

<p style="text-align: center;">9. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD MÁSTER UNIVERSITARIO EN OPTOMETRÍA CLÍNICA HOSPITALARIA Universidad Complutense de Madrid</p>
--

9.1. Responsables del Sistema de Garantía Interno de Calidad del plan de estudios

El responsable del Sistema de Garantía Interno de Calidad de las titulaciones impartidas en la Facultad de Óptica y Optometría es el/la Delegado/a del/de la Decano/a para la Calidad, que a su vez presidirá la Comisión de Calidad del Centro.

Como máxima responsable de la calidad de las titulaciones está la Comisión de Calidad aprobada por la Junta de Centro. Este órgano colegiado está específicamente dedicado a garantizar la calidad de las titulaciones. Su funcionamiento se rige por un reglamento específico que ha sido aprobado por dicha Junta.

9.1.1. Composición de la Comisión de Calidad del Centro

La Comisión de Calidad de la Facultad de Óptica y Optometría está formada por:

- ✓ El/la Delegado/a del/de la Decano/a para la Calidad (Presidente/a).
- ✓ El/la Secretario/a Académico/a del Centro (Secretario/a).
- ✓ El/la Vicedecano/a de Ordenación Académica y Estudios.
- ✓ Un Coordinador/a de cada una de las titulaciones que se imparten en el Centro.
- ✓ El/la Director/a (o persona en quien delegue) del Departamento de Optometría y Visión (antes Departamento de Óptica II).
- ✓ El/la Director/a (o persona en quien delegue) de la Sección Departamental de Óptica.
- ✓ Un representante de la Unidad Docente de Inmunología, Oftalmología y Otorrinolaringología (antes el/la Director/a, o persona en quien delegue, de la Sección Departamental de Oftalmología y Otorrinolaringología).
- ✓ Un representante de la Unidad Docente de Química Orgánica (antes el/la Director/a, o persona en quien delegue, de la Sección Departamental de Química Orgánica I).
- ✓ Un representante de la Unidad Docente de Biodiversidad, Ecología y Evolución (antes el/la Director/a, o persona en quien delegue, de la Sección Departamental de Matemática Aplicada).
- ✓ Un representante de las otras Unidades Docentes que no tienen sede en el Centro.
- ✓ Un representante del Personal de Administración y Servicios (PAS).
- ✓ Un representante de los estudiantes de Grado.
- ✓ Un representante de los estudiantes de Posgrado.
- ✓ Un Agente Externo por cada titulación impartida en el Centro.

El Agente Externo de esta Comisión participará en aquellas reuniones de la Comisión en las que se tomen decisiones relacionadas con la integración profesional de los titulados y también en las que se realicen propuestas de mejora, tanto del Sistema de Garantía Interno de Calidad como de la propia titulación. En el caso del Máster Universitario en Optometría Clínica Hospitalaria, se incorporará un nuevo Agente Externo a la Comisión de Calidad del Centro, y será propuesto entre los profesionales del sector de la Optometría Clínica o del

Colegio Profesional de Ópticos-Optometristas. Además, para la presente titulación se considera apropiado que el representante de alumnos sea un alumno del propio Máster Universitario.

La Comisión de Calidad del Centro actuará como comisión de calidad de cada una de las titulaciones impartidas en el Centro. En caso necesario, y previa aprobación por la Junta de Facultad, adaptará la representación ostentada por el sector de estudiantes y por el Agente Externo a cada uno de los ámbitos académicos y profesionales o de actividad de la titulación impartida.

9.1.2. Funciones de la Comisión de Calidad del Centro

La Comisión de Calidad tendrá como funciones:

- ✓ Realizar el seguimiento del Sistema de Garantía Interno de Calidad de las titulaciones impartidas en el Centro.
- ✓ Gestionar y coordinar todos los aspectos relativos a dicho sistema.
- ✓ Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad de las titulaciones impartidas en el Centro.
- ✓ Realizar propuestas de revisión y de mejora de las titulaciones impartidas en el Centro, y hacer un seguimiento de las mismas.
- ✓ Proponer y modificar los objetivos de calidad de las titulaciones impartidas en el Centro.
- ✓ Recoger información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa formativo de las titulaciones impartidas en el Centro (objetivos, desarrollo de la enseñanza y aprendizaje, y otros).
- ✓ Gestionar el Sistema de Información de las titulaciones impartidas en el Centro.
- ✓ Establecer y fijar la política de calidad de las titulaciones impartidas en el Centro de acuerdo con la política de calidad del Centro y con la política de calidad de la UCM.
- ✓ Todas las restantes funciones recogidas en el Sistema de Garantía Interno de Calidad de las titulaciones impartidas en el Centro, así como las que se atribuyan a la Comisión por cuantas disposiciones sean dictadas en desarrollo del citado Sistema y que de forma expresa se atribuyan a la Comisión.
- ✓ Será el espacio institucional donde se desarrolle el seguimiento de la actividad docente del Centro.
- ✓ Atender todas las cuestiones relacionadas con el seguimiento de la actividad docente que se planteen en su Centro, de las que informarán, en su caso, a los Departamentos o Secciones Departamentales y a las Juntas de Centro para que, de acuerdo con sus competencias, faciliten su resolución.
- ✓ Cuando las faltas que se produzcan en el Centro pudieran ser objeto de sanción, la Comisión de Calidad las notificará a la Inspección de Servicios a la mayor brevedad posible.

En particular la Comisión de Calidad de la Facultad de Óptica y Optometría realizará las siguientes tareas:

- ✓ Elaboración anual de una Memoria de las actuaciones desarrolladas por la Comisión.
- ✓ Elaboración anual de un informe sobre la marcha de las enseñanzas de cada una de las titulaciones impartidas en el Centro, así como un plan de mejoras de las mismas que remitirá para su aprobación a la Junta de Centro.

- ✓ Elaboración de informes de seguimiento de la aplicación de las mejoras propuestas y aprobadas por la Junta de Centro.
- ✓ Adopción de las decisiones y, en su caso, resoluciones en relación de las quejas y sugerencias presentadas.
- ✓ Adopción de la propuesta de modificación del Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Calidad.
- ✓ Informar, a petición de su Presidente/a, las propuestas de normativa interna que se sometan a la consideración de la Junta de Centro.
- ✓ Diseñar anualmente la propuesta sobre el sistema de seguimiento de la actividad docente del Centro, para que sea aprobada en su Junta e implementada por sus autoridades académicas.

9.1.3. Funcionamiento y toma de decisiones de la Comisión de Calidad del Centro

La Comisión de Calidad del Centro opera según un reglamento de funcionamiento, que ha sido sometido a su aprobación por la Junta del Centro.

La Comisión de Calidad de la Titulación recibirá la ayuda técnica en los procesos de aseguramiento de la calidad de la Oficina de Calidad de la UCM, en especial para:

- ✓ La aplicación del programa DOCENTIA.
- ✓ La aplicación de las encuestas de satisfacción.
- ✓ La medición de la inserción laboral.

La Comisión de Calidad se reunirá al menos tres veces durante el curso: al inicio del primer semestre, al final del primer semestre e inicio del segundo, y al final del segundo semestre. También se reunirá en cuantas ocasiones lo determine su Presidente/a para la resolución de aspectos relacionados con su funcionamiento, y cuando sea necesario para verificar y mejorar el seguimiento de la calidad de las titulaciones.

Las decisiones de la Comisión se tomarán por mayoría simple de los asistentes. En caso de empate el/la Presidente/a contará con voto de calidad. Cualquier miembro de la Comisión puede presentar propuestas a la misma. Los miembros de la Comisión presentes en una sesión podrán presentar votos particulares por escrito sobre los asuntos tratados en esa sesión. Estos votos particulares deberán ser remitidos al/a la Presidente/a de la Comisión, a través de registro, en un plazo de 2 días hábiles contados a partir del siguiente a la celebración de la sesión.

Las consecuencias de los acuerdos de la Comisión, si las hubiere, se comunicarán a las personas interesadas y/o a los responsables de las áreas o servicios afectados para la realización de cambios o mejoras. En esa comunicación se incluirá el asunto del acuerdo, las decisiones adoptadas, y el plazo de ejecución de las mismas. Asimismo, los acuerdos de la Comisión se elevarán a la Junta de Centro para su conocimiento, y en su caso, para su ratificación.

La Comisión de Calidad de la titulación elaborará anualmente una Memoria de sus actuaciones y un plan de mejoras de la titulación que deberá ser aprobado por la Junta de Centro y difundido tal y como se especifica en el punto 9.5.2.

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 del Centro, en lo que se refiere al Máster Universitario en Optometría Clínica Hospitalaria, elaborará anualmente un informe sobre la marcha de las enseñanzas de la titulación recabando información de:

- ✓ La Secretaría de alumnos del Centro y los programas de gestión informática del Servicio de Coordinación y Gestión Académica.
- ✓ La Dirección del Centro donde está ubicada la titulación.
- ✓ 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 sistemas de formación.

A partir de este informe, la Comisión de Calidad del Centro, en lo que se refiere al Máster Universitario en Optometría Clínica Hospitalaria, elaborará una propuesta de mejoras y revisión de la titulación que remitirá para su aprobación a la Junta de Centro. El seguimiento de la aplicación de las mejoras propuestas y aprobadas por la Junta de Centro será realizado por la Comisión de Calidad que elaborará el correspondiente informe de seguimiento y lo difundirá tal y como se especifica en el apartado 9.5.2.

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 DOCENTIA de la UCM verificado por la ANECA con fecha de 31 de marzo de 2008. El profesorado de la titulación se evaluará, al menos, cada tres años a través del programa DOCENTIA del Vicerrectorado de Desarrollo y Calidad de la Docencia (<https://www.ucm.es/programadocentia>). Los efectos y consecuencias que dicha evaluación tendrá sobre el profesorado y la titulación serán los regulados por la Universidad Complutense de Madrid en el Programa DOCENTIA.

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 del Centro, en lo que se refiere al Máster Universitario en Optometría Clínica Hospitalaria, se encargará de la aplicación de los cuestionarios y de su envío a la Oficina para la Calidad de la UCM para su procesamiento y análisis.

En la tramitación de los procedimientos ante la Comisión de Calidad del Centro se seguirán todas las garantías legalmente previstas para los procedimientos administrativos. La Comisión de Calidad actuará de oficio o a instancia de parte en relación con las sugerencias y observaciones 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.

El procedimiento de actuación para las quejas que se seguirá es el siguiente:

1. Las quejas serán formuladas por el/la interesado/a mediante la presentación de un escrito dirigido a la Comisión de Calidad del Centro. El escrito será presentado en el Servicio de Información y Registro del Centro. Este escrito ha de contener sus datos personales, el sector de la comunidad universitaria al que pertenece, y su domicilio a efectos de notificación. En este escrito se concretarán con suficiente claridad los hechos que originan la reclamación, el motivo y alcance de la pretensión que se plantea, y la petición que se dirige a la Comisión de Calidad. El escrito se presentará con libertad de forma, si bien se publicarán en la página web del Centro impresos que faciliten la presentación de la reclamación. Los/as interesados/as podrán recabar de la Comisión de Calidad dichos impresos, así como asesoramiento para cumplimentarlos, o bien presentar sus propios escritos de reclamación.
2. La Comisión de Calidad del Centro efectuará el registro de todas las quejas y enviará el correspondiente acuse de recibo a los que hayan presentado el escrito. A estos efectos, la Comisión de Calidad dispondrá de un registro propio, no integrado en el sistema general de registros de la Universidad Complutense. Dicho registro tendrá carácter reservado al objeto de garantizar la confidencialidad de los asuntos.
3. La Comisión de Calidad del Centro no admitirá las quejas 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.
4. La Comisión de Calidad del Centro no entrará en el examen individual de aquellas quejas 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 quejas presentadas. Admitida la reclamación, la Comisión de Calidad promoverá la oportuna investigación y dará conocimiento a todas las personas que puedan verse afectadas por su contenido.

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 podrá recabar los informes externos que sean convenientes.
6. Una vez concluidas sus actuaciones, notificará su resolución a los/las interesados/as 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 del Centro resolverá dentro del plazo de tres meses desde que fue admitida la reclamación.

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. Este Buzón podrá ser puesto en marcha mediante métodos telemáticos.

Las decisiones y resoluciones de la Comisión de Calidad no tienen la consideración de actos administrativos y no serán objeto de recurso alguno. Tampoco son jurídicamente vinculantes y no modificarán por sí mismas acuerdos o resoluciones emanadas de los órganos de la Universidad.

Toda la información y análisis referente a las encuestas de satisfacción y tratamiento de quejas y sugerencias se incorporará al Sistema de Información de la titulación, utilizando dicha información y análisis la Comisión de Calidad del Centro en sus informes y propuestas de revisión y mejora de la titulación de Máster. Esta información se remitirá a la Junta de Centro 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 la calidad de la enseñanza y profesorado, la información de las encuestas de inserción laboral, de los programas de movilidad y los diferentes procedimientos especificados en el Sistema de Información.

Además, se contará con la opinión del profesorado y del alumnado expresada en las encuestas de satisfacción, así como con 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 anterior.

- ✓ **Tasa de graduación:** Porcentaje de estudiantes que finalizan el Máster en el tiempo previsto en el plan de estudios o en 1 año más en relación con su cohorte de entrada.
- ✓ **Tasa de rendimiento:** Porcentaje de créditos superados respecto a créditos matriculados.
- ✓ **Tasa de éxito:** Porcentaje de créditos superados respecto a créditos sometidos a un proceso de evaluación académica (créditos presentados a examen).

La Comisión de Calidad del Centro, en lo que se refiere al Máster Universitario en Optometría Clínica Hospitalaria, analizará estos datos y emitirá anualmente propuestas de revisión y mejora de la titulación a la Junta de Centro, que adoptará las medidas necesarias para su ejecución.

9.3. Procedimiento para garantizar la calidad de las Prácticas Externas y los Programas de Movilidad

El Máster Universitario en Optometría Clínica Hospitalaria no prevé la realización de Prácticas Externas, ni de Programas de Movilidad.

9.4. Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los/las egresados/as y de la satisfacción con la formación recibida

Dos años después de que salgan los/las primeros/as egresados/as del Máster Universitario en Optometría Clínica Hospitalaria se realizarán encuestas promovidas por el Rectorado de la Universidad, con la participación de la Oficina para la Calidad, para conocer el nivel de inserción laboral del Máster Universitario y, también, la adecuación de la formación recibida en la titulación para dicha inserción laboral.

Esta encuesta se extenderá a los empleadores con el fin de conocer la adecuación de los nuevos titulados y la aparición de nuevas necesidades de formación.

El contenido de este Máster sobrepasa en estos momentos la acogida por el Colegio Profesional de Ópticos-Optometristas, aunque este organismo ha de servir transitoriamente, como asociación profesional de referencia en el sector de la práctica Optométrica de los egresados en el Máster.

Los datos referidos a la interacción de estos/as egresados/as con las asociaciones profesionales afines se obtendrán anualmente recabando información a los órganos de estas asociaciones mediante encuestas o cuestionarios. A su vez, si están disponibles, se solicitarán los informes relacionados con la inserción profesional y el origen académico de los miembros de los colegios y asociaciones afines.

La Comisión de Calidad del Centro valorará toda esta información para hacer propuestas de revisión y mejora relativas a los planes formativos que remitirá a la Junta de Centro para su aprobación y puesta en marcha.

9.5. Sistemas de Información

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

La Comisión de Calidad del Centro recibirá ayuda técnica en los procesos de aseguramiento de la calidad de la Oficina para la Calidad de la UCM, en especial para:

- ✓ la aplicación del programa DOCENTIA,
- ✓ la aplicación de las encuestas de satisfacción, y
- ✓ 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 la Titulación 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.
- ✓ Reuniones de coordinación (valoración y reflexión al final del año académico), y calendario de las reuniones programadas de la Comisión de Calidad.
- ✓ Resultados de las encuestas de satisfacción al alumnado, profesorado y personal de apoyo.
- ✓ El sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- ✓ Información de las bases de datos existentes de matrícula, actas y otras. Esta información estará facilitada por la Vicegerencia de Gestión Académica.
- ✓ Resultados de las encuestas de inserción laboral.

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

El Rectorado de la UCM difundirá los resultados del seguimiento del Sistema de Garantía Interno de Calidad del Máster Universitario en Optometría Clínica Hospitalaria entre la comunidad universitaria y la sociedad en general utilizando medios informáticos (inclusión en la página web institucional), y documentales, así como propiciando foros y Jornadas de debate y difusión.

La Facultad de Óptica y Optometría incluirá dentro del espacio asignado en la página institucional del Centro, los resultados específicos obtenidos en el seguimiento de la calidad de la titulación. Además, se incluirán las herramientas telemáticas adecuadas para propiciar la participación y debate sobre la calidad de la titulación. A través de la página web se

pondrán a disposición de los miembros de la comunidad docente los documentos necesarios para conocer el procedimiento de evaluación y seguimiento de la calidad, junto con los impresos modelo de reclamación. La memoria anual elaborada por la Comisión de Calidad también podrá consultarse en los fondos documentales de la Biblioteca del Centro.

En todo caso, la información mínima que se difundirá sobre los resultados de seguimiento del Sistema de Garantía Interno de Calidad incluirá:

- ✓ Memoria de actuación.
- ✓ Plan de Mejoras.
- ✓ Informe de seguimiento de la calidad de la enseñanza y del profesorado.

9.7. Criterios específicos en el caso de extinción del plan de estudios del Máster

Serán motivos para la extinción del plan de estudios del Máster Universitario en Optometría Clínica Hospitalaria:

- ✓ No haber superado el proceso de evaluación para su acreditación (previsto en el artículo 27 de Real Decreto 1393/2007), 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).
- ✓ La petición de extinción por parte del Centro, tras la aprobación en Junta, cuando el porcentaje de alumnos matriculados en el Máster caiga más de un 50% durante dos años consecutivos, tomándose como referencia la media de matriculados de los cinco años anteriores. O bien, 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 20% durante cinco años. En ese caso, la Comisión del Centro deberá analizar el interés profesional del Título, y 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.

En caso de suspensión del Máster Universitario en Optometría Clínica Hospitalaria, queda garantizado por parte de la Facultad de Óptica y Optometría el adecuado desarrollo de las enseñanzas que hubieran iniciado sus estudiantes hasta su finalización, contemplando los siguientes puntos:

- ✓ No se admitirán matrículas de nuevo ingreso en la titulación.
- ✓ Se implantarán acciones específicas de tutorías y de orientación para los estudiantes repetidores.
- ✓ Se garantizará el derecho a evaluación hasta agotar las convocatorias reguladas en la normativa específica de la UCM.