

9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD
MASTER UNIVERSITARIO EN EUROPEAN UNION AND THE MEDITERRANEAN:
HISTORICAL, CULTURAL, POLITICAL, ECONOMIC AND SOCIAL BASIS
Universidad Complutense de Madrid

9.1 Responsables del sistema de garantía de calidad.

El Master Universitario en *European Union and the Mediterranean: Historical, Cultural, Political, Economic and Social Basis* es **interfacultativo** en el que participan el Instituto Universitario de Investigación de la UCM “Euro-Mediterranean University Institute EMUI” (Centro responsable del Título), la Facultad de CC Económicas y Empresariales de la UCM, la Facultad de Derecho de la UCM, la Facultad de Filología de la UCM, la Facultad de Filosofía de la UCM y la Facultad de CC Políticas y Sociología de la UCM.

El responsable unipersonal de garantizar la calidad interna del Master Universitario en *European Union and the Mediterranean: Historical, Cultural, Political, Economic and Social Basis* será el Director del EMUI-Instituto Universitario de Investigación de la UCM.

La máxima responsable de la calidad de las titulaciones Máster impartidas por el EMUI-Instituto Universitario de Investigación de la UCM es la **Comisión de Calidad de Estudios de Máster** aprobada por el Consejo del Instituto, órgano colegiado dedicado a garantizar la calidad de las titulaciones de Máster impartidas por el Centro, que funcionará con un reglamento específico aprobado por dicho Consejo. La **Comisión de Calidad de Estudios de Máster** estará presidida por el Director del EMUI.

9.1.1 Composición:

- . El Director, o persona en quien delegue (Presidente).
- . La secretaria académica del EMUI, vicepresidenta de la misma.
- . Un representante del profesorado del EMUI.
- . Dos delegados relacionados con los temas de evaluación de la calidad, designados por el Consejo de Dirección del EMUI
- . Un representante del Personal de Administración y Servicios (PAS) del EMUI.
- . Dos representantes de los estudiantes, elegidos entre los alumnos de los Másteres del EMUI.
- . Un agente externo, que deberá pertenecer al Colegio Oficial de Doctores y Licenciados en Ciencias Políticas o Sociología, Abogados de Madrid, Filosofía y Letras de Madrid, o de Trabajadores Sociales de Madrid.

9.1.2 Funciones:

La **Comisión de Calidad de Estudios de Máster** tendrá como funciones en relación al M.U. en *European Union and the Mediterranean: Historical, Cultural, Political, Economic and Social Basis*:

- . Realizar el seguimiento del **Sistema de Garantía Interna de Calidad** de la titulación.
- . 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 revisión y mejora del plan de estudios 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). Esta información se recabará de todos los Centros implicados en la enseñanza del Máster.
- . Gestionar el Sistema de Información de la titulación.
- . Establecer y fijar la política de calidad del título de acuerdo con la política de calidad del EMUI y con la política de calidad de la UCM.
- . Informar, a petición de su Presidente/a, las propuestas de normativa interna que se sometan a la consideración del Consejo del EMUI.

9.1.3 Funcionamiento:

En lo que respecta al funcionamiento y toma de decisiones de la **Comisión de Calidad de Estudios de Máster**:

- . Existirá un reglamento de funcionamiento, que será aprobado por el Consejo del EMUI.
- . La Comisión de Calidad de Estudios de Máster del EMUI celebrará al menos dos reuniones, una al principio del curso y otra al final del curso.

- . Las decisiones se tomarán por mayoría simple de los miembros presentes, en caso de empate el Presidente contará con voto de calidad.
 - . Las decisiones adoptadas se comunicarán a los interesados para realizar los cambios y mejoras oportunas. Asimismo se elevarán al Consejo del EMUI para su conocimiento y, en su caso, para su ratificación.
- La Comisión de Calidad de estudios de Máster elaborará anualmente una Memoria de sus actuaciones y un plan de revisión y mejoras de la titulación que deberá ser aprobado por el Consejo del EMUI y difundido tal y como se especifica en el punto 9.5.3 del documento.

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

9.2.1. Calidad de la enseñanza

La **Comisión de Calidad de Estudios de Máster** elaborará anualmente un informe sobre la marcha de las enseñanzas de la titulación recabando información de:

- . La Secretaría de Alumnos del EMUI y los programas de gestión informática y del Servicio de Coordinación y Gestión Académica
- . El Director del EMUI
- . Los Departamentos implicados en las enseñanzas
- . El resto de procedimientos de recogida de información del Sistema de Información de la titulación que se reseñan en el apartado 9.5.1

En dicho informe se recogerá y analizará información sobre los siguientes aspectos:

- . Difusión del programa formativo.
- . Acceso e ingreso de estudiantes incluyendo planes de acogida o tutorización.
- . Coordinación del profesorado de la titulación.
- . Orientación formativa a los estudiantes y también orientación sobre salidas profesionales.
- . Recursos e infraestructuras de la titulación.
- . Estructura y características del profesorado y personal de apoyo de la titulación.
- . Información general sobre la matrícula y estructura de grupos de docencia, movilidad de estudiantes, estudiantes en prácticas y otros.

La **Comisión de Calidad de Estudios de Máster** analizará estos datos y realizará propuestas de revisión y mejoras que remitirá para su aprobación al Consejo del EMUI.

El seguimiento de la aplicación de las mejoras propuestas y aprobadas por el Consejo del EMUI será realizado por la **Comisión de Calidad de Estudios de Master** que elaborará el correspondiente informe de seguimiento y lo difundirá tal y como se especifica en el apartado 9.5.3 del documento.

9.2.2. Evaluación y calidad del profesorado

Los procedimientos de evaluación y mejora de la calidad del profesorado de la titulación son los procedimientos establecidos en el **Programa Docencia** de la UCM verificado por la ANECA con fecha de 31 de marzo de 2008

Se evaluará a su profesorado, al menos cada tres años. Los efectos y consecuencias de la evaluación para el profesorado y la titulación serán los regulados por la Universidad Complutense de Madrid en el Programa Docencia.

9.2.3. Satisfacción de los actores implicados en la titulación

La información sobre la valoración global y sobre aspectos específicos de la titulación y de los actores implicados en la misma (alumnado, profesorado y personal de apoyo) se obtendrá mediante encuestas que serán remitidas a los distintos actores implicados en la titulación dentro del correspondiente curso académico, pudiendo asimismo 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.

La **Comisión de Calidad de Estudios de Master** actuará de oficio o a instancia de parte en relación con las reclamaciones y sugerencias que sean susceptibles de necesitar su intervención.

Cualquier implicado en el desarrollo del Máster podrá dirigirse a la Comisión de Calidad a título individual o colectivo.

Procedimiento de actuación

Reclamaciones:

1. Las reclamaciones serán formuladas por el interesado mediante la presentación de un escrito que contenga sus datos personales, el sector de la comunidad universitaria al que pertenece y su domicilio a efectos de notificación, y en el que se concretarán con suficiente claridad los hechos que originan la reclamación, el motivo y alcance de la pretensión que se plantea y la petición que se dirige a la **Comisión de Calidad de Estudios de Master**. El escrito se presentará con libertad de forma, si bien se publicarán en la página web del Centro impresos que faciliten la presentación de la reclamación. Los interesados podrán recabar de la Comisión de Calidad de Estudios de Master dichos impresos así como asesoramiento para cumplimentarlos, o bien presentar sus propios escritos de reclamación.

2. La Comisión no admitirá las reclamaciones anónimas, las formuladas con insuficiente fundamento o inexistencia de pretensión y todas aquellas cuya tramitación cause un perjuicio al derecho legítimo de terceras personas. En todo caso, comunicará por escrito a la persona interesada los motivos de la no admisión.

3. La **Comisión de Calidad de Estudios de Master** efectuará el registro de todas las reclamaciones y enviará el correspondiente acuse de recibo a los que hayan presentado el escrito. Dicho registro tendrá carácter reservado al objeto de garantizar la confidencialidad de los asuntos.

4. La **Comisión de Calidad de Estudios de Master** 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 de Estudios de Master promoverá la oportuna investigación y dará conocimiento a todas las personas que puedan verse afectadas por su contenido.

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

6. Una vez concluidas sus actuaciones, notificará su resolución a los interesados y la comunicará al órgano universitario afectado, con las sugerencias o recomendaciones que considere convenientes para la subsanación, en su caso, de las deficiencias observadas.

7. En todo caso la **Comisión de Calidad de Estudios de Master** resolverá dentro del plazo de tres meses desde que fue admitida la reclamación.

Sugerencias:

Asimismo se pondrá a disposición de los actores implicados (profesorado, alumnado y PAS) un Buzón de Sugerencias para 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 de Estudios de Master** 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

Toda la información y análisis referente a las encuestas de satisfacción y tratamiento de reclamaciones y sugerencias se incorporará al Sistema de Información de la titulación, utilizando dicha información y análisis la Comisión de Calidad de Estudios de Master en sus informes y propuestas de revisión y mejora del plan de estudios. Esta información se remitirá al Consejo del EMUI que adoptará las medidas necesarias para su ejecución, con el objetivo de lograr una mejora continua en la satisfacción de la formación.

9.2.4. Cumplimiento de objetivos formativos y resultados de aprendizaje

Los objetivos formativos globales y finales y los resultados de aprendizaje de la titulación se miden en el Trabajo Fin de Máster así como en la información recogida en la medición de

calidad de la enseñanza y profesorado, la información de las encuestas de inserción laboral, de los programas de movilidad y de los diferentes procedimientos especificados en el Sistema de Información y, además, se contará con la opinión del profesorado y de los estudiantes, expresada en las encuestas de satisfacción.

Asimismo, se utilizarán los indicadores que se mencionan a continuación:

. 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 el Máster en el tiempo previsto en el plan de estudios (d) o en año más (d+1) en relación con su cohorte de entrada).

. Tasa de rendimiento (% de créditos superados respecto a créditos matriculados).

. Tasa de éxito (% de créditos superados respecto a créditos presentados a examen).

La **Comisión de Calidad de Estudios de Máster** analizará estos datos y emitirá anualmente propuestas de revisión y mejora de la titulación al Consejo del EMUI que adoptará las medidas necesarias para su ejecución.

9.3 Procedimientos para evaluar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad

Este M.U. no tiene **prácticas externas**. Los **programas de movilidad** serán consensuados con las instituciones participantes (estatales, comunitarias y extracomunitarias) en el **Consejo de Coordinación Intercentros**.

En lo que respecta a los programas de movilidad se realizará un seguimiento y evaluación que permita la mejora continua mediante propuestas por parte de la **Comisión de Calidad de Estudios de Master**, atendiendo las propuestas y sugerencias del **Consejo de Coordinación Intercentros**, que recogerá información mediante los procedimientos que se detallan a continuación, que será analizada y valorada por dicha Comisión:

- ✦ Informes individuales de los estudiantes que hayan participado en los programas de movilidad y de los coordinadores o responsables de dichos programas en los que se especifiquen los siguientes parámetros: a) Grado de adecuación de la actividad respecto a las previsiones ofertadas por el programa, b) Grado de satisfacción de los estudiantes remitidos y acogidos por la titulación, c) Grado de satisfacción respecto a la gestión de la actividad por parte del programa;
- ✦ Informes de los coordinadores o responsables de dichos programas donde se especifiquen: a) Tasa de eficacia de los programas de movilidad, b) Tasa de intercambio con las universidades de destino, c) Grado de cumplimiento de las actuaciones previstas en los programas de movilidad, d) Propuestas de mejora de las actuaciones de los programas de movilidad.

La Comisión Coordinadora de Estudios de Máster valorará y analizará toda esta información periódicamente y emitirá propuestas de revisión y mejora del plan de estudios de la titulación, que remitirá a la Comisión de Calidad de Estudios de Master para su elevación a la Junta de Centro y que adoptarán las medidas necesarias para su ejecución con el objetivo de lograr una mejora continua en la calidad de los programas de movilidad.

9.4 Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida.

Dos años después de que salgan los primeros egresados del Máster se realizarán encuestas promovidas por el Rectorado de la UCM, con la participación de la Oficina para la Calidad, para conocer el nivel de inserción laboral del Máster y, también, la satisfacción con la formación recibida en la titulación para dicha inserción laboral. Procedimiento similar activarán el resto de instituciones no-UCM vinculadas al M.U.

Al no haberse implantado este máster, no se tienen datos sobre la inserción laboral. No obstante, se trata de un máster pionero en España, multidisciplinar y cuyo objetivo fundamental es la formación de investigadores. Se espera por ello que la inserción laboral de sus titulados sea elevada, tanto en organizaciones profesionales de ámbito público o privado, como en Universidades y centros de investigación de reconocido prestigio. Igualmente, se espera que profesionales en activo, entre los que podrían contarse trabajadores sociales, empleados de organizaciones no gubernamentales, mediadores sociales y socioeducativos, profesores, periodistas o juristas, entre otros, vean en el máster una oportunidad para formarse y avanzar en el conocimiento y comprensión de la temática ofertada.

Se recabará, al menos, información del Colegio de Doctores y Licenciados en Ciencias Políticas y Sociología, Abogados de Madrid, Filosofía y Letras y en Ciencias de Madrid, del Colegio de Trabajadores Sociales, de Madrid, y de las organizaciones municipales, fundacionales y asistenciales así como de centros de investigación, sobre la inserción laboral y la satisfacción con la formación recibida.

Para recopilar esta información, cada curso académico, la **Comisión de Calidad de Estudios de Máster** enviará a estas organizaciones cuestionarios y, en caso de existencia de informes sobre la inserción laboral y la satisfacción con la formación recibida, se les solicitará su remisión.

La **Comisión de Calidad de Estudios de Máster** valorará y analizará toda esta información periódicamente y emitirá propuestas de revisión y mejora de la titulación, que remitirá al Consejo del EMUI que adoptará las medidas necesarias para su ejecución, con el objetivo de lograr una mejora continua en la formación e inserción laboral de los alumnos.

Se recogerá la satisfacción de los egresados con la formación recibida mediante una encuesta en el momento en que soliciten el título de master en la Secretaría de alumnos del centro. La comisión de calidad valorará y analizará toda esta información periódicamente y emitirá propuestas de revisión y mejora del plan de estudios de la titulación.

9.5 Sistemas de información. Criterios específicos en el caso de extinción del título. Difusión y publicidad de los resultados de seguimiento del Sistema de Garantía Interno de Calidad.

9.5.1 Sistema de Información

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

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

El Sistema de Información de la Titulación incluye, entre otros, los siguientes procedimientos y fuentes de datos:

- . Memoria anual del funcionamiento de la titulación en la que se incluirá, al menos, la información, indicadores y análisis relativos a la garantía interna de calidad.
- . Propuestas de mejora de la **Comisión de Calidad de Estudios de Máster** y seguimiento de las mismas.
- . Evaluación del profesorado mediante la aplicación del Programa Docentia u otros similares que apliquen las instituciones no-UCM participantes
- . Sistemas de verificación del cumplimiento por parte del profesorado de sus obligaciones docentes.
- . Reuniones de coordinación - valoración y reflexión al final del año académico - y programación anual. Al menos se realizarán dos reuniones al año, una al principio del curso académico y otra a su finalización.
- . Resultados de las encuestas de satisfacción al alumnado, profesorado y personal de apoyo.
- . El sistema de reclamaciones y sugerencias.

- . Información de las bases de datos existentes sobre matrícula, actas y otras bases facilitadas por la Vicegerencia de Gestión Académica.
- . Resultados de las encuestas de inserción laboral.

9.5.2 Criterios específicos en el caso de extinción del título

Serán motivos para la extinción del Máster *European Union and the Mediterranean: Historical, Cultural, Political, Economic and Social Basis*:

. No haber superado el proceso de evaluación para su acreditación (previsto en el artículo 27 de Real Decreto 1393/2007 y RD 861/2010 art. 27) y 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 y RD 861/2010 art. 28).

. A petición del EMUI, tras la aprobación en su Consejo, de forma razonada cuando el número de estudiantes de nuevo ingreso sea inferior a 20 en tres años consecutivos. Asimismo cuando sea insuficiente la disponibilidad de recursos humanos y materiales para proseguir con la impartición del título en las condiciones previstas en el momento de su verificación.

. A petición, motivada y justificada, del Consejo de Gobierno de la UCM o de la Comunidad de Madrid, en ejercicio de las competencias atribuidas legal o reglamentariamente.

. Si la inserción laboral de los egresados fuera inferior al 25% durante cinco años, la Comisión de Calidad de Estudios de Máster deberá analizar el interés profesional del Título, emitir un informe proponiendo acciones de mejora del Título o su extinción.

La Oficina para la Calidad de la UCM se encargará de incorporar dichos criterios al Archivo documental del Título.

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 y RD 861/2010 art. 28.

En caso de suspensión del Máster quedará garantizado el adecuado desarrollo de las enseñanzas que hubieran iniciado sus estudiantes hasta su finalización:

- . No se admitirán 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 y otros centros participantes.

9.5.3 Difusión y publicidad de los resultados de seguimiento del Sistema de Garantía Interno de Calidad.

El Rectorado 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.

Adicionalmente, el EMUI-Instituto Universitario de Investigación de la UCM 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.

En todo caso la información mínima que se difundirá sobre los resultados de seguimiento del SGIC de la Titulación incluirá:

- Memoria de actuación
- Plan de mejoras
- Informe de seguimiento de la Calidad de la Enseñanza y del profesorado