

**9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD**  
**MASTER UNIVERSITARIO EN FORMACIÓN INTERNACIONAL**  
**ESPECIALIZADA DEL PROFESORADO**  
**Universidad Complutense de Madrid**

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

Los responsables de garantizar la calidad del Máster Universitario en Formación Internacional Especializada del Profesorado serán: el/la Vicerrector/a de Evaluación de la Calidad de la Universidad Complutense de Madrid (órgano unipersonal) y la Comisión de Calidad del Máster (órgano colegiado).

La Comisión de Calidad del Máster estará formada por:

- El/la Vicerrector/a de Evaluación de la Calidad (que la preside) o persona en quien delegue.
- El/la Vicerrector/a de Relaciones Institucionales y Relaciones Internacionales.
- El/la Vicerrector/a de Relaciones Posgrado y Formación Continua
- El/la Decano/a de la Facultad de Educación.
- El/la Coordinador/a del Máster.
- Un/a decano/a por rama de conocimiento
- Dos profesores/as de Universidad.
- Un/a representante del Personal de Administración y Servicios.
- Dos Estudiantes de Máster de la Universidad Complutense.
- Un Agente externo. Puede ser un experto designado por las Agencias Autonómicas o Estatales de Evaluación o un experto en evaluación de la calidad de otras universidades.

La Comisión de Calidad del Máster tendrá como funciones:

- Realizar el seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad del título.
- Gestionar y coordinar todos los aspectos relativos a dicho sistema.
- Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad del título.
- Realizar propuestas de mejora y hacer un seguimiento de las mismas.
- Proponer y modificar los objetivos de calidad del título.
- Recoger información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa formativo de la titulación (objetivos, desarrollo de la enseñanza y aprendizaje, y otros).
- Gestionar el Sistema de Información de la titulación.
- Establecer y fijar la política de calidad del título de acuerdo con la política de calidad de la UCM.

El funcionamiento y toma de decisiones de la Comisión de Calidad del Máster podrán regularse, si así lo estima la Comisión tras su primer año de actividad, por un reglamento específico. En todo caso la Comisión:

- Se reunirá al menos una vez al año, al final del curso académico.
- Adoptará sus acuerdos por mayoría simple. En caso de empate el Presidente de la Comisión dispondrá de voto de calidad.
- Las decisiones adoptadas se comunicarán a los interesados para realizar los cambios y mejoras que sean necesarios.

El/la Coordinador/a del Máster será nombrado por el/la Vicerrector/a de Evaluación de la Calidad.

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

### **9.2.1. Calidad de la enseñanza**

El/la Coordinador/a del Máster elaborará anualmente un informe preliminar sobre la marcha de las enseñanzas de la titulación, en el que se recogerá y analizará información de diversas fuentes sobre los siguientes aspectos:

- Difusión del programa formativo.
- Acceso e ingreso de estudiantes.
- Coordinación del profesorado de la titulación.
- Recursos e infraestructuras.
- Estructura y características del profesorado y personal de apoyo de la titulación.
- Cualquier otro que se pueda considerar de interés.

El informe será sometido a la aprobación de la Comisión de Calidad del Máster. Ésta elaborará a partir de él una propuesta de mejoras que enviará para su consideración al Vicerrectorado de Evaluación de la Calidad, el cual podrá remitirla a los distintos órganos afectados para su puesta en marcha. El seguimiento de la aplicación de las mejoras propuestas y aprobadas será realizado, asimismo, por la Comisión de Calidad del Máster.

### **9.2.2. Evaluación y calidad del profesorado**

Los procedimientos de evaluación y mejora de la calidad del profesorado de la titulación son los establecidos en el Programa Docencia de la UCM (para más especificaciones ver la página Web del Vicerrectorado de Evaluación de la Calidad (<https://www.ucm.es/programadocencia>)).

Los efectos que dicha evaluación tendrá sobre el profesorado y el Máster Universitario en Formación Internacional Especializada del Profesorado serán los regulados por la Universidad Complutense de Madrid en el citado Programa Docencia.

### **9.2.3. Satisfacción de los actores implicados en la titulación**

La información sobre la valoración global y sobre aspectos específicos del Máster de los diferentes actores implicados en el mismo (estudiantes, profesorado y personal de apoyo) se obtendrá mediante encuestas, que podrán realizarse a través de medios electrónicos, informáticos y telemáticos. Para la elaboración y aplicación de estas encuestas, se contará con la ayuda técnica de la Oficina para la Calidad de la UCM, que diseñará los cuestionarios y llevará a cabo el tratamiento analítico de la información facilitada en los mismos.

El sistema de garantía incorpora un procedimiento de recogida continua y sistemática de información, a través de un buzón electrónico de sugerencias,

quejas y reclamaciones, que permitirá dar cauce a todas aquellas propuestas que tengan como finalidad promover la mejora de la calidad de la titulación.

Las decisiones y resoluciones de la Comisión de Calidad del Máster derivadas de las reclamaciones y/o sugerencias no tienen la consideración de actos administrativos y no serán objeto de recurso alguno; tampoco son jurídicamente vinculantes y no modificarán por sí mismas acuerdos o resoluciones emanadas de los órganos de la Universidad.

□ **Procedimiento de actuación para las reclamaciones:**

► Presentación a través del buzón electrónico de un escrito que deberá contener los datos identificativos personales, el sector de la comunidad universitaria al que se pertenece y la dirección de correo electrónico a efectos de notificación. En él se concretarán con suficiente claridad los hechos que originan la queja, el motivo y alcance de la pretensión que se plantea, para que, tras su análisis, se responda a la solicitud.

► No se admitirán las quejas y observaciones anónimas o las formuladas con insuficiente fundamento o inexistencia de pretensión, así como todas aquellas cuya tramitación cause un perjuicio al derecho legítimo de terceras personas. En todo caso, se comunicará por escrito a la persona interesada los motivos de no admisión.

► Admitida la queja, se llevarán a cabo las indagaciones correspondientes y se tomarán las medidas pertinentes, bien incorporando mejoras en el funcionamiento del sistema o de cualquier orden que proceda. En todo caso, se comunicará a la persona la decisión tomada en un plazo máximo de tres meses desde que sea admitida la queja o reclamación presentada.

La información y los análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción y tratamiento de reclamaciones y sugerencias se incorporarán al Sistema de Información del Máster. La Comisión de Calidad tendrá en cuenta dicha información para elaborar sus informes y propuestas de revisión y de mejora del plan de estudios.

#### **9.2.4. Cumplimiento de objetivos formativos y resultados de aprendizaje**

Para apreciar el cumplimiento de los objetivos formativos y los resultados de aprendizaje, se utilizarán los indicadores que se mencionan a continuación, junto con las valoraciones del profesorado y de los estudiantes, expresadas en las encuestas de satisfacción.

Indicadores:

- **Tasa de eficiencia:** relación porcentual entre el número total de créditos establecidos en el plan de estudios y el número total de créditos en los que han tenido que matricularse a lo largo de sus estudios el conjunto de estudiantes titulados en un determinado curso académico.
- **Tasa de abandono:** relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que debieron obtener el título el año académico anterior y que no se han matriculado ni en ese año académico ni en el posterior.
- **Tasa de graduación:** porcentaje de estudiantes que finalizan la enseñanza en el tiempo previsto en el plan de estudios (d) o en año más (d+ 1) en relación con su cohorte de entrada.

### **9.3 Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad.**

#### **9.3.1. Prácticas Externas**

Las prácticas externas, de carácter obligatorio y una duración de nueve créditos ECTS, tienen una importancia especial en este Máster, dirigido, entre otros, a profesores en ejercicio. Para su realización, se firmarán los convenios pertinentes con las entidades que corresponda de otros países, como se ha hecho ya en el caso de Ecuador con la firma, el 23 de abril de 2014, del Acuerdo entre el Ministerio de Educación de la República del Ecuador, la Fundación Universidad.es y varias universidades españolas, para la implementación del primer programa piloto de maestrías internacionales en formación del profesorado destinado a docentes ecuatorianos.

Las prácticas externas tienen como objetivo formativo que los estudiantes completen la formación académica adquirida mediante el ejercicio de las funciones educativas. Comprenderá un periodo de práctica docente y la presentación de una memoria que suponga una articulación de las enseñanzas recibidas con la reflexión basada en el ejercicio profesional. Para su realización se contará con un tutor de la UCM. En el caso de los participantes en el Máster que sean profesores en ejercicio, la memoria contendrá el historial docente del profesor, y se determinarán las circunstancias y condiciones en las que puedan ser objeto de reconocimiento, según la normativa de aplicación.

La consecución de los objetivos formativos de las prácticas serán analizados por la Comisión de Calidad del Máster, que realizará el seguimiento de su desarrollo y procederá a su evaluación por medio de los siguientes indicadores:

- Grado de satisfacción de los estudiantes, a través de cuestionarios.
- Informe de los tutores de las prácticas.

La Comisión comunicará los resultados a las partes implicadas y propondrá las medidas de mejora necesarias para conseguir los objetivos previstos y la continua mejora de la titulación.

#### **9.3.2. Programas de Movilidad**

Este Máster consiste en sí mismo en una oferta internacional de estudios, por lo que carece de un programa complementario de movilidad.

### **9.4 Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los egresados y de la satisfacción con la formación recibida.**

#### **9.4.1. La inserción laboral de los egresados/as**

Dos años después de que salgan los primeros egresados y las primeras egresadas del Máster, se realizarán encuestas promovidas por el Rectorado de la Universidad, con la participación de la Oficina para la Calidad, y los organismos internacionales implicados en la oferta de la titulación, para conocer su incidencia en la trayectoria

laboral de los participantes y su adecuación a las necesidades del ejercicio profesional.

La Comisión de Calidad de Máster valorará y analizará la información obtenida y emitirá propuestas de revisión y mejora de la titulación.

## **9.5 Sistema de Información. Criterios específicos en el caso de extinción del título. Difusión y publicidad de los resultados del seguimiento del SGIC**

### **9.5.1. Sistema de Información**

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

La Comisión de Calidad del Máster recibirá ayuda técnica de la Oficina para la Calidad de la Universidad Complutense para la ejecución de los procesos de aseguramiento de la calidad, y en especial para: la aplicación del programa Docentia, la aplicación de las encuestas de satisfacción y la valoración de la incidencia laboral. Por otra parte, la Vicegerencia de Gestión Académica proporcionará información sobre la gestión de matrícula, de actas y otros aspectos que resulten necesarios para la elaboración de los indicadores que se han señalado y la información relativa al alumnado.

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

- Memoria anual o bianual del funcionamiento de la titulación en la que se incluirá, al menos, toda la información, indicadores y análisis relativos a la garantía interna de calidad.
- Propuestas de mejora de la Comisión de Calidad y seguimiento de las mismas.
- Evaluación del profesorado mediante la aplicación del Programa Docentia.
- Sistemas de verificación del cumplimiento por parte del profesorado de sus obligaciones docentes.
- Mecanismos de coordinación.
- Resultados de las encuestas de satisfacción al alumnado, profesorado y personal de apoyo.
- Sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Información de las bases de datos existentes de matrícula, actas y otras facilitada por la Vicegerencia de Gestión Académica.
- Resultados de las encuestas de incidencia laboral.

### **9.5.2. Criterios específicos en el caso de extinción de los planes de estudios conducentes a la obtención de Títulos oficiales**

Serán motivos para la extinción del Máster:

- No haber superado el proceso de evaluación para su acreditación (previsto en el artículo 27 de Real Decreto 1393/2007) y que el plan de ajustes no subsane las deficiencias encontradas.
- Si se considera que el título ha realizado modificaciones en el plan de

estudios que supongan un cambio notable en los objetivos y naturaleza del título (RD 1393/2007 art. 28).

- A petición del Consejo de Gobierno de la UCM, previo acuerdo razonado, si se modifican las condiciones que motivaron su oferta, o bien a petición justificada de la Comunidad de Madrid, en ejercicio de las competencias atribuidas legal y reglamentariamente.
- Mediante finalización del acuerdo internacional suscrito con organismos de otros países para su oferta en el exterior.

La suspensión del Plan de Estudios será aprobada por el Consejo de Gobierno y se desarrollará según lo establecido en el artículo 28 del Real Decreto 1393/2007.

En caso de suspensión del Máster, se garantizará el adecuado desarrollo de las enseñanzas que hubieran iniciado sus estudiantes hasta su finalización, para lo cual se establecerán, entre otras posibles, las siguientes medidas:

- No admitir matrículas de nuevo ingreso en la titulación.
- La implantación de acciones específicas de tutorías y de orientación para los estudiantes repetidores.
- Garantizar el derecho a evaluación hasta agotar las convocatorias reguladas en la normativa específica de la UCM.

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

El Vicerrectorado de Evaluación de la Calidad de la Universidad Complutense de Madrid difundirá los resultados del seguimiento de garantía interna de calidad del Máster entre la comunidad universitaria y la sociedad en general, utilizando medios informáticos (inclusión en la página Web institucional) y documentales, y propiciando foros y Jornadas de debate y difusión.