

9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD
MÁSTER UNIVERSITARIO EN AUDIOLOGÍA
Universidad Complutense de Madrid

El responsable unipersonal de garantizar la calidad interna del Máster Universitario en Audiología es el Decano de la Facultad de Medicina.

Como máxima responsable de la calidad de las titulaciones que imparte la Facultad de Medicina se crea una **Comisión de Calidad** aprobada por la Junta de Centro (26 de enero de 2011), órgano colegiado específicamente dedicado a garantizar la calidad de las titulaciones.

La Comisión de Calidad de la Facultad de Medicina tiene la siguiente composición:

- Decano/a
- Vicedecano/a de Evaluación de la Calidad y Postgrado
- Vicedecano/a de Estudiantes
- Vicedecano/a de Relaciones Institucionales e Innovación Docente
- Vicedecano/a de Ordenación Académica
- Vicedecano/a Hospital Clínico
- Vicedecano/a Hospital Gregorio Marañón y Hospital Infanta Leonor
- Vicedecano/a Hospital 12 de Octubre y Hospital Infanta Cristina
- Secretario/a Académica
- Delegado/a del Decano Nutrición Humana y Dietética.
- Delegado/a del Decano Terapia Ocupacional
- El coordinador/a de cada una de las titulaciones que se imparten en la Facultad de Medicina
- Gerente
- Jefe/a de la Sección de Personal
- Representante Departamentos de Ciencias Básicas
- Representante Departamentos de Ciencias Clínicas
- Representante estudiantes Medicina
- Representante estudiantes Terapia Ocupacional
- Representante estudiantes Nutrición Humana y Dietética
- Representante del Colegio de Médicos de Madrid
- Representante del Colegio de Terapeutas Ocupacionales de Madrid.
- Representante del Colegio de Dietistas-Nutricionistas de Madrid.

La Comisión de Calidad del Master Universitario en Audiología, actuará como subcomisión de la Comisión de Calidad de la Facultad de Medicina y estará compuesta por:

- El coordinador del Máster.
- Un profesor de cada uno de los Centros que participan en el Máster.
- Un profesor responsable de Prácticas Externas.
- Un alumno del Máster, delegado de cada curso académico.

La Comisión de Calidad de la Facultad de Medicina realizará las siguientes funciones:

- Realizar el seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad.
- Gestionar y coordinar todos los aspectos relativos a dicho sistema.
- Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad de las titulaciones.
- Realizar propuestas de revisión y de mejora, y hacer un seguimiento de las mismas.

- Proponer y modificar los objetivos de calidad de los títulos.
- Recoger información y evidencias sobre el desarrollo y las aplicaciones de los programas formativos de las titulaciones (objetivos, desarrollo de la enseñanza y aprendizaje y otros).
- Gestionar el Sistema de Información de las titulaciones.
- Establecer y fijar la política de calidad de las titulaciones de acuerdo con la política de calidad de la Facultad de Medicina 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 de la Junta de Facultad.

En lo que respecta al **funcionamiento y toma de decisiones** de la Comisión de Calidad de la Facultad de Medicina:

- La Comisión se rige por un reglamento de funcionamiento que fue aprobado por la Junta de Facultad en su sesión del 26 de enero de 2011.
- La Comisión de Calidad de la Facultad de Medicina se reunirá con carácter trimestral.
- La toma de las decisiones requerirá la 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. Así mismo se elevarán a la Junta de Centro para su conocimiento y, en su caso, para su ratificación.

La Comisión de Calidad del Máster Universitario en Audiología, tendrá las siguientes funciones:

- Elaboración anual de una Memoria de las actuaciones desarrolladas por la Comisión
- Elaborará el borrador de informe que se proponga para estudio y aprobación por la Comisión y por la Junta del 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 reclamaciones y sugerencias presentadas.
- Adopción de la propuesta de modificación del Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Calidad.
- Todas las restantes funciones recogidas en el Sistema de Garantía Interna de Calidad de las Titulaciones que imparte la Facultad de Medicina, 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.

La Comisión de Calidad del Máster Universitario en Audiología elaborará anualmente una Memoria de sus actuaciones y un plan de mejoras de la titulación que deberá ser aprobado por la Comisión de Calidad de la Facultad de Medicina y elevada a la Junta de Centro y difundido.

EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y EL PROFESORADO

Procedimientos de mejora de la calidad de la enseñanza y profesorado

Calidad de la enseñanza

La Comisión de Calidad del Máster Universitario en Audiología 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 al 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 último apartado.

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.
- Información general sobre la matrícula y estructura de grupos de docencia
- 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.

La Comisión de Calidad del Máster Universitario en Audiología analizará estos datos y realizará propuestas de revisión y de mejoras que remitirá, para su aprobación a la Comisión de Calidad de la Facultad de Medicina que lo elevará 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 del Máster Universitario en Audiología que elaborará el correspondiente informe de seguimiento y lo difundirá tal y como se especifica en el último apartado del documento.

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 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.

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 Máster Universitario en Audiología 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.

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 del Máster Universitario en Audiología. 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 del Máster Universitario en Audiología, dichos impresos así como asesoramiento para cumplimentarlos, o bien presentar sus propios escritos de reclamación.
2. La Comisión de Calidad del Máster Universitario en Audiología 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 del Máster Universitario en Audiología efectuará el registro de todas las reclamaciones y enviará el correspondiente acuse de recibo a los que hayan presentado el escrito. A estos efectos, la Comisión de Calidad del Máster Universitario en Audiología 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.
4. La Comisión de Calidad del Máster Universitario en Audiología 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 del Máster Universitario en Audiología 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 del Máster Universitario en Audiología podrá recabar los informes externos que sean convenientes.
6. Una vez concluidas sus actuaciones, la Comisión de Calidad del Máster Universitario en Audiología 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 del Máster Universitario en Audiología 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. En la actualidad se puede acceder en el siguiente enlace <https://medicina.ucm.es/buzon-de-quejas>.

Las decisiones y resoluciones de la Comisión de Calidad del Máster Universitario en Audiología derivadas de 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 del Máster Universitario en Audiología en sus informes y propuestas de revisión y de mejora del plan de estudios. Esta información se remitirá a la Comisión de Calidad de la Facultad de Medicina para su elevación a la Junta del Centro que adoptará las medidas necesarias para su ejecución, con el objetivo de lograr una mejora continua en la satisfacción de la formación.

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, 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 del Máster Universitario en Audiología analizará estos datos y emitirá anualmente propuestas de revisión y mejora de la titulación a la Comisión de Calidad de la Facultad de Medicina para su elevación a la Junta de Centro que adoptará las medidas necesarias para su ejecución.

PROCEDIMIENTOS PARA EVALUAR LA CALIDAD DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS Y LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD

Prácticas Externas

El Máster Universitario en Audiología tiene un contenido de 6 Créditos en Prácticas Externas. Dichas prácticas tienen como objetivo la adquisición de las habilidades prácticas necesarias para la aplicación de los contenidos del Máster en las diversas facetas profesionales de la audiología. Dichas prácticas se realizan en centros externos con los que la UCM hará un convenio para tal fin.

Para el seguimiento y evaluación de las prácticas externas se recabará información de los estudiantes que participen en las mismas mediante informes individuales de éstos, de los tutores y de los coordinadores o responsables de dichas prácticas, la información se recogerá de la siguiente manera:

- Informes individuales de los estudiantes participantes en las prácticas externas, 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 que realizan las prácticas, c) Grado de satisfacción respecto a la gestión de la actividad.
- Informes de los tutores y coordinadores o responsables de las prácticas externas en los que se especifiquen los siguientes parámetros: a) Grado de cumplimiento de las actuaciones previstas en las prácticas externas; b) Propuestas de mejora de las actuaciones de las prácticas externas.

La Comisión de Calidad del Máster Universitario en Audiología analizará y valorará los resultados y propondrá 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 Comisión de Calidad de la Facultad de Medicina para su elevación a la Junta de Centro que adoptará las medidas necesarias para su ejecución.

Programas de Movilidad

Este master no realiza programas de movilidad

Procedimiento de análisis de la inserción laboral de los titulados y de la satisfacción con la formación recibida.

Dos años después de que salgan los primeros/as egresados/as del Máster Universitario en Audiología 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 y, también, la satisfacción con la formación recibida en la titulación para dicha inserción laboral.

En la actualidad no se dispone de datos de inserción laboral. Sin embargo, se espera que la inserción laboral sea elevada ya que como se ha referido en la justificación de este Máster, el mercado laboral requiere de profesionales especializados en esta área de conocimiento.

Para recopilar esta información, cada curso académico, la Comisión de Calidad del Máster Universitario en Audiología enviará a las Asociaciones, Organizaciones y Fundaciones relacionadas con este ámbito de investigación, consultas y cuestionarios sobre la inserción laboral y la satisfacción con la formación recibida.

La Comisión de Calidad del Máster Universitario en Audiología valorará y analizará toda esta información periódicamente y emitirá propuestas de revisión y mejora de la titulación, que remitirá a la Comisión de Calidad de la Facultad para su elevación a la Junta de Centro 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 del master en la Secretaría de alumnos del Centro. La Comisión de Calidad de la Facultad de Medicina valorará y analizará toda esta información, periódicamente y emitirá propuestas de revisión y de mejora del plan de estudios de la titulación.

SISTEMA DE INFORMACIÓN. CRITERIOS ESPECÍFICOS EN EL CASO DE EXTINCIÓN DEL TÍTULO. DIFUSIÓN Y PUBLICIDAD DE LOS RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD.

Sistema de Información

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

La Comisión de Calidad del Máster Universitario en Audiología 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 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.
- 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 de matrícula, actas y otras facilitadas por la Vicegerencia de Gestión Académica.

- Resultados de las encuestas de inserción laboral.

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 Universitario en Audiología:

- 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 Centro, tras la aprobación en Junta de Facultad, de forma razonada, y por no superar 20 alumnos matriculados en tres años consecutivos. 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 25% durante cinco años, la Comisión del Máster Universitario en Audiología 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 artº 28.

En caso de suspensión del Máster Universitario en Audiología, la Facultad de Medicina responsable de la Titulación garantizará el adecuado desarrollo de las enseñanzas que hubieran iniciado sus estudiantes hasta su finalización, y que contemplarán, entre otros, los siguientes puntos:

- 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.

Difusión y publicidad de los resultados del seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad

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

Adicionalmente la Facultad de Medicina difundirá los resultados obtenidos en el tema de calidad dentro del Sistema de Garantía Interna de Calidad del Máster Universitario en Audiología mediante su difusión en la página web, guías del estudiante, folletos de matriculación, etc.

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.