realizándose un análisis correlacional y causal de posibles comportamientos divergentes.

En el caso de que se haya producido un elevado desajuste entre las plazas de nuevo ingreso contempladas en la memoria de verificación y las realmente ofertadas, deberá explicarse con suficiente detalle la motivación e incluirá garantías de que el desajuste no afecta la calidad de los estudios impartidos (nuevo profesorado, mayor disposición de medios que los comprometidos...).

Este “Análisis de los Resultados Académicos” en la aplicación informática GATACA de la FUNDACIÓN MADRI+D, puede incluirse como un archivo PDF.

Aspectos que han sido considerados por los evaluadores externos en la evaluación realizada por la Fundación Madrid +d para el conocimiento y que pueden ser de utilidad para los Centros UCM:

- El análisis cualitativo de los indicadores debe ser suficientemente profundo (se ha echado de menos, con carácter general, un análisis cualitativo detallado).
- En algunos casos no se anexó el documento con el análisis cualitativo de los indicadores.
- Se recomienda que los indicadores se aproximen a los recogidos en la Memoria Verificada. En caso contrario, se recomienda la modificación de los valores correspondientes en la Memoria Verificada.
- Se presentan los resultados de los indicadores facilitados por la Oficina para la Calidad de la UCM pero no se evidencia un análisis reflexivo, causal y evolutivo por parte de los responsables del título de los indicadores mínimos solicitados. Este apartado no puede ser meramente descriptivo. Este apartado será de especial seguimiento en evaluaciones posteriores.

EJEMPLO:

Porcentaje de cobertura: el valor obtenido para este último curso del 107,5%, y que ha ido subiendo desde los cursos anteriores, 94% (curso 2010-2011) y 106,3% (curso 2011-2012), nos demuestra que está ajustada a la realidad las plazas de nuevo ingreso ofertadas así como están bien diseñadas las acciones de captación propuestas, así como los recursos destinados para su puesta en práctica.

SUBCRITERIO 3: DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL GRADO DE DESPLIEGUE, RESULTADOS Y MEDIDAS DE MEJORA INCORPORADAS AL TÍTULO COMO CONSECUENCIA DE LA IMPLANTACIÓN DE LOS ELEMENTOS QUE COMPONEN EL SGIC DEL TÍTULO

Este subcriterio es el más extenso de los siete porque recoge los procedimientos contemplados en el despliegue del Sistema de Garantía Interno de Calidad que son los siguientes:

- 3.1.- Análisis del funcionamiento de los mecanismos de coordinación docente.
- 3.2.- Análisis de los resultados obtenidos a través de los mecanismos de evaluación de la calidad de la docencia del título.
- 3.3.- Análisis de la calidad de las prácticas externas.
- 3.4.- Análisis de la calidad de los programas de movilidad.
- 3.5.- Análisis de los resultados obtenidos relativos a la satisfacción de los colectivos implicados en la implantación del título (estudiantes, profesores, personal de administración y servicios y agentes externos).
- 3.6.- Análisis de los resultados de la inserción laboral de los graduados y de su satisfacción con la formación recibida.
- 3.7.- Análisis del funcionamiento del sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones.

Para cada uno de los apartados que componen este subcriterio se hará constar:

- a) Breve descripción del sistema adoptado.
- b) Calificación del responsable académico del estado de implantación del modelo teórico diseñado: implantado – en vías de implantación – sin implantar, debiendo en los dos últimos casos argumentar los motivos que han impedido su total implantación.
- c) De acuerdo con la naturaleza del elemento del SIGC, se incorporarán y analizarán los resultados básicos obtenidos, su evolución, muestra sobre la que han sido obtenidos, índices de participación, periodicidad de las mediciones, etc.
- d) Finalmente se hará una valoración de la utilidad y eficacia de la puesta en práctica del modelo teórico definido, indicándose las acciones de mejora y/o decisiones esenciales adoptadas como consecuencia de los resultados obtenidos.

3.1.- Análisis del funcionamiento de los mecanismos de coordinación docente

Cuando se realice el análisis de este apartado, se deberá indicar que se recogen las fortalezas en el subcriterio 6 y las debilidades en el subcriterio 7 de la memoria.

En este apartado **NO HAY QUE REPETIR** el subcriterio 1, sino que se trata de describir los mecanismos de **COORDINACIÓN DOCENTE** horizontal y vertical de la titulación, normalmente puestos en marcha en el apartado de Sistemas de Coordinación, según el punto 5.1. de la Memoria Verificada, (coordinación del Grado o Máster, coordinación de curso, asignaturas..., y la posible creación de comisiones de coordinación). Si la Memoria Verificada no incluyera la descripción de estos mecanismos, deberá describirse igualmente el sistema adoptado. Una vez descritos los mecanismos de coordinación, se debe comentar de forma sucinta las reuniones

mantenidas sobre estos asuntos, para finalmente reflexionar sobre el modelo de coordinación y su idoneidad. Se debe indicar si el modelo de coordinación docente contemplado en el apartado 5.1. de la Memoria de verificación ha necesitado algún tipo de reajuste a la vista de los resultados obtenidos, en cuyo caso es necesario justificar las causas que han motivado el cambio de modelo.

La efectividad de la coordinación docente será especialmente seguida en aquellos casos en que existan títulos idénticos implantados en diferentes campus, títulos intrauniversitarios, dobles grados y en el caso de los másteres interuniversitarios.

Aspectos que han sido considerados por los evaluadores externos en la evaluación realizada por la Fundación Madrid +d para el conocimiento y que pueden ser de utilidad para los Centros UCM:

- Se recomienda aportar una reflexión sobre el sistema de coordinación docente adoptado.
- Si se han realizado cambios en el modelo de coordinación docente se debe aportar un análisis de las causas que han conducido a dicho cambio.
- Es preciso aclarar los mecanismos de coordinación horizontal y vertical y analizar la idoneidad de los mismos.
- No se realiza una definición de los mecanismos de coordinación docente o la realizada es claramente insuficiente, no coinciden con los comprometidos en la memoria de verificación sin aportarse argumentos suficientes que lo justifique y no se da cuenta de las acciones emprendidas como consecuencia del correcto funcionamiento y eficacia del modelo adoptado.
- Se debe profundizar en el análisis del funcionamiento de los mecanismos de coordinación horizontal y vertical, incluyendo problemas detectados y mejoras propuestas del curso a analizar y del anterior.

3.2.- Análisis de los resultados obtenidos a través de los mecanismos de evaluación de la calidad de la docencia del Título

Cuando se realice el análisis de este apartado, se deberá indicar que se recogen las fortalezas en el subcriterio 6 y las debilidades en el subcriterio 7 de la memoria.

Se analizará la estructura y las características del profesorado, con carácter general, y se describirá el número de profesores, categorías docentes y el porcentaje de doctores, siguiendo con lo establecido en el criterio 6 de la Memoria Verificada, y en consonancia con los objetivos académicos del Título. Es importante la participación del personal docente en el Programa Docencia, y la implicación de los profesores y de los alumnos en el proceso evaluador de la realización de las encuestas.

Se deben señalar los índices de participación de los colectivos estudiados, así como detallar el análisis de los ítems más significativos de los encuestados.

En referencia a los mecanismos de evaluación de la Calidad de la docencia: se deben indicar quiénes, cómo y cuándo se realizan las actividades relacionadas con dicha evaluación, tanto de la enseñanza como del profesorado, así como los objetivos de calidad que tiene el título en relación con los mismos. Del mismo modo, es importante ofrecer una reflexión de dichos datos.

Según algunas memorias verificadas en su punto 9.2.1., la calidad de la docencia de la titulación se analiza en un informe anual elaborado por la Comisión de Calidad a partir del cual se elabora una propuesta de revisión y mejoras. La Memoria de Seguimiento debería hacer referencia a dichos informes y propuestas para analizar la calidad de la docencia de la titulación. También debería proporcionarse información sobre los resultados de las encuestas internas.

En el caso de que el Programa Docencia no se haya podido aplicar o sus resultados hayan sido insuficientes para la evaluación de la calidad de la docencia se deben reflejar aquellos otros métodos complementarios utilizados para la evaluación como pueden ser la organización de reuniones del coordinador de titulación o coordinadores de curso con delegados de curso o representantes de estudiantes.

Aspectos que han sido considerados por los evaluadores externos en la evaluación realizada por la Fundación Madrid +d para el conocimiento y que pueden ser de utilidad para los Centros UCM:

- Se deben aportar los niveles de participación y el análisis detallado de las encuestas realizadas.
- Se debe aumentar la participación en el Programa Docencia.
- Se recomienda adoptar mediciones alternativas para la evaluación de la calidad docente (tanto en el caso de participaciones bajas en el Docencia como en el caso de inaplicabilidad del Docencia en titulaciones minoritarias).

3.3.- Análisis de la calidad de las prácticas externas

Cuando se realice el análisis de este apartado, se deberá indicar que se recogen las fortalezas en el subcriterio 6 y las debilidades en el subcriterio 7 de la memoria.

Se recomienda que las Titulaciones (Grado y Máster) participen en las prácticas externas o curriculares según sea el caso y será indispensable la incorporación de la información completa sobre el sistema de prácticas implantado y los resultados obtenidos.

En relación a las prácticas externas se debe señalar la siguiente información:

- 1.- Relación de las actividades puestas en marcha para asegurar el correcto desarrollo de las prácticas externas (relación con empresas y otras entidades, establecimiento de convenios, selección y seguimiento de los estudiantes, evaluación y asignación de créditos, etc.).
2. Los procedimientos de evaluación, seguimiento y mejora establecidos.
3. Los responsables de la implantación y seguimiento de dichos procedimientos.
4. La planificación inicialmente efectuada y su estado de cumplimiento.
5. El modo en que la información obtenida ha sido aplicada a la revisión y mejora del proceso.
6. Valoración del sistema adoptado.

La información proporcionada para el título deberá estar desagregada del resto de las titulaciones del Centro, por lo que la unidad objeto de análisis será el título y no el Centro en el que se imparte.

En todo caso, la información deberá ajustarse a los procedimientos especificados en la memoria verificada y en caso contrario, se deberá justificar debidamente las nuevas actividades que se realicen.

Se deben conocer con detalle las tasas de participación de los alumnos en dichas prácticas, así como la consecución de los objetivos planificados y de toda la información complementaria pertinente a las actividades desarrolladas por los estudiantes y por los profesores tutores. También es importante conocer los convenios firmados con organizaciones públicas o privadas, nacionales o internacionales.

Aspectos que han sido considerados por los evaluadores externos en la evaluación realizada por la Fundación Madrid +d para el conocimiento y que pueden ser de utilidad para los Centros UCM:

- Se recomienda poner en marcha los mecanismos descritos en la Memoria de Verificación para asegurar la calidad de las prácticas externas y por tanto, la consecución de los objetivos previstos en el Plan de Estudios, si fuera el caso.
- Se debe aportar el índice de participación en la valoración de las prácticas y el detalle de los resultados del control efectuado, con indicación de las medidas de mejora implantadas.
- En el autoinforme se pide a la universidad un análisis de la calidad de dichas prácticas externas, debiéndose plasmar aspectos relativos al estado de implantación, responsables del seguimiento, actividades puestas en marcha, y un posterior análisis y valoración del sistema adoptado.

3.4.- Análisis de la calidad de los programas de movilidad

Cuando se realice el análisis de este apartado, se deberá indicar que se recogen las fortalezas en el subcriterio 6 y las debilidades en el subcriterio 7 de la memoria.

En relación a los programas de movilidad se debe señalar la siguiente información:

- 1.- Relación de las actividades puestas en marcha para asegurar el correcto desarrollo de los programas de movilidad (establecimiento de convenios, selección y seguimiento de los estudiantes, evaluación y asignación de créditos, etc.).
2. Los procedimientos de evaluación, seguimiento y mejora establecidos.
3. Los responsables de la implantación y seguimiento de dichos procedimientos.
4. La planificación inicialmente efectuada y su estado de cumplimiento.
5. El modo en que la información obtenida ha sido aplicada a la revisión y mejora del proceso.
6. Valoración del sistema adoptado.

En este apartado se consignará la información sobre el seguimiento y la calidad de los programas de movilidad. Se hará referencia a las tasas de participación de los estudiantes de la titulación en dichos programas, especificando si se dispone del dato,

la tasa de permeabilidad, que recoge la entrada de los alumnos extranjeros que estudian asignaturas del Plan de Estudios. Del mismo modo, deberá analizarse la participación en los programas de movilidad saliente, según se indica en el punto 9 de la Memoria Verificada.

En el caso de los programas de movilidad y teniendo en cuenta que el fin último del seguimiento es el análisis de los índices de consecución del perfil del egresado inicialmente definido, el título deberá hacer un análisis de los estudiantes que hayan participado en aquellos programas de movilidad con titulaciones y centros con los que el título haya cerrado convenios de colaboración. Los flujos de estudiantes de entrada al título como receptor de estudiantes procedentes de otras universidades o títulos no serán elementos esenciales en este análisis dado que con carácter general los estudiantes “incoming” no cursan asignaturas pertenecientes exclusivamente a un programa y por lo tanto no aportan datos que se puedan considerar determinantes para la medición de los resultados del programa objeto de análisis, si bien es cierto que revelan el índice de internacionalización alcanzado por la universidad o el centro, no son, como queda dicho objeto directo del análisis que nos ocupa.

La información proporcionada para el título deberá estar desagregada del resto de las titulaciones del Centro, por lo que la unidad objeto de análisis será el título y no el Centro en el que se imparte.

Aspectos que han sido considerados por los evaluadores externos en la evaluación realizada por la Fundación Madrid +d para el conocimiento y que pueden ser de utilidad para los Centros UCM:

- Se debe aportar el análisis y valoración de la información relacionada con los mecanismos previstos para el control de la calidad de los programas de movilidad de la Memoria Verificada.

3.5.- Análisis de los resultados obtenidos relativos a la satisfacción de los colectivos implicados en la implantación del título (estudiantes, profesores, personal de administración y servicios y agentes externos)

Quando se realice el análisis de este apartado, se deberá indicar que se recogen las fortalezas en el subcriterio 6 y las debilidades en el subcriterio 7 de la memoria.

Son objeto de análisis las encuestas de satisfacción realizadas a los estudiantes, profesores, personal de administración y servicios y agentes externos diseñadas desde el Vicerrectorado de Evaluación de la Calidad. Razonablemente, para analizar las encuestas es necesario describir la metodología empleada, indicándose el índice de participación en las mismas. El análisis debe realizarse sobre la totalidad de los ítems que componen las diferentes encuestas realizadas a los colectivos implicados, que incluyen entre otros, datos sobre la satisfacción con las instalaciones para impartir la docencia, con las instalaciones y recursos de apoyo o sobre el grado de utilidad del campus virtual. Es aconsejable hacer una valoración comentada de los resultados obtenidos de los que pueda extraerse un conjunto de acciones encaminadas a la mejora de la titulación, siempre y cuando fuera procedente.

Con el fin de poder establecer comparaciones entre titulaciones y/o ramas de conocimiento, las encuestas diseñadas desde el Vicerrectorado de Evaluación de la Calidad deberán tener preferencia sobre aquellas otras diseñadas desde las propias titulaciones.

Aspectos que han sido considerados por los evaluadores externos en la evaluación realizada por la Fundación Madrid +d para el conocimiento y que pueden ser de utilidad para los Centros UCM:

- Describir el procedimiento, medición, frecuencia y realizar un análisis. Como se utilizan los resultados obtenidos para la revisión y mejora del título.
- Se deben indicar los índices de participación.
- Se recomienda adoptar las medidas necesarias para aumentar la participación de todos los agentes implicados en la encuesta institucional.
- Se recomienda implantar las encuestas dirigidas al PAS y a los agentes externos.
- Se deben analizar las encuestas de satisfacción del año a evaluar y del anterior

3.6.- Análisis de los resultados de la inserción laboral de los graduados y de su satisfacción con la formación recibida

Cuando se realice el análisis de este apartado, se deberá indicar que se recogen las fortalezas en el subcriterio 6 y las debilidades en el subcriterio 7 de la memoria.

En este caso hay que valorar los resultados de las encuestas diseñadas para la inserción laboral, así como señalar la satisfacción de los egresados con la formación recibida en el momento de terminar sus estudios, según se recoge en el criterio 9 de la Memoria Verificada. En el caso de que no se disponga de información de empleabilidad sobre los graduados, se pueden presentar algunos resultados obtenidos de los licenciados de la titulación. Para conocer la satisfacción con la formación recibida es necesario diseñar una encuesta a tal fin.

Aspectos que han sido considerados por los evaluadores externos en la evaluación realizada por la y Fundación Madrid +d para el conocimiento que pueden ser de utilidad para los Centros UCM:

- Se recomienda trabajar en la implantación de los mecanismos de evaluación contemplados en la Memoria Verificada.

3.7.- Análisis del funcionamiento del sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones

Cuando se realice el análisis de este apartado, se deberá indicar que se recogen las fortalezas en el subcriterio 6 y las debilidades en el subcriterio 7 de la memoria.

Es necesario tener diseñado un sistema de quejas y sugerencias. Debe de llevarse el registro y la cuantificación de las mismas, así como el seguimiento de los procedimientos establecidos para su tramitación. Finalmente, debe procederse a la resolución de las quejas en un tiempo razonable. Para organizar las quejas es conveniente tipificarlas en categorías, por ejemplo, plan de estudios, recursos humanos, recursos materiales, servicios, etc.

El sistema de quejas y sugerencias debe conducir a una mejora de la calidad de la titulación, por lo que se deben aportar las medidas correctoras para impulsar la subsanación de las quejas y sugerencias efectuadas.

Será preciso que se describan los flujos de comunicación establecidos para que las quejas y sugerencias lleguen al órgano gestión de la calidad del título. Del mismo modo, debe realizarse una reflexión del sistema adoptado, así como una justificación del nuevo procedimiento, en el caso de que no coincida con el comprometido en la memoria verificada.

Aspectos que han sido considerados por los evaluadores externos en la evaluación realizada por la Fundación Madrid +d para el conocimiento y que pueden ser de utilidad para los Centros UCM:

- Se considera imprescindible una simplificación y formalización de los canales para la presentación de sugerencias y quejas.
- Se debe analizar el motivo por el cual el sistema formal no es utilizado.
- Es recomendable el establecimiento de un protocolo que defina el procedimiento ante una queja o reclamación de modo que éstas puedan catalogarse, hecho imprescindible para poder tipificarlas y que aporten la información necesaria para la mejora del título.
- Es preciso reflexionar sobre el sistema adoptado, dado que resulta, en principio improbable que no se haya producido ninguna.
- Es preciso difundir la existencia del sistema de quejas y sugerencias y pensar en vías alternativas (a las señaladas en la Memoria Verificada) que favorezcan el acceso (p.e. buzón electrónico).
- Se debe definir brevemente el procedimiento de sugerencias y quejas.

SUBCRITERIO 4: TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DEL INFORME DE VERIFICACIÓN Y DE SEGUIMIENTO

Cuando se realice el análisis de este apartado, se deberá indicar que se recogen las fortalezas en el subcriterio 6 y las debilidades en el subcriterio 7 de la memoria.

4.1.- Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de Evaluación de la Solicitud de Verificación del Título, realizado por la ANECA

En este apartado se deben justificar las medidas que se han tomado como consecuencia de las recomendaciones del Informe Definitivo emitido por la ANECA. En el caso de que el Informe Definitivo no indicara recomendaciones, se consignará “No Aplicable”. De no haberse llevado a cabo las acciones necesarias para dar cumplimiento a las recomendaciones, deberá justificarse las causas que lo han motivado. Con el fin de que los evaluadores externos tengan constancia del seguimiento que se realiza a las recomendaciones, se recomienda incluir en este apartado la descripción realizada en las memorias de seguimiento anteriores incluyendo las novedades producidas en el nuevo periodo objeto de seguimiento.

Aspectos que han sido considerados por los evaluadores externos en la evaluación realizada por la Fundación Madrid +d para el conocimiento y que pueden ser de utilidad para los Centros UCM:

- No se han atendido las recomendaciones del Informe de Verificación o no se han justificado suficientemente.

4.2.- Se han realizado las acciones necesarias para corregir las Advertencias y las Recomendaciones establecidas en el último Informe de Seguimiento del Título realizado por la Fundación Madri+d para el conocimiento

En el caso de que la titulación haya pasado por el control externo de la aplicación GATACA en los años 2012 o 2013, y que además hubiera recibido algunos comentarios encuadrados, en el año 2012 entre las “advertencias” y las “recomendaciones” o en el 2013 una evaluación con “Inadecuado” o “Adecuado con recomendaciones”, es necesario hacer una exposición de qué acciones de mejora se han determinado. De no haberse llevado a cabo las acciones necesarias, deberán justificarse las causas que lo han motivado. Con el fin de que los evaluadores externos tengan constancia del seguimiento que se realiza a las recomendaciones, se recomienda incluir en este apartado la descripción realizada en las memorias de seguimiento anteriores incluyendo las novedades producidas en el nuevo periodo objeto de seguimiento.

4.3.- Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de Seguimiento del Título, indicados por la Comisión de Calidad de las Titulaciones de la UCM

En este apartado se debe hacer una exposición de cómo se han llevado a cabo las recomendaciones establecidas y el plan de mejoras en el Informe de Seguimiento del curso anterior, entendiéndose que hubo algunos comentarios que emanaron de la Comisión de Calidad de las Titulaciones. En el caso de que el Informe de Seguimiento del año anterior no indicara recomendaciones, se consignará “No Aplicable”. De no haberse llevado a cabo las acciones necesarias para dar cumplimiento a las recomendaciones deberán justificarse las causas que lo motivaron. Con el fin de que los evaluadores externos tengan constancia del seguimiento que se realiza a las recomendaciones, se recomienda incluir en este apartado la descripción realizada en las memorias de seguimiento anteriores incluyendo las novedades producidas en el nuevo periodo objeto de seguimiento.

Aspectos que han sido considerados por los evaluadores externos en la evaluación realizada por la Fundación Madrid +d para el conocimiento y que pueden ser de utilidad para los Centros UCM:

- No se han justificado suficientemente las recomendaciones del Informe de Seguimiento.

4.4.- Se ha realizado el Plan de mejoras presentadas en la Memoria de Seguimiento del curso anterior

Se debe indicar si el plan de acciones planteadas en la Memoria de Seguimiento del curso anterior se ha realizado y describir la efectividad de las mismas. En el

caso de que no se hubiese llevado a cabo se deberá justificar las causas que lo han motivado.

SUBCRITERIO 5: LAS MODIFICACIONES DE LA MEMORIA DEL TÍTULO VERIFICADO POR EL CONSEJO DE UNIVERSIDADES INTRODUCIDAS DURANTE LA IMPLANTACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS ESTÁN BASADAS EN INFORMACIÓN OBJETIVA Y RECOPIADA PREVIAMENTE
(Para cumplimentar este subcriterio, se recomienda consultar el Anexo A de este documento).

Cuando se realice el análisis de este apartado, se deberá indicar que se recogen las fortalezas en el subcriterio 6 y las debilidades en el subcriterio 7 de la memoria.

En este subcriterio queda recogida cualquier modificación del Plan de Estudios que se haya realizado durante el curso con el consiguiente análisis y posterior descripción de las causas que la han motivado. En todo caso deberá señalarse la información del SGIC en la que está fundamentada la modificación.

5.1.- Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación de las modificaciones sustanciales realizadas

En esta parte de la Memoria se recogen las modificaciones sustanciales introducidas a la propuesta verificada de acuerdo con lo previsto en el artículo 28 del Real Decreto 1393/2007, modificado por el Real Decreto 861/2010.

En estos casos se incluirán y motivarán las causas y los sistemas de información utilizados para adoptar la decisión. Ha de considerarse que las propuestas de modificación de los títulos sólo pueden ser fruto del proceso de reflexión que en principio debe ser fruto de proceso de seguimiento interno al que éste se ve sometido. Las modificaciones se han comunicado oportunamente a la Comisión de Estudios Delegada del Consejo de Gobierno de la UCM, y en su caso al Consejo de Gobierno y al Consejo Social, así como al Consejo de Universidades, para su valoración y aprobación (se deben indicar las fechas de aprobación de las modificaciones por parte de la Junta de Centro, de la Comisión de Estudios y, finalmente del Consejo de Universidades).

5.2.- Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación de las modificaciones **NO** sustanciales realizadas.

En esta parte de la Memoria se recogen las modificaciones tipificadas como no sustanciales en el protocolo de ANECA señalado en el Anexo A de esta Guía, además de las modificaciones que la UCM no debe notificar al Consejo de Universidades (modificaciones de asignaturas que no afecten a módulos y/o materias del correspondiente plan de estudios, ni alteren los contenidos y las competencias que se adquieren mediante ellos). Del mismo modo que en el apartado anterior, ha de considerarse que las propuestas de modificación de los títulos sólo pueden ser fruto del proceso de reflexión que en principio debe ser fruto de proceso de seguimiento interno al que éste se ve sometido.

En el caso de modificaciones de asignaturas de este tipo, se indicará en el Informe a la Fundación Madrid +d para el conocimiento que no es necesaria la comunicación a la ANECA.

Las modificaciones quedarán reflejadas justificadamente en este apartado de la Memoria y, serán comunicadas oportunamente a los Vicerrectorados respectivos (Grado, Posgrado y Formación Continua y Evaluación de la Calidad), y podrán enviarse, si fuera pertinente, a la Comisión de Estudios, al Consejo de Gobierno y al Consejo Social, así como al Consejo de Universidades para su valoración (se deben indicar las fechas de aprobación de las modificaciones por parte de la Junta de Centro, de la Comisión de Estudios y finalmente del Consejo de Universidades).

5.3.- Procedimiento para cambio de asignaturas.

Este procedimiento, como se indica detalladamente en el anexo A, se utilizará cuando resulte necesario realizar algún cambio de asignaturas en los planes de estudios de Títulos, siempre y cuando éste no afecte a los módulos y/o materias del correspondiente plan de estudios, ni se alteren los contenidos y las competencias que se adquieren mediante ellos.

Aspectos que han sido considerados por los evaluadores externos en la evaluación realizada por la Fundación Madrid +d para el conocimiento y que pueden ser de utilidad para los Centros UCM:

- Se han detectado modificaciones del plan de estudios que no han sido sometidas a verificación por la ANECA.
- Es conveniente valorar qué elementos del SGIC del Título y de su seguimiento han generado las reflexiones que han acabado materializándose en una petición de modificación del título.

SUBCRITERIO 6: RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO

Para cumplimentar este apartado se aconseja repasar las fortalezas que se presentaron en el subcriterio 3. Es importante resaltar las buenas prácticas que tiene el centro en sus titulaciones, porque es en este apartado donde se requiere presentarlas conjuntamente. Se aconseja realizar una enumeración de las fortalezas con las que cuenta el título, además de un análisis causal, y mostrar el esfuerzo que se está realizando para su continuidad en el tiempo, a través de un plan que contribuya al mantenimiento de las fortalezas. Para este análisis se utilizan sistemáticamente los indicadores de resultado y de satisfacción, además de la información proporcionada por los elementos del SIGC.

Aspectos que han sido considerados por los evaluadores externos en la evaluación realizada por la Fundación Madrid +d para el conocimiento y que pueden ser de utilidad para los Centros UCM:

- Se produce una enumeración de las fortalezas del título, no obstante, se recomienda que se incluya un análisis de las causas y/o formulación de un plan que colabore a su mantenimiento, para evitar futuras amenazas sobre estos puntos fuertes.
- Se recomienda realizar una identificación de las fortalezas específicas del título y no de las genéricas del Centro.

SUBCRITERIO 7: ENUMERACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES ENCONTRADOS EN EL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL TÍTULO, ELEMENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SGIC QUE HA PERMITIDO SU IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS DE LAS CAUSAS Y MEDIDAS DE MEJORA ADOPTADO.

7.1.- Relación de los puntos débiles o problemas encontrados en el proceso de implantación del título, elementos del sistema de información del SGIC que ha permitido su identificación y el análisis de las causas.

Para cumplimentar este apartado se aconseja repasar las debilidades que se presentaron en los subcriterios del 1 al 5. Es importante detectarlas y al categorizarlas, porque es en este punto donde se requiere presentarlas conjuntamente.

El responsable del título deberá realizar una enumeración y un análisis causal de aquellos puntos que se consideren puntos débiles del título poniéndolos en relación con aquellos indicadores de resultado o con aquellos elementos del SIGC que hayan proporcionado la información. Además de lo anterior, deberá en un Plan de Mejora, describir las medidas adoptadas, el plan de seguimiento establecido para verificar su eficacia, estableciendo claramente el órgano unipersonal o colegiado del título responsable de su implantación con el fin de superarlas en un horizonte temporal razonable.

La detección de posibles debilidades, no necesariamente graves, así como la propuesta de medidas de mejora constituye una garantía del buen funcionamiento del sistema.

Aspectos que han sido considerados por los evaluadores externos en la evaluación realizada por la Fundación Madrid +d para el conocimiento y que pueden ser de utilidad para los Centros UCM:

- Se han obtenido conclusiones sobre los puntos débiles de la titulación, basándose en los resultados de encuestas con escaso grado de participación.
- Se recomienda realizar un análisis valorativo de las causas de las debilidades e identificar los elementos objetivos que han permitido su identificación.

7.2. Plan de mejora y seguimiento de las mismas

La propuesta del nuevo plan de acciones deberá llevar un anexo con los responsables de acometer la ejecución de las medidas a tomar. Además, se deberá contar con un organigrama temporal de seguimiento para su realización.

Aspectos que han sido considerados por los evaluadores externos en la evaluación realizada por la Fundación Madrid +d para el conocimiento y que pueden ser de utilidad para los Centros UCM:

- Es necesario poner en marcha, a la mayor brevedad, las acciones necesarias para la subsanación de los déficits detectados.
- Sobre las propuestas de mejora, se recomienda establecer claramente las responsabilidades de su ejecución, así como sistemas de seguimiento de la puesta en marcha y consecución de objetivos de las mismas.
- Además de la enumeración de los puntos débiles, se deben hacer constar las acciones correctoras previstas así como los sistemas de seguimiento de las mismas.

	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Responsable de su ejecución	Fecha de realización
Estructura y funcionamiento del SGIC					
Indicadores de resultado					
Sistemas para la mejora de la calidad del título					
Tratamiento dado a las recomendaciones de los informes de verificación y seguimiento					
Modificación del plan de estudios					

*Esta tabla es de mínimos. Aquellos títulos que tengan recogido en memorias anteriores los puntos débiles en tablas deberán continuar con las que hubiesen elaborado.

III.- ANEXOS

Anexo A.- PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE MODIFICACIONES EN EL TÍTULO VERIFICADO.

El Real Decreto 1393/2007, de ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, modificado por el Real Decreto 861/2010, establece en su artículo 28 que las modificaciones de los planes de estudios serán aprobadas por las Universidades. Las Universidades deberán notificar las modificaciones al Consejo de Universidades que las remitirá a la ANECA para su valoración. Para ello ANECA ha elaborado un protocolo para la solicitud de modificaciones en los planes de estudios que contiene un Anexo III y que deberá observarse obligatoriamente (se puede descargar en la biblioteca de documentos del Portal de Calidad de la UCM). Este protocolo distingue entre modificaciones sustanciales y no sustanciales, considerando como **sustanciales las señaladas en su Anexo III.**

El presente procedimiento es de aplicación a las solicitudes de modificaciones que se quieran introducir en las Memorias de los Títulos ya verificados, así como a las solicitudes de ampliación del plan de estudios a otro u otros centros diferentes al incluido en la Memoria verificada.

Los pasos a seguir para la solicitud de una modificación SUSTANCIAL son:

1. La modificación se deberá realizar a propuesta de la Comisión de Calidad y/o Junta de Centro responsable del Título.
2. La modificación será aprobada por la Junta de Centro responsable del Título.
3. A continuación, la modificación propuesta se enviará a la Comisión de Estudios Delegada del Consejo de Gobierno, al Consejo de Gobierno y, en su caso, al Consejo Social para su aprobación definitiva en el ámbito de la Universidad Complutense. Las propuestas de modificaciones para el curso académico siguiente se enviarán a los Vicerrectorados de Estudios de Grado o de Posgrado y Formación Continua por las Juntas de Centro respectivas, antes del 21 de diciembre del año en curso.
4. Posteriormente, se enviará al Consejo de Universidades que a su vez remitirá la misma a ANECA para su valoración.
5. Las modificaciones serán evaluadas por las comisiones de evaluación a las que se refiere el artículo 25 del RD 1393/2007. El resultado de dicha evaluación estará expresado en términos favorables o desfavorables. En el supuesto de que la información aportada por la Universidad no permitiera valorar el alcance de la modificación presentada, ésta se presentará en el plazo estipulado.
6. Por último, la ANECA notificará el resultado, mediante correo electrónico, a la Universidad y al Consejo de Universidades. Asimismo, remitirá al Consejo de Universidades, a través de la Dirección General de Política Universitaria, el informe correspondiente por correo postal y dicho órgano trasladará a la Universidad la valoración de la ANECA.

Los pasos a seguir para la solicitud de una modificación, que con carácter general, se consideran NO SUSTANCIALES son:

1. La modificación se deberá realizar a propuesta de la Comisión de Calidad y/o Junta de Centro responsable del Título.

2. La modificación será aprobada por la Junta de Centro responsable del Título.
3. Las propuestas de modificaciones para el curso académico siguiente se enviarán a los Vicerrectorados de Grado, de Posgrado y Formación Continua y Evaluación de la Calidad, por la Junta de Centro, antes del 21 de diciembre del año en curso. A continuación, la modificación propuesta, podrá enviarse a la Comisión de Estudios Delegada del Consejo de Gobierno y, si fuera conveniente, al Consejo de Gobierno para informar sobre la modificación realizada. Posteriormente se informará al Consejo de Universidades y a la ANECA para su posible valoración.
4. La ANECA podrá notificarlo, mediante correo electrónico, a la UCM y al Consejo de Universidades.

Procedimiento para cambio de **asignaturas**.

Este procedimiento se utilizará cuando resulte necesario realizar algún cambio de asignaturas en los planes de estudios de Títulos, siempre y cuando éste no afecte a los módulos y/o materias del correspondiente plan de estudios, ni se alteren los contenidos y las competencias que se adquieren mediante ellos. El cambio se tramitará del siguiente modo:

1. La modificación, a propuesta del Coordinador y del Departamento o Departamentos implicados, deberá ser aprobada por la Junta del Centro o Centros responsables del Título.
2. La modificación deberá estar adecuadamente justificada y motivada por razones de carácter científico y/o académico. Salvo justificación no se admitirán cambios en las asignaturas que no hubieran tenido el mínimo de estudiantes requeridos.
3. Una vez aprobada por la Junta de Centro, la modificación será remitida a la Comisión de Estudios de la Universidad y, en su caso, al Consejo de Gobierno, para su aprobación definitiva y su inclusión en el correspondiente plan de de estudios.
4. Para que el cambio pueda tener efecto en el curso siguiente, deberá enviarse la documentación desde los centros, antes del 21 de diciembre del año anterior a aquel en que debe entrar en vigor el cambio.

Anexo B.- INFORMACIÓN DE LOS TÍTULOS QUE SE DEBE PUBLICAR EN LA PÁGINA WEB

Uno de los aspectos principales en el seguimiento de los Títulos es comprobar la información de los mismos que pone a disposición de la sociedad la Universidad. Este aspecto que se revisa en el Criterio 1, tiene en cuenta las necesidades de información que puede tener un estudiante, bien sea antes de elegir los estudios a cursar o bien cuando ya se ha matriculado en el Título. También se revisa en este criterio la correspondencia entre la información publicada y la presentada en la memoria de verificación.

A continuación se relaciona la información que debe estar disponible de cada uno de los Títulos oficiales en las páginas Web de los Centros.

DESCRIPCIÓN DEL TÍTULO	
Denominación del Título.	
Título conjunto (para másteres exclusivamente)	Universidades participantes Universidad coordinadora
Centro Responsable.	
Centros en los que se imparte.	
Curso académico en el que se implantó	
Tipo de enseñanza (presencial, semipresencial, a distancia)	
Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas.	
Número total de ECTS del Título	
Número mínimo de ECTS por matrícula y período lectivo (se hará referencia distintiva a la dedicación a tiempo completo y a tiempo parcial y en Primer curso y resto de cursos) Estudiantes a Tiempo Completo Primer curso: Nº Mínimo de ECTS: Nº Máximo de ECTS: Resto de cursos: Nº Mínimo de ECTS: Nº Máximo de ECTS: Estudiantes a Tiempo Parcial Primer curso: Nº Mínimo de ECTS: Nº Máximo de ECTS: Resto de cursos: Nº Mínimo de ECTS: Nº Máximo de ECTS:	
Normas de permanencia	
Idiomas en los que se imparte	
COMPETENCIAS	
Competencias generales, transversales y específicas que los estudiantes deben adquirir durante sus estudios	

Profesiones reguladas para las que capacita, en su caso.
ACCESO Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES
Información dirigida al estudiante de nuevo ingreso
<i>Vías y requisitos de acceso (GRADOS)</i>
<i>Criterios de Admisión (MÁSTERS)</i>
<i>Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas</i>
<i>Pruebas de acceso especiales, en su caso</i>
<i>Plazos de preinscripción</i>
<i>Período y requisitos para formalizar la matrícula</i>
<i>Perfil recomendado para el estudiante de nuevo ingreso</i>
Información sobre transferencia y reconocimiento de créditos.
Procedimiento de adaptación de los estudiantes procedentes de enseñanzas anteriores (sólo en el caso de que el título provenga de la transformación a la nueva legislación de otro título)
Cursos de adaptación (plan curricular y condiciones de acceso).
Mecanismos de información y orientación para estudiantes matriculados
PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DE LA ENSEÑANZA
Cuadro general de la estructura del plan de estudios.
Calendario de implantación del título
Información general con la distribución de créditos en función del tipo de materia y número de créditos de las asignaturas.
Breve descripción de los módulos o materias su secuencia temporal y competencias asociadas a cada uno de los módulos o materias.
Itinerarios formativos (menciones/grados – especialidades/másteres).
Guías docentes de las asignaturas (contendrá el tipo de asignatura, número de créditos, programa, objetivos de aprendizaje, metodología de aprendizaje, criterios de evaluación e idioma)
Acuerdos o convenios de colaboración y programas de ayuda para el intercambio de estudiantes
Prácticas externas (convenios con entidades públicas o privadas, sistema de tutorías, sistemas de solicitud, criterios de adjudicación...).
Ingreso de estudiantes incluyendo planes de acogida o tutela.
PERSONAL ACADÉMICO
Estructura y características del profesorado adscrito al título (incluirá al menos el número total de profesores por categorías y el porcentaje de doctores).
RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS
Recursos, infraestructuras y servicios de la titulación (aulas informáticas, recursos bibliográficos, bibliotecas, salas de estudio...).
SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD
Breve descripción de la organización, composición y funciones del SGIC.

Mejoras implantadas como consecuencia del despliegue del SGIC.
Información sobre el sistema de quejas y sugerencias.
Información sobre la inserción laboral.
Resultado de los procesos de verificación, inscripción en el RUCT y seguimiento.