



VICERRECTORADO DE CALIDAD

<b>RUCT</b>	<b>MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO</b>
4311976	MÁSTER UNIVERSITARIO EN TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO: GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES

<b>Universidad/es participantes</b>	<b>Centro</b>
UCM	FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

<b>Créditos</b>	<b>Doble grado/máster</b>	<b>Primer curso de implantación</b>	<b>Prácticas externas</b>	<b>Programas de movilidad</b>
60	Máster	2010-11	Sí	No

<b>ÚLTIMA EVALUACIÓN DE LA AGENCIA EXTERNA</b>			
Verifica	Modificación Verifica	Seguimiento externo	Acreditación
			06/04/2021

## INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO

La página web de la Facultad de Trabajo Social de la UCM ofrece información sobre el Máster en Trabajo Social Comunitario, Gestión y Evaluación de Servicios Sociales, previa a la matriculación, que se considera clara, relevante y suficiente de cara al estudiante (tanto para la elección de estudios, como para seguir el proceso de enseñanza-aprendizaje). Este Centro garantiza la validez de la información pública disponible.

A su vez, el Máster en Trabajo Social Comunitario, Gestión y Evaluación de Servicios Sociales cuenta con una página web propia, dependiente de la Facultad de Trabajo Social de la UCM, donde el alumnado puede encontrar información pertinente sobre la titulación. El enlace de esta página web es el siguiente:

URL: <https://www.ucm.es/trabsocialcomun>

Dentro de esta página web, destacan algunas pestañas que muestran información importante sobre el Máster, como, por ejemplo:

- Sobre los criterios de admisión:  
<https://www.ucm.es/trabsocialcomun/criterios-de-admision>
- Sobre el profesorado del Máster:  
<https://www.ucm.es/trabsocialcomun/profesorado-del-master>
- Sobre la estructura del Máster y el plan de estudios:  
<https://www.ucm.es/trabsocialcomun/estructura-del-master>
- Sobre las guías docentes:  
<https://www.ucm.es/trabsocialcomun/guias-docentes>

Esta información está actualizada y su estructura permite un fácil e intuitivo acceso a la misma. Durante el curso 2020-2021 se ha realizado un importante esfuerzo para favorecer que la interfaz de la página web de la titulación fuese más visual y atractiva para el estudiantado. A tal efecto, se han llevado a cabo varias acciones como, por ejemplo, incorporar un carrusel de noticias con imágenes o destacar la sección “Avisos”.

La información presentada en la página web responde adecuadamente a los requisitos expresados en la memoria verificada de la titulación y, hasta la fecha, no se ha planteado una propuesta de mejora al respecto, más allá de la intención por parte de la Coordinación del Máster de favorecer su dinamismo y actualización constante, como se ha indicado anteriormente.

**ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO DE GRADO/MÁSTER**

**1. ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO**

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

La Facultad de Trabajo Social cuenta con una única Comisión de Calidad para todas sus titulaciones (Grado, Másteres oficiales y Doctorado). Se puede consultar toda la información sobre el SGIC en: <https://trabajosocial.ucm.es/sigc-trabajo-social>



La constitución de la Comisión de Calidad actual recoge los cambios producidos en el Equipo Decanal del 12 de junio de 2020 y la incorporación de los/as nuevos/as representantes del estudiantado tras las elecciones a Junta de Facultad llevadas a cabo el 11 de noviembre de 2020, y cuya proclamación definitiva de candidatos/as fue el 23 de noviembre de 2020. El número de componentes de esta Comisión se ajusta a la configuración especial de la Facultad de Trabajo Social, que tiene un Departamento propio (Trabajo Social y Servicios Sociales) y el resto de unidades docentes y profesorado (externo o adscrito) que provienen de otros Departamentos y Facultades. La presencia y participación activa de los/as agentes externos/as en las reuniones de la Comisión de Calidad es una realidad (habiendo en algunos casos varias personas de referencia con el fin de que haya una comunicación fluida y participación activa de las instituciones a las que representan). Los/as agentes externos/as tienen voz, pero no voto y su presencia no debe ser siempre conjunta. La Comisión se reúne al menos una vez al trimestre (ver apartado 1.3).

Nombre	Apellidos	Categoría y/o colectivo
María del Carmen	Peñaranda Cólera	Vicedecana (Presidenta delegada de la Decana Aurora Castillo Charfolet), realizando también funciones de Secretaría.
Esther	Mercado García	Dpto. Trabajo Social y Servicios Sociales
Iria Noa	De la Fuente Roldán	Dpto. Trabajo Social y Servicios Sociales
Carlos	Pla Barniol	Dpto. Ciencia Política y de la Administración
Silvia Patricia	Cury	Coordinadora del Máster en Trabajo Social Comunitario, Gestión y Evaluación de los Servicios Sociales
Adelino Francisco	Zurian Hernández	Coordinador del Máster en Estudios LGTBIQ+
Esteban	Sánchez Moreno	Coordinador del Doctorado en Trabajo Social
Paula	Picas Benito	Representante Estudiantes
Pilar	Rodríguez Llorente	Representante PAS
<b>Agentes Externos</b>		

Azucena	Cebolla Buenache	Ayuntamiento de Madrid
Esther	Ruiz Aparicio	Comunidad de Madrid
Emiliana	Vicente González	Consejo General de Trabajo Social
Francisco	García Cano	Colegio de Trabajo Social de Madrid
José Antonio	Martín Vázquez	Cáritas
Cristina	Malpartida García	Cáritas
Jorge	Camacho Granero	Asociación La Rueca
Carlos	Chana García	Cruz Roja
Isabel	García Salazar	INTRESS
M <sup>a</sup> Ángeles	Carrillo Núñez	INTRESS

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

Toda la información sobre el Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC) de la Facultad de Trabajo Social puede consultarse en el siguiente enlace de la página web de la Facultad de Trabajo Social: <https://trabajosocial.ucm.es/sigc-trabajo-social>

#### ***Normas de Funcionamiento de la Comisión de Calidad y Agentes Externos:***

Esta Comisión recoge los asuntos vinculados a los estudios del Grado en Trabajo Social, así como asuntos vinculados a los Másteres oficiales (Máster en Trabajo Social Comunitario, Gestión y Evaluación de los Servicios Sociales y Máster en Estudios LGTBIQ+) y el Programa de Doctorado en Trabajo Social de la Facultad de Trabajo Social. La Presidenta de dicha comisión ejerce su representación, decide las convocatorias de las mismas y el orden del día, preside las sesiones, modera debates y el resto de funciones propias del correcto funcionamiento de la misma y su legalidad. Asimismo, realiza las funciones de secretaría con las funciones propias, entre ellas comunicar las convocatorias oportunas a través de las sesiones ordinarias y extraordinarias. Los acuerdos se adoptan por mayoría simple por asentimiento o por votación pública a mano alzada, a propuesta de su Presidenta (el voto secreto podrá ser acordado excepcionalmente). En todo caso la propuesta de modificación del Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Calidad requerirá su aprobación por mayoría absoluta. No podrán tratarse asuntos no presentes en el orden del día salvo acuerdo de todos los miembros de la comisión en su inicio y por razones de urgencia.

#### ***Funciones de la Comisión de Calidad y Agentes Externos:***

Esta Comisión tiene entre sus funciones las siguientes: realizar el seguimiento del SGIC; 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); gestionar el subsistema de información de la titulación: establecer y fijar la política de calidad del título de acuerdo con la política de calidad del Centro donde se ubique la titulación y con la política de calidad de la UCM.

#### ***Relación con otros órganos y comisiones:***

La Comisión de Calidad y Agentes Externos interacciona con otras Comisiones delegadas de la Junta de Facultad, con las que tiene un frecuente intercambio de información y recogida de datos a la hora de realizar las memorias de seguimiento del título. Existe una relación

especialmente fluida entre la Comisión de Calidad y la Comisión Académica, ambas presididas por la Vicedecana de Estudios y Calidad por delegación de la Decana del Centro. Con el resto de las comisiones la interacción se produce fundamentalmente en las reuniones de coordinación del decanato, que se realizan todos los lunes (primer cuatrimestre del curso 2020-2021) y jueves (segundo cuatrimestre del curso 2020-2021), en las cuales están presentes la Decana y los vicedecanatos, que son miembros de las diferentes comisiones. Cualquier decisión adoptada de la que deban ser informadas otras comisiones se pone de manifiesto en estas reuniones, buscando la coordinación entre las actuaciones necesarias.

Se puede consultar la constitución de cada una de estas comisiones delegadas de la Junta de Facultad en el siguiente enlace (actualización, 20 de enero de 2021): <https://trabajosocial.ucm.es/file/comisiones-delegadas-de-junta>

### ***Toma de decisiones:***

La Comisión de Calidad recibe los informes de la Comisión Académica y de los grupos de trabajo de esta, además de los informes que elabora el Decanato, a partir de vicedecanatos, secretaría y gerencia. Dichos informes reúnen incidencias, problemas o medidas que se desean tomar a partir del seguimiento de los vicedecanatos, gerencia y secretaría que se sustancian en reuniones semanales. Estos órganos están en contacto con alumnado, PDI y PAS, así como con las instancias profesionales (Agentes Externos) y con la propia Universidad Complutense. Con toda la información las decisiones se toman en las reuniones por asentimiento salvo que sea necesario votar, en cuyo caso se aprueba por mayoría simple (mitad más uno de los votos).

Con todo lo expuesto y con el cuadro de periodicidad de las reuniones mantenidas (que se relata en el apartado 1.3) lo que se demuestra es que la efectividad del Sistema Interno de Garantía de Calidad implantado por el Centro es alto, funcionando todos los mecanismos de coordinación, de acción y de toma de decisiones y que está presente en el funcionamiento cotidiano, siendo consultado siempre que sea preciso. Las acciones y reuniones se toman en forma y plazo correcto y además la resolución de las mismas se hace de manera rápida, consensuada y cumpliendo con las premisas de funcionamiento del Sistema y dejando constancia de las decisiones tomadas a través de las correspondientes actas archivadas y custodiadas por el Vicedecanato de Estudios y Calidad.

### **1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.**

A lo largo del curso académico 2020-2021 se han celebrado tres comisiones ordinarias de calidad de la Facultad de Trabajo Social (en septiembre, diciembre y junio), cumpliendo con el compromiso de celebrar al menos una reunión al trimestre. Las reuniones han sido en todos los casos ágiles, operativas y resolutorias, siendo adecuadamente recogida la información y los acuerdos alcanzados en las correspondientes actas, y enviadas posteriormente a todas las personas integrantes de la Comisión así como a los/as Agentes Externos/as, cumpliendo también con el principio de eficiente comunicación y transparencia en la toma de decisiones. Algunas de las cuestiones vinculantes para la Facultad o la titulación han sido llevadas posteriormente a la Junta de Facultad, para ser ratificadas y consensuadas. Todos los resultados acordados en la Junta de Facultad (vinculados a la Comisión de Calidad, a las titulaciones de la Facultad, incluyendo el Grado en Trabajo Social), así como otros aspectos relevantes, son debidamente publicitados en la web de la Facultad, en el siguiente enlace (siendo esta una medida-mejora que se implantó durante el curso académico 2018-2019 y que se sigue manteniendo): <https://trabajosocial.ucm.es/junta-facultad>

Durante la celebración de estas tres comisiones de Calidad, no todos los temas abordados han estado relacionados con el seguimiento del Máster en Trabajo Social Comunitario, Gestión y Evaluación de Servicios Sociales. No obstante, a continuación, se recogen las cuestiones abordadas respecto a las diferentes titulaciones de la Facultad, ya que permiten dar cuenta del funcionamiento de la Comisión de Calidad y del Sistema de Garantía de Calidad.

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
15/09/2020	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación y aprobación de las Adendas de las Titulaciones de la Facultad de Trabajo Social, curso académico 2019/2020, ante la situación excepcional provocada por el COVID-19: Adenda del Grado en Trabajo Social; Adenda del Máster en Trabajo Social Comunitario, Gestión y Evaluación de Servicios Sociales; Adenda del Máster en Estudios LGTBIQ+; Adenda del Doctorado en Trabajo Social.</li> <li>2. Resolución de las reclamaciones de calificación de TFG, en la convocatoria ordinaria de junio de 2020.</li> </ol>	<p>Se presentan las Adendas de las diferentes Titulaciones de la Facultad de Trabajo Social solicitadas por el Vicerrectorado de Estudios que dan cuenta de las adaptaciones llevadas a cabo durante el curso 2019-2020 ante la situación excepcional provocada por la COVID-19. La Vicedecana de Estudios y Calidad, y coordinadora del Grado en Trabajo Social, María del Carmen Peñaranda Cólera, presenta la Adenda del Grado en Trabajo Social y el anexo 1 que acompaña a dicha Adenda. La coordinadora del Máster en Trabajo Social Comunitario, Gestión y Evaluación de los Servicios Sociales, la Profesora Silvia Patricia Cury, procede a la presentación de la Adenda de dicho Máster y del Anexo 3. La Adenda del Máster en Estudios LGTBIQ+ y el Anexo 2 son presentados por el coordinador del mismo, el Prof. Francisco Zurián Hernández. Por último, el coordinador del Doctorado en Trabajo Social, el Prof. Esteban Sánchez Moreno, procede a la presentación de la Adenda de esta titulación. Todas las Adendas presentadas son aprobadas por unanimidad por la Comisión. [Posteriormente, las Adendas de las cuatro titulaciones serán aprobadas en la Junta de Facultad del 15 de octubre de 2020]</p> <p>Se procede a resolver la reclamación presentada por cinco estudiantes (presentan la reclamación en grupo) respecto al proceso de tutorización y calificación de Trabajos Fin de Grado. La Comisión de Calidad y Agentes Externos desestima la reclamación por argumentación contradictoria con la pretensión expresada. Como acciones de mejora, y dado que es un derecho del estudiantado, se apunta la necesidad de indicar al profesorado tutor de TFG la obligatoriedad de establecer un periodo para la revisión de los TFG. Asimismo, se señala la importancia de que el estudiantado elabore reclamaciones donde quede claro el motivo y donde se presenten argumentos que sostengan la misma.</p>
16/12/2020	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación a la Comisión de Calidad de las nuevas personas integrantes como representantes del estudiantado de la Facultad de Trabajo Social.</li> <li>2. Aprobación, si procede, de la Memoria Anual de Seguimiento del Grado en Trabajo Social del curso académico 2019-2020.</li> <li>3. Aprobación, si procede, de la Memoria Anual de</li> </ol>	<p>Se presenta a las nuevas personas integrantes de la Comisión de Calidad y Agentes Externos que actúan como representantes del estudiantado, tras las elecciones a Junta de Facultad llevadas a cabo el 11 de noviembre de 2020, y cuya proclamación definitiva de candidatos fue el 23 de noviembre de 2020: Paula Picas Benito (como titular) y Tamara Belaire Neuroth (como suplente).</p> <p>La Vicedecana de Estudios y Calidad, y coordinadora del Grado en Trabajo Social, presenta los principales puntos de la Memoria Anual de Seguimiento del Grado en Trabajo Social del Curso académico 2019-2020. La Memoria de Seguimiento se aprueba por asentimiento.</p> <p>Ante la ausencia del coordinador del Máster en Estudios LGTBIQ+ a esta Comisión de Calidad, la Vicedecana de</p>

	Seguimiento del Máster en Estudios LGBTQ+ del curso académico 2019-2020.	Estudios y Calidad presenta los principales puntos de la Memoria Anual de Seguimiento de dicho Máster del curso 2019-2020. La Memoria de Seguimiento se aprueba por asentimiento.
14/06/2021	1. Informe de la Vicedecana de Estudios y Calidad.	<p>La vicedecana informa de los tribunales externos de TFG que se han llevado a cabo en la convocatoria de junio. Se han presentado 10 TFG, 3 de ellos escritos y defendidos en inglés, de los cuales 6 han obtenido la calificación se sobresaliente. No ha habido propuestas de Matrícula de Honor. La Vicedecana informa que queda la convocatoria extraordinaria de julio cuyos tribunales externos se celebrarán el 15 de julio de 2021.</p> <p>Asimismo, la Vicedecana de Estudios y Calidad informa de los diferentes procedimientos de seguimiento de la calidad y de la renovación de la acreditación que han afectado a las titulaciones de la Facultad. En primer lugar, el Grado en Trabajo Social recibió a fecha de 15 de febrero de 2021 por parte del Vicerrectorado de Calidad el informe definitivo donde se señalaba que se cumplían todos los aspectos que se valoran en la memoria de seguimiento. Se puede acceder a dicho informe de seguimiento en el siguiente enlace: <a href="https://www.ucm.es/grado-en-trabajo-social">https://www.ucm.es/grado-en-trabajo-social</a></p> <p>En segundo lugar, la Vicedecana de Estudios y Calidad informa sobre los procedimientos que han afectado al Máster en Estudios LGBTQ+: el informe resultado de la evaluación de la memoria de seguimiento emitido por el Vicerrectorado de Calidad (<a href="https://www.ucm.es/master-en-estudios-lgtbiq-">https://www.ucm.es/master-en-estudios-lgtbiq-</a>); el especial seguimiento de 2020 y el seguimiento ordinario de 2021 por parte de la Fundación para el Conocimiento Madrid+d. Las cuestiones evaluadas en el procedimiento de especial seguimiento son las siguientes: corrección de competencia CE5, que es subsanada; introducción de los resultados de aprendizaje específicos para cada materia en las fichas docentes, que se acepta su incorporación de cara al segundo cuatrimestre del curso 2020-2021. En cuanto al seguimiento ordinario, se había procedido al envío del informe de autoevaluación pero, en el momento de la realización de esta comisión de calidad, todavía no se había recibido respuesta.</p> <p>En tercer lugar, la coordinadora del Máster en Trabajo Social Comunitario, Gestión y Evaluación de los Servicios Sociales, la Profesora Silvia Cury, informa sobre el proceso de renovación de la acreditación en el que ha participado dicho Máster. Además de la presentación del informe de autoevaluación realizado desde la coordinación del Máster, se llevó a cabo la visita del Panel el 22 de octubre de 2020. El día 6 de abril de 2021 se recibe el informe final "Muy Favorable", cumplimiento el estándar de calidad para los criterios 1, 2, 5 y 6 de los 7 criterios evaluados. Respecto a los criterios 3, 4 y 7, se hacen las siguientes recomendaciones: 1) fomentar la participación en las encuestas de satisfacción de los diferentes grupos implicados en el título con el fin de mejorar la representatividad de los indicadores ofrecidos; 2) dado el carácter profesionalizador del Máster, se recomienda incrementar la docencia impartida por profesionales del ámbito de la intervención social; 3) se recomienda implementar acciones de mejora que fomenten la finalización del máster en el mismo curso de matriculación;</p>

	<p>2. Información sobre el proceso de Renovación de la Acreditación del Programa de Doctorado en Trabajo Social.</p> <p>3. Presentación del Informe de la Comisión de Coordinación Académica del Máster Universitario en Estudios LGBTIQ+ a la Comisión de Calidad de la Facultad de Trabajo Social de la UCM.</p>	<p>y 4) se recomienda fortalecer los sistemas de seguimiento de los egresados y su inserción laboral.</p> <p>El coordinador del doctorado en Trabajo Social, el Prof. Esteban Sánchez Moreno, explica que el programa de doctorado se encuentra en el proceso de renovación de la acreditación. Tras la entrega del informe de autoevaluación a la Fundación para el Conocimiento Madri+d, se informa de que la visita del panel, en formato virtual, se llevará a cabo el 10 de septiembre.</p> <p>La Comisión de Coordinación Académica del Máster en Estudios LGBTIQ+ envía una carta a la Comisión de Calidad solicitando información sobre la docencia de la asignatura “Intervención Social y Diversidades Sexogenéricas” que se imparte desde el Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales. Se acuerda solicitar un informe a dicho Departamento sobre las medidas tomadas para la resolución de esta situación.</p>
--	--	---

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buen funcionamiento del Sistema, cumplimiento de los requisitos exigidos y buena coordinación con el Vicerrectorado de Estudios y con el Vicerrectorado de Calidad.</li> <li>• Buena coordinación con las otras Comisiones Delegadas de la Junta de Facultad y con la Junta de Facultad.</li> <li>• Buena articulación con los/as agentes externos/as.</li> <li>• Apuesta por la transparencia en la toma de decisiones. Para ello, se publican en la Web de la Facultad las actas con los acuerdos de la Junta de Facultad (donde se aprueban las propuestas elevadas desde la Comisión de Calidad).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En la actualidad no se detectan debilidades en este apartado. Desde el curso 2018-2019 y en los años siguientes (y también durante el curso 2020-2021), se ha fortalecido la participación de los/as agentes externos/as (grupos profesionales). Así, la asistencia continuada y la participación activa de estos/as agentes externos/as está contribuyendo al adecuado funcionamiento del SGIC de manera general.</li> </ul>



## 2. ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS DE COORDINACIÓN DEL TÍTULO

El Máster en Trabajo Comunitario, Gestión y Evaluación de Servicios Sociales cuenta con tres mecanismos de coordinación, a través de los cuáles se toman las decisiones organizativas y se lleva a cabo la coordinación horizontal y vertical de la titulación. Estos tres mecanismos son:

- La Coordinación del Máster.
- La Coordinación con el profesorado y con el alumnado.
- La Comisión de Coordinación del Máster.

A continuación, se detallan las funciones de cada uno de ellos, así como las actividades llevadas a cabo durante el curso académico 2020-2021.

- La Coordinación del Máster

Durante el curso académico 2020-2021, la Coordinadora del Máster ha sido la Profesora Silvia Patricia Cury, quien ha tenido atribuidas las siguientes funciones: articular la docencia y establecer los canales de comunicación con profesorado y alumnado (Directrices de la UCM aprobadas por Consejo de Gobierno de 11-06-08); organizar la evaluación interna de los candidatos en el proceso de admisión; gestionar y resolver las peticiones de exenciones de asignaturas; organizar la planificación docente del Máster cada curso académico, evitando solapamientos y las actividades de evaluación en las asignaturas; asignar tutores a los alumnado para el trabajo Fin de Máster y determinar la composición de la comisión encargada de juzgarlos; organizar el proceso de evaluación de la docencia por parte del alumnado; programar actividades formativas complementarias (seminarios, conferencias, etc.) y velar por el adecuado desarrollo de las prácticas externas de cuya gestión diaria será responsable una o dos coordinadores. Desde la Coordinación del Máster se lleva a cabo una coordinación vertical, con la Comisión de Calidad de la Facultad de Trabajo Social, pero también una coordinación horizontal, tanto con el profesorado de la titulación, como con el estudiantado, tal y como se recoge en el siguiente punto.

- La coordinación con el profesorado y con el alumnado.

La coordinación interna del Máster exige que se realicen reuniones periódicas con el profesorado y el estudiantado, a fin de poder informar a ambos grupos de todo lo que concierne a la organización del título, así como poder transmitir cualquier cuestión de interés o resolver dudas.

Respecto a las reuniones con el profesorado, a lo largo del curso 2020-2021, se han mantenido un total de 3 reuniones entre la Coordinadora del Máster y el profesorado. Uno de los objetivos de estos encuentros ha sido articular los programas de las asignaturas, las lecturas y demás actividades formativas, a fin de mejorar la coherencia del plan formativo y evitar solapamientos. Por otro lado, estas reuniones también han servido para que el profesorado pudiese transmitir a la Coordinadora información importante acerca de sus necesidades para el correcto desarrollo de las clases (relacionadas con la disposición del aula o con el campus virtual, por ejemplo) y, también, información sobre el perfil grupal de la promoción 2020-2021, con el fin de adaptar la docencia a los intereses y expectativas del alumnado.

Por parte de la Coordinadora, se han aprovechado estos encuentros para dar cumplimiento a una de las acciones de mejora contempladas en el Plan de Mejora de la Memoria de Seguimiento del Título del curso 2017-2018. Esta acción ha consistido en transmitir al profesorado la

importancia de su participación en las encuestas de satisfacción y la necesidad de que compartan este mensaje con el alumnado. Desde la Coordinación del Máster se ha puesto un especial énfasis en indicar este mensaje de forma motivadora y atractiva en todas las reuniones con el profesorado.

Cabe destacar que el 30 de septiembre de 2021 tuvo lugar la cuarta y última reunión entre la Coordinadora del Máster y el profesorado del curso 2020-2021. Esta reunión trató de suplir la imposibilidad de convocar la Comisión de Coordinación del Máster, por los motivos que se exponen al finalizar este punto. En este encuentro se informó al profesorado de las novedades respecto a la Comisión de Coordinación del Máster, y de las acciones de mejora emprendidas durante el curso 2020-2021 para elevar la calidad de la titulación. A su vez, también se indicó a los profesorado y profesoras del Máster que desde la Coordinación se ha elevado una consulta a Rectorado acerca de la idoneidad de iniciar un procedimiento MODIFICA o VERIFICA para la titulación. Actualmente, esta consulta está en fase de estudio en la Facultad de Trabajo Social y se espera que se tome una decisión sobre la misma a lo largo del curso académico 2021-2022. Por este motivo, en el presente curso no se ha elaborado un Plan de Mejora *ad hoc*, dado que la pretensión y el trabajo que se está realizando actualmente tiene como objetivo acometer una reforma más ambiciosa de la titulación.

En cuanto a las reuniones con los estudiantes, durante el curso académico 2020-2021 se mantuvieron 3 reuniones entre la Coordinadora del Máster y el alumnado. Estos encuentros han ofrecido un espacio para: elegir a la delegada de clase, asignar los tutores del TFM, facilitar información sobre las prácticas, organizar el proceso de evaluación de la docencia, programar actividades formativas complementarias e informar sobre ellas, recibir las sugerencias y canalizar las quejas sobre el desarrollo de la titulación.

En cuanto a la coordinación horizontal con el alumnado, cabe destacar la importancia de la figura de delegada de clase, que se considera de especial relevancia ya que actúa como interlocutora entre todos los actores, permitiendo una comunicación mucho más fluida, y que las posibles incidencias sean solventadas con mayor rapidez. Durante el curso 2020-2021, la delegada de clase elegida por consenso entre el alumnado fue la estudiante D<sup>a</sup> Marchelina Rosero Guerra, con quien la Coordinadora de la titulación tuvo una comunicación constante a lo largo de todo el curso, a fin de ir resolviendo las dudas de los y las estudiantes e ir dando respuesta a sus solicitudes y sugerencias.

- La Comisión de Coordinación del Máster.

Durante el curso 2018/2019, atendiendo a las recomendaciones de la Oficina de Calidad y la agencia externa evaluadora de las titulaciones, se formalizó la creación de la Comisión de Coordinación del Máster en Trabajo Social Comunitario, Gestión y Evaluación de Servicios Sociales. Se establecieron como funciones de dicha Comisión las siguientes: establecimiento de la política de calidad del Máster en coordinación con la Comisión de Calidad de la Facultad de Trabajo Social, realización del seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad del Máster, coordinación del plan de estudios y sus posibles cambios, coordinación entre asignaturas, asesoramiento en la propuesta de horarios, revisión y actualización de las fichas docentes y el estudio de cualquier otra cuestión de índole académico que le sea delegada por la Comisión de Calidad.

Esta Comisión de Coordinación estaba formada por: la Coordinadora del Máster, en calidad de presidenta; docentes de las asignaturas impartidas; un/a representante del alumnado del Máster; y un representante del Personal de Administración y Servicios (PAS), como secretario.

Durante el curso 2020-2021, se llevaron a cabo 2 reuniones de la Comisión de Coordinación del Máster, de las cuáles se procede a ampliar información a continuación:

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
20/01/2021	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informe de la Coordinación.</li> <li>2. Rectificación de la composición de la Comisión de Coordinación del Máster: inclusión de la Vicedecana de Estudios y Calidad como miembro nato de esta Comisión.</li> <li>3. Bienvenida a la delegada de estudiantes del curso 20/21.</li> <li>4. Información acerca de la celebración del acto de graduación de la promoción del curso 2020-2021.</li> </ol>	<p>La Coordinación informa que el día 22 de octubre Se recibió en la facultad la visita del panel de la Fundación para el Conocimiento de Madrid. Con esta visita termina el proceso para la renovación de la acreditación del Máster. En este sentido, se señala que han sido muy importantes la participación y la gran colaboración que se tuvo ese día tanto del profesorado, como por parte de los estudiantes y de los miembros del PAS, y que la visita, organizada con excelencia desde la facultad por la Vicedecana de Estudios y Calidad, fue muy satisfactoria.</p> <p>La valoración otorgada presencialmente los miembros del panel respecto de los aspectos evaluados en el Máster fue realmente muy buena.</p> <p>Se informa también que la facultad se encuentra en este momento a la espera de recibir, en las próximas semanas, el informe final completo de evaluación, con las recomendaciones de mejora.</p> <p>Se propone la inclusión de la Vicedecana de Estudios y Calidad como miembro nato de esta comisión. Se aprueba la propuesta por unanimidad, y se informa que será elevada la junta de facultad para su aprobación.</p> <p>Se presenta y se da la bienvenida a la delegada del grupo de estudiantes de la promoción 2020-2021.</p> <p>Se agradece a la delegada su implicación y participación, y se expresa el gran interés que tiene para el Máster la figura de la delegada por cuanto supone un importante canal de comunicación entre las y los estudiantes y todo el profesorado del Máster y el personal de administración y servicios.</p> <p>Se informa de la propuesta realizada por la coordinación al grupo de estudiantes acerca de la realización de un acto de graduación de la promoción 2020-2021, que se confía podrá llevarse a cabo de manera presencial en el mes de junio de 2021, en el Salón de Grados de la Facultad, con espacio suficiente para garantizar la distancia interpersonal y la buena marcha de lacto. Esta celebración se había planificado por primera vez para la promoción anterior, 2019-2020 y, desgraciadamente, no pudo realizarse en función del confinamiento obligado al que se tuvo que someter la población en España derivado de la grave situación sanitaria. De modo que el acto de este año marca un hito, porque será el primer acto de graduación del Máster en Trabajo Social Comunitario, Gestión y Evaluación de Servicios Sociales. Se informará próximamente a la comisión de la fecha prevista para el acto.</p>

<p>5. Procedimiento para la resolución de reclamaciones elevadas por los estudiantes acerca de la calificación de los Trabajos de Fin de Máster.</p>	<p>Se informa que ha llegado desde Decanato a la Comisión de Coordinación del Máster, la reclamación de una de las estudiantes, relativa a la calificación obtenida por parte del tribunal evaluador de su Trabajo de Fin de Máster, defendido el día 26 de noviembre de 2020.</p> <p>La Comisión, constituida en Tribunal de Reclamación, recibirá toda la documentación relativa a la evaluación del Trabajo de Fin de Máster:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ El documento del Trabajo de Fin de Máster.</li> <li>○ La revisión realizada por el tribunal junto con la rúbrica de evaluación.</li> <li>○ La reclamación interpuesta por la estudiante a la que deberemos dar respuesta justificada en el plazo de diez días hábiles desde la recepción de toda la documentación.</li> </ul> <p>Por ello, la Coordinación enviará, inmediatamente, a los miembros de la Comisión, la convocatoria para deliberar y dar respuesta a la reclamación recibida para el martes día 26 de enero a las 19.00 horas de manera online.</p> <p>En la próxima reunión, los miembros de la Comisión tendrán ocasión de debatir si consideran mantener o modificar la nota del Trabajo de Fin de Máster, y de exponer los motivos razonados de la decisión que se alcancen al respecto, que se recogerán en el Acta de la Comisión, y que se comunicarán por escrito a la Decana de la Facultad para que, a su vez, notifique a la estudiante.</p> <p>Por último, se informa que, contra la resolución de la Comisión, cabe interponer recurso de alzada ante el Rector en el plazo de un mes (art. 50 del Estatuto del Estudiante de la UCM, BOCM n2 181, de 1de agosto de 1997).</p>
<p>6. Ruegos y preguntas.</p>	<p>En este punto, la delegada de estudiantes, D<sup>a</sup> Marchelina Rosero, plantea a la Comisión las siguientes consultas del grupo de alumnado del Máster:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Se pregunta si las clases del segundo cuatrimestre serán presenciales o virtuales → La Coordinación informa que la asistencia será al 100 x 100 presencial en las materias optativas, y, 50 % en las obligatorias, tal como se ha venido realizando desde el primer cuatrimestre, estando esta decisión sujeta a los posibles cambios que se deriven de la actual situación sanitaria en España.</li> <li>○ Se consulta si el inicio de clases será la próxima semana (25/01) → se informa que el inicio de clases del segundo cuatrimestre será, tal y como estaba previsto, a partir del 25 de enero de 2021.</li> <li>○ Se expone la preocupación de los estudiantes acerca de los contenidos de las asignaturas optativas del siguiente cuatrimestre, ya que aparecen documentos en el Campus Virtual que las y los estudiantes creen que no pertenecen al curso académico actual → Se informa que se revisara este contenido, tanto por parte del profesorado correspondiente a estas asignaturas, y por parte del coordinador del Campus Virtual de la Facultad, a fin de subsanar esta dificultad si fuera el caso.</li> <li>○ Se describen las circunstancias climatológicas adversas en las que se imparten las clases, dada la necesidad de mantener una buena ventilación en el aula, a pesar de las bajas temperaturas de este invierno en Madrid, a fin de prevenir posibles contagios de la infección del Covid19. Se solicita a la Coordinación que se refuerce la calefacción para evitar una temperatura excesivamente baja en el aula, que deteriore el bienestar básico del grupo de estudiantes. Se proponen a la Comisión algunas alternativas de solución:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ En las sesiones de cinco horas de duración, se propone tener las ventanas cerradas y la puerta abierta, pudiendo abrir las ventanas durante un lapso de tiempo cada hora, para favorecer la ventilación.</li> <li>○ Otra alternativa que se plantea es que la docencia se imparta 50 % de manera presencial y 50 % de manera online en asignaturas con más de 30 estudiantes matriculados.</li> <li>○ Que las clases finalicen un poco antes del horario de salida para evitar la hora de máxima afluencia en los autobuses que parten desde la facultad.</li> </ul> </li> </ul>

		<p>La coordinación se compromete a revisar todas estas alternativas y a consultar con decanato las posibilidades de reforzar el sistema de calefacción durante los meses de frío más intenso.</p>
<p>26/01/2021</p>	<p>1. Resolución de la reclamación presentada por D<sup>a</sup> Guisella Moreno Martín relativa a la calificación otorgada por el Tribunal calificador de su Trabajo de Fin de Máster</p>	<p>La Comisión de Coordinación del Máster en Trabajo Social Comunitario, Gestión y Evaluación de Servicios Sociales se reunió el día 26 de enero de 2021, a las 19.00 horas, actuando en esta ocasión como Tribunal de Reclamaciones, al efecto de dar respuesta a la reclamación interpuesta por la estudiante Guisella Moreno Marín, relativa a la calificación obtenida en el TFM, por parte del Tribunal Calificador correspondiente, defendido el día 26 de noviembre de 2020. Señalar que, dada su condición de co-tutora del TFM objeto de la reclamación, la Profesora María del Carmen Peñaranda Cólera se ha abstenido de participar en este Tribunal.</p> <p>Los miembros del Tribunal de Reclamaciones habían recibido y estudiado previamente los siguientes documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El Trabajo de fin de Máster de la estudiante Da Guisella Moreno Martín</li> <li>2. La rúbrica de evaluación del Trabajo de fin de Máster</li> <li>3. El escrito razonado del Tribunal evaluador en respuesta a la solicitud de revisión de la calificación</li> <li>4. La reclamación interpuesta por Da Guisella Moreno Martín</li> </ol> <p>El Tribunal de Reclamaciones analizó, durante la reunión, el contenido del trabajo siguiendo el índice de los apartados del TFM.</p> <p>En este sentido, el Tribunal valoró positivamente los siguientes aspectos del TFM: el interés y la relevancia del tema objeto de estudio, el uso del lenguaje inclusivo, la elaboración de un marco teórico sólido y adecuado al planteamiento de los objetivos de la investigación, así como la compromiso y profundidad del trabajo exploratorio realizado por la estudiante. Del mismo modo, se apreció el gran esfuerzo hecho por la estudiante en la presentación de resultados, que se consideraron suficientes y adecuados al tema planteado.</p> <p>No obstante, los miembros del Tribunal observaron también en el TFM que se detecta la necesidad de una mayor concreción en el planteamiento del tema, tanto en el resumen como en la introducción del trabajo; mayor claridad y desarrollo del diseño metodológico, en concreto en relación con el uso de los términos “técnicas”, “instrumentos” y “procedimientos” de investigación; y delimitar y describir con más detalle y precisión la población objeto de estudio para cada una de las técnicas empleadas, y las muestras poblacionales seleccionadas.</p> <p>El Tribunal también señaló la necesidad de un espacio dedicado a la discusión de resultados en el texto, por la importancia de poner en relación la parte empírica del trabajo con la teoría que la sustenta. Respecto de las conclusiones, es de interés la exposición de posibles limitaciones y fortalezas del trabajo y las posibles líneas futuras de investigación. Por último, se analizaron y se expusieron los aspectos formales susceptibles de mejora en el texto, tales como la eliminación de errores tipográficos, la corrección del índice del trabajo, y del sistema de citas y referencias en el texto.</p> <p>Una vez las personas miembros del Tribunal hubieron debatido acerca de estos aspectos, se señaló que el Tribunal Calificador no había consignado en la Rúbrica de evaluación la puntuación otorgada para cada uno de los aspectos evaluados en el trabajo, incluyendo solo la calificación final de 5,5 puntos. De este modo, el Tribunal de Reclamaciones desconocía cómo se había alcanzado exactamente la calificación final objeto de la reclamación. Fue por ello que se tomó la decisión de otorgar esta puntuación para cada apartado de la Rúbrica, y llegar de este modo a una calificación final de manera objetiva, fundamentada y consensuada.</p> <p>Por lo tanto, el Tribunal de Reclamaciones ha decidido modificar la calificación otorgada por el Tribunal Calificador, 5.5 puntos (Aprobado), otorgando al</p>

		Trabajo de fin de Máster de D <sup>a</sup> Guisella Moreno Marín una calificación final de 6.6 puntos (Aprobado).
--	--	---

Sin embargo, a mediados del curso 2020-2021 se identificó una ausencia de reglamentación de la constitución y composición de las Comisiones de Coordinación de los Másteres en la Facultad de Trabajo Social.

Estas Comisiones aparecen mencionadas como tales en el documento de la Memoria Verificada de nuestro Máster, y están contempladas bajo la denominación de Comisiones Académicas de Titulación en el Artículo 161 del DECRETO 32/2017, de 21 de marzo, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad Complutense de Madrid. No obstante, no se ha atendido aún a su constitución y composición en el Reglamento de Régimen Interno (en adelante: RRI) de la Facultad de Trabajo Social, si bien se ha acordado, en Junta de Facultad, la modificación del RRI en este curso académico 2021-2022, a fin de subsanar su ausencia.

Por este motivo, a partir del 26 de enero de 2021 no se volvió a convocar a la Comisión de Coordinación del Máster, hasta bien ésta sea constituida reglamentariamente. No obstante, al finalizar el segundo cuatrimestre del curso 2020-2021, por parte de la Coordinación del Máster se convocó una última Reunión de Profesorado del Máster, en la que se trataron los temas pendientes y programáticos más importantes de la titulación, tal y como se ha reflejado con anterioridad en este mismo punto.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La relación directa entre la Coordinación del título, el profesorado y el alumnado favorece que se detecten y corrijan con premura las incidencias, así como que se dé una respuesta eficaz a las peticiones y/o sugerencias.</li> <li>• La figura de delegado/a de clase optimiza la coordinación horizontal entre la Coordinadora del título y el alumnado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Comisión de Coordinación de Calidad no está constituida reglamentariamente, lo cual está pendiente de subsanarse. No obstante, la Coordinadora continúa en comunicación constante con la persona delegada de estudiantes y con todo el profesorado con el que mantiene reuniones periódicas.</li> </ul>

### 3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

El profesorado del Máster está formado por un grupo de docentes de distintas disciplinas, en consonancia con el carácter interdisciplinar de la Facultad. Durante el curso 2020/21, el Máster contó con una plantilla de 16 profesores/as para cubrir la docencia y las prácticas (sin incluir otro profesorado que tutorizó TFM). Tal como muestran los datos que aparecen en la Tabla 1. Estructura del personal académico que hemos obtenido del Sistema Integrado de Datos Institucionales de la UCM (SIDI), el profesorado funcionario que impartió clases en el Máster representaba el 25%. El resto del profesorado estuvo formado por profesores/as contratados a tiempo completo, y por cinco profesores/as asociados, cifra que mejora el porcentaje de este tipo de profesores, que era en el curso anterior de 3 asociados, y que responde de este modo a la recomendación hecha por la Fundación para el Conocimiento Madri+d de incrementar el número de profesores expertos profesionales, provenientes de la práctica del Trabajo Social. Es importante también señalar que casi el 70% del profesorado han sido profesores/as a tiempo completo, con amplia experiencia docente e investigadora. Una y otra experiencia constituye una preparación adecuada para impartir docencia en el Máster. La función de los trabajadores/as sociales y otros titulados como profesores asociados es, en este Máster

profesional, particularmente importante como vínculo de aplicación de los conocimientos a la práctica profesional.

Cabe destacar, además, que el 100 % del profesorado es doctor, lo que garantiza la adecuada preparación y experiencia para la docencia de un Máster Universitario.

El profesorado del Máster pertenece a los siguientes departamentos de la Universidad Complutense de Madrid: Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales (50% del profesorado); Departamento de Sociología: Metodología y Teoría; Departamento de Derecho Civil; Unidad Docente de Filosofía y Sociedad y Unidad Docente de Psicología Social, del Trabajo y Diferencial. Además de este personal docente del Máster, se cuenta, en la tutela de los TFM, con el profesorado doctor de los demás departamentos que imparten docencia en la Facultad de Trabajo Social: todos los doctores/as del Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales y de los Departamentos de: Antropología Social y Psicología Social; Ciencia Política y de la Administración; Derecho Civil; Derecho Internacional, Derecho Eclesiástico y Filosofía del Derecho; Economía Aplicada, Pública y Política; Filosofía y Sociedad; Historia, Teorías y Geografías Políticas; Medicina; Psicología Experimental, Procesos Cognitivos y Logopedia; Psicología Social, del Trabajo y Diferencial y Sociología: Metodología y Teoría.

En total, el profesorado del Máster acumula siete sexenios de investigación, participa en distintos proyectos y grupos de investigación y ha realizado estancias de investigación, docencia y difusión del conocimiento en universidades españolas y extranjeras.

Los docentes que cuentan con sexenios son:

- Andoni Alonso Puelles (Titular) (3)
- M<sup>a</sup> Pilar Parra Contreras (CD) (2)
- César Rendueles Menéndez de Llano (CD) (1)
- Begoña Leyra Fatou (CD) (1)

La experiencia investigadora del profesorado del Máster queda avalada por las líneas de investigación, que son públicas (OEOS10\_cv doctores) y por su pertenencia a distintos grupos de investigación, entre los que destacan:

- Grupo de investigación de la cibercultura y los movimientos sociales: cibernomosaguas.com
- Teamwork, leadership and healthy organizations equipos de trabajo, liderazgo y organizaciones saludables
- Factores psicosociales, voluntariado y apoyo social
- Políticas sociales emergentes, innovaciones y éticas aplicadas en Trabajo Social
- Grupo de investigación en sistemas cooperativos de gestión de conflictos en la sociedad del siglo XXI
- Antropología de las políticas sociales y culturales
- Género y política
- Observatorio para la intervención social en las organizaciones
- Ética, política y derechos humanos, facultad de filosofía.
- Sistemas cooperativos de gestión de conflictos, mediación, negociación y cultura de paz en la sociedad del siglo XXI acrónimo: ADRSXXI

Por último, en relación con los datos solicitados sobre la participación y los resultados obtenidos por el profesorado en el Programa Docencia, no se recogen estos indicadores dado que los mecanismos de acceso habilitados para acceder a los mismos no se consideran adecuados.

### ICMRA-1c: Estructura del Personal Académico del Título

Fecha: 30/11/2020

Centro Sede: FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

Plan de Estudios: MÁSTER UNIVERSITARIO EN TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO: GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE (0668)

Categoría	Personas	% de Personas	Créditos Impartidos	% de Créditos Impartidos	Sexenios
Asociado	3	18,8%	16,50	26,2%	0
Asociado Interino	2	12,5%	9,00	14,3%	0
Ayudante Doctor	3	18,8%	8,00	12,7%	0
Catedrático de Universidad	1	6,3%	3,00	4,8%	4
Contratado Doctor	2	12,5%	7,00	11,1%	2
Contratado Doctor Interino	2	12,5%	9,00	14,3%	0
Titular de Escuela Universitaria	1	6,3%	3,00	4,8%	0
Titular de Escuela Universitaria Interino	1	6,3%	3,00	4,8%	0
Titular de Universidad	1	6,3%	4,50	7,1%	0

#### 4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Desde el curso 2018-2019 se ha realizado un esfuerzo para mejorar el sistema y el procedimiento de recepción de quejas, sugerencias y reclamaciones. En el actual enlace de la página web de la Facultad de Trabajo Social al buzón de Quejas y Sugerencias (<https://trabajosocial.ucm.es/buzon>), accesible desde el apartado de Calidad, está disponible un documento explicativo con la diferencia entre queja, sugerencia y reclamación (<https://www.ucm.es/data/cont/docs/6-2019-07-22-INFORMACI%C3%93N%20SUGERENCIAS%20Y%20RECLAMACIONES.julio2019.pdf>). Este documento tiene como objetivo clarificar la naturaleza de cada una de estas opciones y orientar a las personas que quieran presentar uno de estos procedimientos. Así, una sugerencia se entiende como una aportación de ideas, iniciativas o comentarios relativos a las actuaciones de nuestra Facultad, y una queja es una manifestación de insatisfacción con alguna de las actuaciones de nuestra Facultad (relativas, en ambos casos, al funcionamiento, servicios, profesorado, instalaciones, etc.). Estas quejas y sugerencias son recibidas por el Vicedecanato de Estudios y Calidad quien las tramita dando respuesta y poniendo en conocimiento, si es menester, al servicio o actores correspondientes quienes, a su vez, tramitarán la misma.

Por otro lado, una reclamación tiene como objetivo la resolución de un determinado problema, para lo cual es necesario identificar con claridad a la persona reclamante y el contenido de aquello que se solicita. Se indica así que las reclamaciones deberán ser formuladas por la persona o personas interesadas (pueden hacerse en grupo) mediante presentación de un escrito en el que consten sus datos personales, sector de la comunidad universitaria al que pertenece y el domicilio a efectos de notificación. En dicho escrito deberá incluirse una descripción detallada de la situación que origina la reclamación. También se incluye el enlace para acceder al documento, el lugar de entrega, en cualquiera de los registros de la UCM (existe uno frente a la puerta de acceso a la Facultad de Trabajo Social, en el edificio "Las Caracolas"), y el procedimiento que sigue, así como los plazos.



Una vez recibida la reclamación, la presidenta de la Comisión de Calidad y Agentes Externos de la Facultad de Trabajo Social dispondrá de 10 días hábiles para solicitar los informes pertinentes para decidir su admisión o su derivación al organismo o servicio correspondiente. Una vez admitida la reclamación, la presidenta de la Comisión de Calidad de la Facultad de Trabajo Social o el responsable del organismo o servicio correspondiente afectado, dispondrá de 30 días hábiles para informar a todos los actores afectados por la misma, recabar los informes y alegaciones correspondientes, y en general para completar la fase de instrucción del procedimiento. Una vez se dispongan de todos los elementos necesarios, se procederá a su resolución. Esta se producirá en todo caso en el plazo máximo de 3 meses desde la recepción del escrito de reclamación, y será notificada a las partes interesadas, incluyendo las sugerencias o recomendaciones oportunas.

Tratando de forma más detallada las reclamaciones y quejas recibidas en el curso 2020-2021 debe decirse que el alumnado que cursó quejas a través de los canales establecidos y que no se mostró satisfecho con el resultado del procedimiento fue recibido (en caso de desearlo) por la Vicedecana de Estudios y Calidad, así como por la Vicedecana de Estudiantes, Igualdad y Extensión Universitaria o por la misma Decana, con el objetivo de buscar formas alternativas de dar respuesta a los diferentes problemas. Por otra parte, la Oficina de Atención al Estudiante de Trabajo Social (OAETS) ha servido como vía de atención y escucha al alumnado en todo momento.

Por último, debemos reiterar, como en otras memorias de seguimiento, que el alumnado del Centro no muestra, en ocasiones, un elevado conocimiento de algunos procesos, a pesar de la reiterada información a través de las pantallas que existen en los tres pisos del Centro, Secretaría, OAETS, Decanato, Vicedecanatos, representantes de alumnado y página web del Centro, por lo que perduran ciertos problemas de falta de acceso a la información del Centro que, aun así, la Facultad de Trabajo Social procura solventar. Por ello, desde el Vicedecanato de Estudios y Calidad y desde la Coordinación del Máster se ha decidido difundir también toda la información a través de la página web del título, y a través de la comunicación fluida con el estudiantado por todos los canales de comunicación de que disponemos.

Durante el curso 2020-2021 se ha recibido una queja vinculada con el Máster en Trabajo Social Comunitario, Gestión y Evaluación de Servicios Sociales. Esta queja versó sobre el perfil de ingreso a dicho Máster y la no inclusión de la Terapia Ocupacional como perfil prioritario. En este sentido, la Coordinadora del Máster respondió a dicha queja remitiendo a los criterios del baremo de admisión al Máster donde se valora especialmente la disposición de la Diplomatura en Trabajo Social o titulación equivalente, así como otras diplomaturas o licenciaturas en áreas afines (Ciencias Políticas, Sociología, Antropología, Psicología, Educación Social, Gestión y Administración Pública y Ciencias del Trabajo, todas ellas de la rama de conocimiento de las Ciencias Sociales y Jurídicas). No obstante, el baremo marca una priorización y no una exclusión, por lo que la disposición de la formación en Terapia Ocupacional también puntuaría de acuerdo con el expediente académico. En todo caso, la coordinadora considera la posibilidad de revisar el baremo en una próxima Comisión de Postgrado.

En cuanto a las reclamaciones del alumnado del Máster en Trabajo Social Comunitario durante el curso 2020/2021 se han recibido y tramitado 2 solicitudes de revisión de nota y 1 reclamación, de la cuales se procede a dar cuenta a continuación.

El 1 de diciembre de 2020, se recibió desde la Secretaría General de Estudiantes, la solicitud de revisión de nota del alumno D. David García Martín, relacionada con la calificación de su Trabajo Fin de Máster, otorgada por el Tribunal Calificador. El 11 de diciembre de 2020, desde la

Coordinación del Máster y mediante correo electrónico, se hizo llegar al estudiante la respuesta del Tribunal Calificador, con la debida justificación de la calificación otorgada y la rúbrica de evaluación del TFM. El alumno mostro su conformidad con la argumentación ofrecida, por lo que la calificación se mantuvo, dando fin al procedimiento de revisión.

El 11 de diciembre de 2020, se recibió desde la Secretaría General de Estudiantes, la solicitud de revisión de nota de la estudiante D<sup>a</sup> Patricia Alcázar Miragaya, relacionada también con la calificación de su Trabajo Fin de Máster, otorgada por el Tribunal Calificador. Al igual que en todos los casos presentados, desde la Coordinación del Máster se remitió a la alumna la justificación de su nota, así como la rúbrica de evaluación pertinente. La alumna mostró su conformidad con la argumentación ofrecida, por lo que la calificación se mantuvo, dando fin al procedimiento de revisión.

El 3 de diciembre de 2020 la Coordinación del Máster recibió desde la Secretaría General de Estudiantes la reclamación de la alumna D<sup>a</sup> Guisella Marín Moreno, relacionada con la calificación de su Trabajo Fin de Máster, otorgada por el Tribunal Calificador. El 15 de diciembre de 2020, desde la Coordinación del Máster y mediante correo electrónico, se hizo llegar al estudiante la respuesta del Tribunal Calificador, con las explicaciones correspondientes y la rúbrica de evaluación del TFM. Sin embargo, la estudiante mostró su disconformidad con la argumentación ofrecida, procediendo a solicitar una nueva evaluación de su trabajo. Para resolver esta reclamación la Comisión de Coordinación del Máster se constituyó como Tribunal de Reclamaciones y en reunión con fecha 26 de enero de 2021, a las 19:00 horas, tras estudiar detenidamente el caso, resolvió modificar la calificación del TFM, otorgando a la estudiante la calificación de 6,6 puntos (Aprobado).

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buen funcionamiento del sistema de quejas, sugerencias y reclamaciones.</li> <li>• Rápida resolución en todos los casos y atención personalizada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A pesar de que el sistema de quejas y reclamaciones funciona muy bien, y se ha invertido mucho esfuerzo en mejorar su visibilidad en la Web de la Facultad y clarificar el procedimiento a seguir, el alumnado sigue teniendo, en ocasiones, cierto desconocimiento el funcionamiento del sistema. Por lo que nos proponemos dar visibilidad al sistema de quejas y reclamaciones también desde la página web del Máster y a través de todos los canales de comunicación con el estudiantado.</li> </ul>

## 5. INDICADORES DE RESULTADO

### 5.1 Indicadores académicos y análisis de estos

#### INDICADORES DE RESULTADOS

*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación 2017/2018	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación 2018/2019	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación 2019/2020	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación 2020/2021
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	40	40	40	40
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	26	21	24	35
ICM-3 Porcentaje de cobertura	65%	52,50%	60%	87,50%
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	90,81%	86,53%	88,23%	87,47%
ICM-5 Tasa de abandono-del título	23,08%%	9,52%	7,69%	7,69%
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	96,59%	96,79%	93,41%	92,84%
ICM-8 Tasa de graduación	87,50%	100%	80%	80%
IUCM-1 Tasa de éxito	100%	100%	100%	98,30%
IUCM-5 Tasa de demanda del máster	345%	355%	216%	495%
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	90,81%	86,53%	88,23%	88,99%

Si analizamos los resultados académicos del Máster, el primer dato que cabe resaltar es el notable crecimiento de la **tasa de demanda** de la titulación para el curso 2020/2021 (495%). Esta tasa es muy superior a la observada en promociones anteriores, situándose también por encima de la tasa de demanda del curso 2018-2019, una de las más elevadas desde la creación del título. También se ha observado una mejora ostensible en las **matrículas de nuevo ingreso** (35 estudiantes para 40 plazas ofertadas), lo que ha propiciado un aumento de casi 40 puntos en el **porcentaje de cobertura** (87,50% versus el 48% del curso 19/20).

Estos datos confirman el interés actual que existe por la titulación que, por otro lado, no solo se circunscribe a estudiantes de Trabajo social, aunque sea la titulación de origen que predomina, sino que resulta atractivo también para graduados y graduadas de otras disciplinas afines, como: Educación Social, Sociología, Ciencias Políticas o Psicología. La heterogeneidad del estudiantado proporciona una diversidad de perspectivas muy enriquecedoras a nivel pedagógico, mientras que se consolida la tendencia a aumentar el número de estudiantes procedentes de otras universidades españolas.

Podría pensarse que el buen dato de porcentaje de cobertura de la titulación (87,50%) durante el curso 20/21 obedece a razones derivadas del contexto socio sanitario vivido el curso inmediatamente anterior por la pandemia de Covid-19. Sin embargo, si se observan los datos

con detenimiento, el porcentaje de cobertura para el curso 19/20 (60%) también fue superior al porcentaje del curso 18/19 (52,50%), por lo que se confirma la tendencia al alza.

Este hecho da respuesta a una de las sugerencias de mejora del Informe de Seguimiento del Título para el curso 2017/2018, realizado por la Oficina para la Calidad de la UCM, donde se indicaba la idoneidad de revisar el número de plazas ofertadas e incluso reducirlo, con el objetivo de ajustarlo a la demanda. Si bien en el curso 2020/2021 no se han cubierto todas las plazas ofertadas (35 de 40), cabe pensar que, a la vista de los datos actuales, este momento está cerca de producirse en los próximos cursos, por lo que desde la Coordinación del Máster se apuesta por ser prudentes en este sentido, con el objetivo de que no haya estudiantes que se queden fuera de la titulación por haber reducido el número de plazas disponibles.

Teniendo como telón de fondo el contexto post pandemia y siendo conscientes de los desafíos a los que se enfrentaba la educación universitaria presencial, desde la Coordinación del Máster a lo largo de los cursos 2019/2020 y 2020/2021 se ha reforzado el interés por mantener actualizados los canales de comunicación con los y las potenciales demandantes, a saber: la página web de la titulación, los avisos por correo electrónico, etc. Asimismo, se ha reforzado la interacción con las redes sociales de la Facultad de Trabajo Social y con la Oficina de Ayuda al Estudiante de Trabajo Social, a fin de difundir tanto los estudios de Máster, como los diversos eventos y encuentros con profesionales llevados a cabo.

En definitiva, el objetivo ha sido acercar la información sobre la titulación a todo el estudiantado, dentro y fuera de la propia universidad. A tal efecto, también cabe destacar la participación del Máster en el ranking de títulos de postgrado elaborado por el periódico de tirada nacional "El Mundo".

Si atendemos a los resultados académicos, podemos observar que la **tasa de graduación** de la titulación experimentó un ligero descenso durante el curso 2019/2020 (80%), si bien continúa situándose muy por encima de la previsión realizada en la memoria de verificación del título (60%). En este sentido, se puede afirmar que se está cumpliendo con creces el objetivo de formar y titular estudiantes capacitados para la intervención social comunitaria y la gestión y evaluación de servicios sociales.

**La tasa de eficiencia del estudiantado egresados** en el curso 2020/2021 (92,84%) ha descendido ligeramente respecto al curso anterior (93,41%), aunque al igual que el dato anterior, continúa situándose muy por encima de las previsiones que se hicieron en la memoria verificada (85%).

Como dato especialmente positivo, cabe destacar el importante descenso en la **tasa de abandono** durante el curso 2019/2020 (7,69%) respecto al curso 2018/2019 (9,52%), que confirma la tendencia a la baja en este indicador, ya que se sitúa también muy por debajo de la puntuación del curso 2017/2018 (23,08%). Esta tendencia a la baja permite que, en la actualidad, el título ya tenga una tasa de abandono por debajo de las previsiones que constan en la memoria verificada (7,62% frente a un máximo del 10%).

Aunque es pronto para poder afirmarlo con rotundidad, cabe pensar que las acciones de mejora contempladas en el Plan de Mejora de 2017-2018 y emprendidas por la Coordinadora de la titulación a partir del curso 2018/2020 a tal efecto, han tenido un impacto positivo en el descenso de esta tasa. En este sentido, se han llevado a cabo 3 acciones principalmente: por un lado, se ha asesorado al estudiantado específicamente sobre la carga de trabajo del Máster, en diversos momentos (reunión de bienvenida, reuniones con la delegada del grupo, etc.); en segundo lugar, en noviembre de 2021 se impartió un taller sobre autocuidado profesional, en el que se abordaron temas como la gestión del estrés y del tiempo, contenidos especialmente interesantes de cara a la planificación del TFM; y, en tercer lugar, se ha optimizado y actualizado en la página web toda la información concerniente a becas y ayudas para el estudio.

Durante el curso 2021/2022 está previsto mantener y reforzar estas medidas, con el objetivo de confirmar su efectividad en la reducción de la tasa de abandono de la titulación.

Respecto a los resultados de las diferentes asignaturas (ICMRA-2), indicar que el Máster de Trabajo Social Comunitario, Gestión y Evaluación de Servicios Sociales es una titulación con 4 asignaturas obligatorias, que comprenden 33 créditos ECTS: dos dedicadas a la epistemología y la metodología de investigación social en el Módulo 1, además de las Prácticas, que constituyen el módulo 3 y el Trabajo Fin de Máster, que abarca el módulo 4. Mediante el estudio de estas cuatro asignaturas, los y las estudiantes adquieren las competencias básicas para realizar una investigación social orientada a la intervención social y comunitaria, así como las destrezas para construir el conocimiento epistemológico.

El Máster se completa con el Módulo 2, compuesto por diez asignaturas, de entre las cuales el estudiante ha de elegir cinco, para completar los 27 créditos ECTS restantes. Las asignaturas optativas están organizadas en base a los dos itinerarios que configuran el Máster: la intervención social comunitaria y la planificación, gestión y evaluación de servicios sociales. Los resultados de cursar estas cinco asignaturas optativas de uno u otro itinerario completan el perfil formativo seleccionado por el estudiante, confiriéndole las competencias necesarias y adecuadas para aplicar los conocimientos adquiridos, bien en la intervención y desarrollo comunitario o bien en la administración de servicios sociales.

La asignatura de Prácticas es una asignatura obligatoria del Módulo 3 y avala las competencias de los/as estudiantes del Máster para:

- Interaccionar con grupos, organizaciones y comunidades para conseguir cambio, promocionar el desarrollo de estos y mejorar las condiciones de vida a través de la utilización de los métodos y modelos de Trabajo Social.
- Diseñar, implementar y evaluar proyectos de intervención social.
- Aplicar metodologías participativas en la intervención.
- Incorporar la sistematización a la experiencia práctica.

Durante el curso 2020/2021, se matricularon en la asignatura de **Prácticas** 33 alumnos/as, de los cuales 32 fueron de nuevo ingreso. **La tasa de aprobados en 1ª matrícula fue del 96,88%**, lo cual se considera un dato muy positivo respecto a cursos anteriores (87,50% para el curso 2017/2018, por ejemplo).

Por su parte, el Trabajo Fin de Máster también es una asignatura obligatoria para todos los/as estudiantes. Su desarrollo y defensa acreditan que el/la alumno/a ha adquirido todas las competencias previstas en la titulación, ya que evidencian sus capacidades y aptitudes para elaborar y defender en público una investigación o una propuesta de intervención o evaluación. Con la valoración otorgada por la Comisión Evaluadora culmina el proceso de adquisición de competencias del Máster y el/la estudiante obtiene su titulación. En el curso 2020/2021 se matricularon en esta asignatura 44 estudiantes, de los cuales 28 lo hicieron en 1ª matrícula. Sin embargo, hay un amplio margen de mejora en cuanto a la **tasa de aprobados en 1ª matrícula (32,14%)**, que se sitúa muy por debajo del resto de asignaturas, ya que en todas ellas la tasa de aprobados en 1ª matrícula supera el 85%, incluyendo la asignatura de Prácticas, como se ha mencionado anteriormente. Por ello, la Coordinación del Máster, con apoyo del Decanato de la Facultad ha implementado durante el curso 2021-2022, la impartición de 5 talleres/seminarios de investigación, como complemento formativo para la mejora del rendimiento del estudiantado en la asignatura de Trabajo de fin de Máster.

En este punto cabe destacar que las calificaciones obtenidas por los/as estudiantes se sitúan de manera generalizada entre las calificaciones de Notable y el Sobresaliente (incluyendo 1 Matrícula de Honor en 6 de las 12 asignaturas). Este dato denota que el desempeño de los/as estudiantes en las diferentes materias es muy elevado.

**TABLA DE ASIGNATURAS ICMRA-2**

Asignatura	Carácter	Matriculados	1ª matricula	2ª Matrícula y sucesivas	Apr. / Mat.	Apr. / Pres.	N.P. / Pres.	Apr. 1ª Mat. / Mat. 1ª Mat	NP	SS	AP	NT	SB	MH
<b>COORDINACIÓN Y DIRECCIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO</b>	OPTATIVA	26	26	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	11	14	1
<b>EPISTEMOLOGÍA APLICADA A LA INTERVENCIÓN SOCIAL</b>	OBLIGATORIA	35	35	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	7	23	5	0
<b>EVALUACIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS DE INTERVENCIÓN SOCIAL</b>	OPTATIVA	27	27	0	88,89%	92,31%	3,70%	88,89%	1	2	11	10	2	1
<b>GESTIÓN DE PROGRAMAS, PROYECTOS Y SERVICIOS SOCIALES</b>	OPTATIVA	23	23	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	9	11	3	0
<b>INTERVENCIÓN CON GRUPOS EN LA COMUNIDAD</b>	OPTATIVA	27	27	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	1	20	5	1
<b>INTRODUCCIÓN A LA METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN SOCIAL</b>	OBLIGATORIA	34	34	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	1	23	9	1
<b>MEDIACIÓN COMUNITARIA</b>	OPTATIVA	27	27	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	0	27	0
<b>METODOLOGÍA DE LA INTERVENCIÓN COMUNITARIA</b>	OPTATIVA	23	23	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	1	19	2	1
<b>PLANIFICACIÓN, CALIDAD DE PROGRAMAS, PROYECTOS Y SERVICIOS SOCIALES</b>	OPTATIVA	12	12	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	1	9	1	1
<b>PRÁCTICAS</b>	PRACTICAS EXTERNAS	33	32	1	96,97%	96,97%	0,00%	96,88%	0	1	6	18	8	0
<b>TEORÍAS SOCIOLOGICAS DE LA COMUNIDAD</b>	OPTATIVA	16	16	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	4	12	0	0
<b>TRABAJO FIN DE MASTER (TRABAJO SOCIAL)</b>	PROYECTO FIN DE CARRERA	44	28	16	36,36%	94,12%	61,36%	32,14%	27	1	3	11	2	0

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evolución favorable de los resultados en todos los indicadores a nivel general.</li> <li>• La confirmación de la tendencia al alza de indicadores como: tasa de demanda y tasa de cobertura de la titulación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La tasa de aprobados en 1ª matrícula en el TFM.</li> <li>• La tasa de rendimiento de la titulación.</li> </ul>

**5.2 Análisis de los resultados obtenidos relativos a la satisfacción de los grupos implicados en la implantación del título (estudiantes, profesorado, personal de administración y servicios y agentes externos).**

No se recogen los indicadores de satisfacción con la titulación dado que los mecanismos de acceso habilitados para acceder a los mismos no se consideran adecuados.

**5.3 Análisis de los resultados de la inserción laboral de los egresados y de su satisfacción con la formación recibida.**

No se recogen los indicadores de satisfacción con la titulación dado que los mecanismos de acceso habilitados para acceder a los mismos no se consideran adecuados.

**5.4 Análisis de la calidad de los programas de movilidad.**

Al tratarse de un Máster de 60 créditos ECTS, no se contempla ningún programa de movilidad específico para la titulación.

**5.5 Análisis de la calidad de las prácticas externas.**

A continuación, se recogen los principales datos que permiten profundizar en algunos aspectos de la calidad de las prácticas del Máster.

**1. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN.**

El Vicedecanato de Prácticum y Relaciones Institucionales utiliza una encuesta de satisfacción propia a fin de conocer mejor la valoración del alumnado de las Prácticas, dada la importancia de esta asignatura para el Máster en Trabajo Social Comunitario, Gestión y evaluación de Servicios Sociales, no solo en lo relativo a las competencias profesionales que se adquieren en el mismo, sino también en cuanto al número de créditos que abarca (12 ECTS).

Dentro del Sistema Interno de Calidad, el estudiantado ha evaluado el mismo mediante la administración de un cuestionario con medición a través de Escala Likert sobre el grado de satisfacción (1= nada satisfecho/a hasta 5=muy satisfecho/a) respecto a catorce variables que dan respuesta a dos bloques temáticos: 1) oferta, procesos y centros de prácticas, y 2) competencias adquiridas en el Grado e implementadas en la práctica. También se recoge en dos preguntas abiertas información sobre mejoras y recomendaciones.

Es preciso tomar los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción con cautela, analizándolos en el contexto de en la situación de alarma sanitaria y, con ella, en las difíciles decisiones que la Facultad se ha visto obligada a tomar para poder garantizar la formación práctica de nuestro alumnado.

○ **Valoración global de las Prácticas.**

Los siguientes resultados deben contextualizarse y explicarse en relación con las dificultades que se dieron en el contexto de pandemia para poder garantizar una oferta de práctica adecuada en un contexto de incertidumbre y dificultades de las entidades para asumir la tutorización de alumnado.

**Tabla 1. Percepción de la calidad del centro de prácticas.**

Pregunta	Respuesta	Curso 20-21
<b>Oferta de prácticas realizada por la Facultad de Trabajo Social</b>	Satisfecho/a o muy satisfecho/a	33.3%
<b>Tutor/a interno</b>	Satisfecho/a o muy satisfecho/a	66.6%
<b>Procedimiento de adjudicación de prácticas</b>	Satisfecho/a o muy satisfecho/a	66.7%
<b>Centro de prácticas</b>	Experiencia buena/muy buena	66.6%
<b>Tutor/a externo/a</b>	Satisfecho/a o muy satisfecho/a	100%

Estos datos apuntan a que la satisfacción del alumnado que ha realizado prácticas en los centros, pese a las dificultades, no es mala lo que es reflejo del esfuerzo realizado por la Facultad para que el alumnado pudiera desarrollar sus prácticas.

En realidad, la oferta de centros de prácticas es uno de los aspectos en los que se presenta una menor satisfacción (33.3%). Esto era de esperar pues se han ofertado menos centros y con menor diversidad que en cursos previos y tomando decisiones complicadas para asignar las plazas conseguidas. Sin embargo, se obtienen buenos niveles de satisfacción en relación con la experiencia en los centros en los que se realizan las prácticas (66.6%), la satisfacción con el tutor/a interno/a (66.6%) y, sobre todo, con los tutores/as externos/as, donde en ambos casos la satisfacción es del 100%. Así, un 55.5% de estudiantes recomendarían el centro de prácticas a sus futuras compañeras y compañeros.

Pese a las dificultades y las limitaciones de los resultados obtenidos, estos resultados reflejan el esfuerzo del Vicedecanato de Prácticum y de la Coordinación del Máster por dar respuesta a las necesidades de plazas y, además, de hacerlo en condiciones de calidad.

○ **Competencias adquiridas**

Por otro lado, en relación con las competencias del Máster adquiridas en las prácticas y su implementación encontramos los siguientes resultados.

**Tabla 2. Percepción de las competencias adquiridas para el conjunto del alumnado.**

Pregunta	Respuesta	Curso 20-21
<b>Las prácticas ayudan a desarrollar competencias variadas</b>	De acuerdo o totalmente de acuerdo	33.3%
<b>Las prácticas permiten incorporar conocimientos nuevos</b>	De acuerdo o totalmente de acuerdo	44.4%
<b>Las prácticas ayudan a aplicar y comprobar los conocimientos teóricos</b>	De acuerdo o totalmente de acuerdo	55.5%

El alumnado del Máster, para el curso 2020/2021, hace una valoración de las competencias adquiridas en las prácticas bastante limitada. Esto, nuevamente, debe analizarse a la luz de las dificultades experimentadas por la situación de emergencia sanitaria y su impacto en el desarrollo normal de las Prácticas del Máster en Trabajo Social Comunitario, Gestión y Evaluación de Servicios Sociales. Así frente a estos datos, los comentarios del alumnado en reflejan una valoración mayor en términos cualitativos y además, en línea con la interpretación



que se hace de los resultados obtenidos y que contextualizan los mismos en la realidad impuesta por la COVID-19.

Entre los aspectos positivos que el alumnado destaca de la realización de sus prácticas, están entre otros: el aprendizaje práctico aportado por los y las profesionales de los centros, así como el esfuerzo realizado por la Facultad, el Vicedecanato de Prácticum y la Coordinación de Máster.

Mientras que entre los aspectos a mejorar están la coordinación entre la universidad y los centros y proporcionar más información sobre los centros al alumnado antes de hacer la elección.

## **2. COORDINACIÓN Y OTRAS ACCIONES**

Las coordinaciones realizadas con las diferentes organizaciones tanto públicas como privadas han implicado una parte importante de las actividades del Vicedecanato de Prácticum y Relaciones Institucionales para poder poner en marcha las prácticas del Máster. Estas coordinaciones y contactos constantes han estado dirigidas a planificar ad hoc programas específicos de prácticas, solicitar plazas y/o definir las características de estas en función de los objetivos docentes.

Además, ha sido un año de intenso trabajo conjunto y, entre los mecanismos para la mejora de la coordinación con los agentes implicados en las prácticas, se han realizado las siguientes acciones:

- **Establecimiento de nuevos convenios de colaboración educativa**

El curso 2020/2021 ha transcurrido con un intenso trabajo por parte del Vicedecanato de Prácticum y Relaciones Institucionales por tratar de conseguir plazas para todo el alumnado matriculado. Ello ha permitido ampliar el catálogo de entidades que habitualmente colaboraban con la Facultad. Con muchas de estas entidades ya existía convenio de colaboración educativa en vigor. Sin embargo, durante el curso 2020/2021 se han firmado, gestionándose desde la Facultad de Trabajo Social, 28 convenios con entidades nuevas. Cabe destacar también las numerosas renovaciones de convenios que se han llevado a cabo.

Durante el curso 2020/2021 todos los convenios con las entidades se han gestionado a través de la plataforma GIPE UCM (Gestión Integral de las Prácticas Externas) y ha continuado el trabajo de consolidar la gestión de las entidades y de las plazas de prácticas a través de dicha plataforma.

- **Transparencia en los órganos de representación de la Facultad.**

En un ejercicio constante de transparencia, el Vicedecanato de Prácticum y Relaciones Institucionales ha informado de manera constante sobre el estado de las prácticas al profesorado, alumnado y Personal de Administración y Servicios representante en Junta de Facultad y en Consejo de Departamento (Trabajo Social y Servicios Sociales).

- **Reuniones mantenidas con el alumnado.**

La coordinación con el alumnado ha sido constante a través de diferentes medios. Debido a la situación sanitaria, la reunión informativa y de bienvenida que habitualmente se celebra antes de que se habrá el periodo de matriculación se vio pospuesta. Sin embargo, a través de la Web de la Facultad, el alumnado tenía a su disposición la planificación y adaptaciones del Prácticum aprobadas en el marco de la emergencia sanitaria.

La primera reunión informativa con el alumnado del Máster tuvo lugar el 16 de octubre de 2020. Se convocó, además, otra sesión el 19 de octubre de 2020 para tratar de adaptarnos a las necesidades del alumnado. En dicha reunión se explicó al alumnado las adaptaciones puestas en marcha, el calendario previsto, así como otros aspectos del contenido de la asignatura dando indicaciones para la elección de centro de prácticas. Además, se convocó una segunda reunión el 23 de noviembre de 2020 para avanzar el estado de las prácticas y las decisiones tomadas.

A estos encuentros hay que sumar los numerosos contactos mantenidos a través del correo electrónico, de la plataforma GIPE UCM y de la Página Web de la Facultad.

○ **Reuniones con el profesorado.**

El 9 de diciembre de 2020 se mantuvo una reunión con el profesorado de Supervisión. Se tenía el objetivo de informar sobre el estado de las prácticas, la evolución del estado de las plazas, las adaptaciones de la guía para el alumnado con las actividades a evaluar, así como cualquier otra cuestión que afectara al desarrollo de la asignatura y a la docencia impartida por el profesorado implicado en la Supervisión.

○ **Reunión con el Vicerrectorado de Empleabilidad y Emprendimiento**

El 16 de octubre de 2020 la Decana de la Facultad de Trabajo Social y la Vicedecana de Prácticum y Relaciones Institucionales se reunieron con la Vicerrectora de Empleabilidad y Emprendimiento para dar cuenta de las dificultades por las que la Facultad estaba atravesando para dar respuesta a las prácticas del Grado en Trabajo Social. Se trató de plantear posibles soluciones y, además, abordar la realidad específica de nuestra titulación, aportando un informe con los datos y pasos que se habían dado desde la Facultad de Trabajo Social para conseguir desarrollar el Prácticum.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esfuerzo en la renovación de los centros de prácticas.</li> <li>• Reuniones de coordinación mantenidas con el estudiantado, con el profesorado de Supervisión, con el Vicerrectorado de Empleabilidad y Emprendimiento.</li> <li>• Utilización de la plataforma GIPE por parte de las entidades de prácticas y del profesorado encargado de la Supervisión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dificultades para conseguir cubrir todas las plazas matriculadas.</li> <li>• Posibilidad de mejorar la comunicación entre la universidad y los centros.</li> <li>• Necesidad de proporcionar más información sobre los centros al alumnado antes de hacer la elección.</li> </ul>

6. TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.

**6.1 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 Agencia externa.**

NO PROCEDE

**6.2 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 Agencia externa.**

NO PROCEDE

**6.3 Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el último Informe de Seguimiento del Título, realizado por la Oficina para la Calidad de la UCM, para la mejora del Título.**

El 25 de abril de 2019, la Oficina para la Calidad de la UCM emitió su último Informe de Seguimiento del Máster en Trabajo Social Comunitario, Gestión y Evaluación de Servicios Sociales.

En este informe se establecieron una serie de recomendaciones, las cuáles se procede a detallar (en cursiva), exponiendo a continuación las acciones llevadas a cabo.

## CRITERIO 2

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

- *Se recomienda indicar solo las comisiones, reuniones y temas que competan al título.*
- Acciones llevadas a cabo: En la presente memoria (ver punto 2) se atiende a la recomendación formulada por la Oficina de Calidad.

### SUBCRITERIO 4: ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

- *Se recomienda poner en funcionamiento un Buzón de Quejas y Sugerencias, para favorecer que lleguen las reclamaciones y quejas del estudiantado.*
- Acciones llevadas a cabo: Se atiende a la recomendación formulada por la Oficina de Calidad y a comienzo del curso 2020-2021 se activa la pestaña de “Buzón de Quejas y Sugerencias” en el apartado de “Calidad” de la página web de la titulación. A su vez, se incluye un aviso en la portada de dicha página, para informar a todo el alumnado de la disponibilidad de este recurso.

### SUBCRITERIO 5.1.: INDICADORES DE RESULTADO

- *Se recomienda revisar el número de plazas ofertadas, en relación con las matrículas de nuevo ingreso.*
- Acciones llevadas a cabo: Ver punto 5.

### SUBCRITERIO 5.2.: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS RELATIVOS A LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS IMPLICADOS EN LA IMPLANTACIÓN DEL TÍTULO.

- *Se recomienda adoptar medidas que permitan aumentar la participación de estudiantes y profesorado en la cumplimentación de las encuestas de satisfacción.*
- Acciones llevadas a cabo: desde la Coordinación del Máster se ha realizado un llamamiento a todo el profesorado para incrementar la participación como docentes en las encuestas, así como motivar y estimular a la participación del alumnado. A su vez, se ha diseñado e implementado un cuestionario de Autorización de Tratamiento de Datos Personales, que se ha enviado por correo electrónico a el estudiantado de las promociones 2020-2021 y 2021-2022 del Máster. El objetivo de este cuestionario es contar con el permiso del estudiantado para contactar con ellos uno o varios años después de finalizar su formación, con el fin de conocer, por ejemplo, su grado de satisfacción con la formación cursada y datos acerca de su posible inserción laboral.

### SUBCRITERIO 6.3. SE HAN REALIZADO LAS ACCIONES NECESARIAS PARA LLEVAR A CABO LAS RECOMENDACIONES ESTABLECIDAS EN EL ÚLTIMO INFORME DE SEGUIMIENTO DEL TÍTULO, REALIZADO POR LA OFICINA PARA LA CALIDAD DE LA UCM.

- *Se indica que aún no se ha creado la Comisión de Coordinación del Máster y que no se han adoptado medidas que permitan aumentar la participación de estudiantes y profesorado.*

- Acciones llevadas a cabo: ver punto 2 de la presente memoria y acciones de mejora para el subcriterio 5.2.

*SUBCRITERIO 6.5. EN EL CASO DE HABER SIDO EVALUADO POR LA FUNDACIÓN PARA EL CONOCIMIENTO MADRI+D PARA LA RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN DEL TÍTULO, SE HAN REALIZADO LAS ACCIONES NECESARIAS PARA CORREGIR LAS RECOMENDACIONES, MODIFICACIONES NECESARIAS ESTABLECIDAS EN EL INFORME.*

- *Se recomienda concretar el proyecto de mejora en cuanto a los espacios disponibles del Máster.*
- Acciones de mejora: esta información se subsano y ya no aparece como recomendación en el Informe Final para la Renovación de la Acreditación de la Fundación para el Conocimiento Madri+d, con fecha 06/04/2021.

**6.4 Se ha realizado el plan de mejora planteada en la última Memoria de Seguimiento a lo largo del curso a evaluar.**

En el siguiente cuadro se especifican las acciones de mejora planteadas en la memoria de seguimiento del curso 2017/2018, aprobada por la Junta de Facultad el 24 de enero de 2019, para mostrar el resultado de las acciones.

Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Realizado /En proceso/ No realizado	Detalles
Escasa participación de los agentes externos	Alta rotación de personal en las entidades y sobrecarga de trabajo	Establecer nuevos contactos (telefónicos o en persona) para motivar la participación y definir mejor a las personas que tengan disponibilidad.	Vicedecanato de Estudios y Calidad	Curso 2018/2019 y siguientes.	En proceso	Ver 5.5
Inexistencia de Comisión de Coordinación del Máster	Traspaso de responsabilidad en el equipo decanal y la coordinación de la titulación.	Formación de la Comisión de Coordinación del Máster durante el curso 2018/2019.	Coordinadora del Máster y Vicedecanato de Estudios y Calidad	Curso 2018/2019	Realizado	Ver 2.
Escasa participación en el programa Docencia por parte del estudiantado	Cambio en la coordinación del Máster que no permitió atender este aspecto ante otras prioridades.	Comunicación sobre la importancia de la participación.	Coordinadora del Máster y Vicedecanato de Estudios y Calidad	Curso 2018/2019	Realizado	Ver 2.
Mejora de la instancia de quejas, sugerencias y reclamaciones	El alumnado no siempre tiene claro el mecanismo de quejas y reclamaciones y cómo tramitar la solicitud	Mejora de la información publicada en la web y correos informativos a todo el alumnado	Vicedecanato de Estudios y Calidad	Curso 2018/2019	Realizado	Se ha activado el Buzón de Sugerencias en la página web del Máster, se ha publicado un aviso en la misma página sobre este hecho y se ha

						transmitido también esta información en todas las reuniones entre la Coordinadora del Máster y el alumnado.
Ligero aumento de la tasa de abandono	Las circunstancias de precariedad provocan que ante la ausencia de becas o por necesidad de buscar un empleo, se abandonen los estudios.	Mejorar la información sobre becas y sobre la verdadera carga de trabajo del Máster.	Coordinadora del Máster	Curso 2018/2019 y siguientes	Realizado	Ver 2. y 6.5.  A su vez, se ha optimizado el acceso a la información sobre Becas en la página web del Máster, incluyendo un aviso especial en la Portada de dicha web.
Escasez de respuestas de estudiantes y profesorado	Saturación de información y encargos al profesorado, poca motivación por parte del profesorado derivado de la falta de rotación y/o estabilización, no conocimiento de su sentido por parte del alumnado y no obligatoriedad de su realización.	Mayor difusión del sentido de las encuestas de satisfacción de la UCM	Vicedecanato de Profesorado, Vicedecanato de Estudiantes, PAS, Vicedecanato de Estudios y Calidad y Coordinadora del Máster	Curso 2018/2019 y siguientes	En proceso	Por parte de la Coordinación del Máster se ha incidido en la importancia de realizar estas encuestas en todas las reuniones con el profesorado.
Ausencia de información sistematizada sobre la inserción laboral y el grado de satisfacción de los egresados	No disposición de herramientas sistemáticas para su evaluación por parte de la Facultad.	Implantación de un modelo de encuesta a partir del Proyecto de Innovación Docente realizado sobre la materia en 2017/2018	Coordinadora del Máster y Vicedecanato de Estudios y Calidad	Curso 2018/2019 y siguientes	En proceso	Se ha implantado el modelo de encuesta y se ha diseñado y enviado un formulario específico para el contacto con el estudiantado

						egresados. Ver 6.5.
Oferta de prácticas no ajustada a las expectativas del alumnado	Dificultad para que las entidades públicas y privadas asuman más estudiantes en prácticas, teniendo en cuenta que cada curso asumen más de 300 estudiantes de Grado.	Hacer un especial esfuerzo en contactar nuevas entidades y centros de prácticas públicos, privados y del 3º Sector.	Responsable de la asignatura de Prácticas y Coordinadora del Máster	Curso 2018/2019	Realizado	Ver 5.5.
Determinados aspectos que devuelven las distintas instancias evaluadoras no pueden implementarse en la actualidad	Algunas cuestiones requieren un cambio en el plan de estudios o una mayor facilitación por parte de los vicerrectorados. Otras pueden ir acometiéndose en próximos cursos.	Se está realizando un estudio participativo para la reforma de la titulación. Aquellas mejoras que se puedan implementar sin necesidad de esperar a la modificación del título, serán llevadas a cabo dentro de las posibilidades.	Equipo decanal y Coordinadora del Máster	Curso 2018/2019 y 2019/2020	En proceso	Desde la Coordinación del Máster se ha consultado a Rectorado y al equipo decanal de la Facultad de Trabajo Social la idoneidad de emprender un proceso de VERIFICA o MODIFICA para la titulación. Se prevé obtener una respuesta a lo largo del curso 2021-2022.

**6.5 Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de la Renovación de la Acreditación del título, realizado por la Agencia externa para la mejora del Título.**

El 6 de abril de 2021, la Fundación para el Conocimiento Madri+d emitió el Informe Final para la Acreditación del Máster Universitario en Trabajo Social Comunitario, Gestión y Evaluación de Servicios Sociales, con resultado “Favorable”.

En este Informe se establecieron una serie de recomendaciones, las cuáles se procede a detallar (en cursiva), exponiendo a continuación las acciones llevadas a cabo.

### CRITERIO 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (SGIC)

1. *Se recomienda fomentar la participación en las encuestas de satisfacción de los diferentes grupos implicados en el título con el fin de mejorar la representatividad de los indicadores ofrecidos.*
  - Acciones llevadas a cabo: En la Reunión de Profesorado mantenida el 30 de septiembre de 2021, desde la Coordinación del Máster se realizó un llamamiento a todo el profesorado para incrementar la participación como docentes en las encuestas, así como motivar y estimular a la participación del alumnado.

### CRITERIO 4. PERSONAL ACADÉMICO

1. *Dado que se trata de un título con carácter profesional, se debería incrementar el volumen de docencia impartido por parte de profesionales del ámbito de la intervención social comunitaria.*
  - Acciones llevadas a cabo: En este punto, cabe señalar que desde la Coordinación se cuenta con un margen relativo de actuación, puesto que son los diferentes departamentos los responsables de asignar a los docentes al máster y responder así a su encargo docente. En este escenario se plantearon dos acciones de mejora de aplicación inmediata durante el curso 2020-2021:
    - En primer lugar, desde la Coordinación del Máster se trasladó al profesorado la posibilidad de que invitasen a sus clases a profesionales del ámbito comunitario, previa gratificación económica de los diferentes invitados en los casos en que se estimase adecuado. Esta propuesta fue bien recibida y, de hecho, se materializó en la invitación de varios profesionales de diferentes ámbitos en dos asignaturas: “Gestión de Programas, Proyectos y Servicios Sociales”, a cargo de la Profesora D<sup>a</sup> Begoña Leyra Fatou e “Intervención con grupos en la comunidad”, a cargo de la Profesora D<sup>a</sup> María del Carmen Peñaranda Cólera. En concreto, los y las estudiantes contaron con la presencia de:
      - Dña. Blanca Bordallo y Dña. Leticia Martínez: Trabajadoras Sociales de la Unidad Móvil del Centro de Atención a Mujeres Víctimas de Trata y en contextos de Prostitución “Concepción Arenal”, del Ayuntamiento de Madrid. Ambas profesionales impartieron una conferencia sobre explotación sexual y trata de mujeres el martes 20 de octubre de 2020.
      - Dña. Concha Gutiérrez de los Ríos: Trabajadora Social del Hospital Clínico “San Carlos” de Madrid. El jueves 5 de noviembre impartió una conferencia sobre el ejercicio profesional del trabajo social sanitario.
      - D. Rubén Dávila: Trabajador Social. Responsable del Área Social de la Sociedad General de Autores y Editores (SGAE). El martes 24 de noviembre de 2020 impartió una conferencia sobre el ejercicio libre del Trabajo Social.
      - D. Luis Benlloch y Sergio García: El 03 de marzo de 2021 impartieron una conferencia sobre “La acción comunitaria en el contexto de la ciudad neoliberal”.
      - Dña. Pilar Alonso y Dña. Nerea Vita: Trabajadoras sociales de la Fundación Manantial (Madrid). El 17/03/2021 impartieron una conferencia sobre “El trabajo comunitario en un Equipo de Apoyo Social Comunitario (EASC)”.



- D. Javier Santos Bueno: Del Servicio de Dinamización Vecinal de la Federación Regional de Asociaciones Vecinales de Madrid (FRAVM). Impartió el 05 de mayo de 2021 una conferencia sobre “La intervención comunitaria en los barrios: la experiencia de construcción participada del Centro de Innovación Vecinal y Desarrollo Cinesia”.

A su vez, se realizó una visita por parte del estudiante al Centro Social Comunitario “Casino de la Reina” y al “Espacio de Encuentro Feminista” del Ayuntamiento de Madrid. Los/as estudiantes fueron recibidos por Dña. Cristina Rodríguez, Directora del Centro, quien les explico el funcionamiento del mismo, compartiendo su experiencia profesional.

- En segundo lugar, durante el curso académico se planificaron varios talleres y seminarios, impartidos por profesionales del ámbito de la intervención social y por expertos en metodología de investigación en Ciencias Sociales, con un objetivo doble: por un lado, acercar la experiencia profesional al estudiantado y, por otro, mejorar su formación de cara a la elaboración del TFM. De esta forma, durante el curso 2020-2021 se realizaron seminarios relacionados con el autocuidado profesional en la intervención social, las nuevas formas de intervención social, los criterios metodológicos para la elaboración del TFM o la búsqueda bibliográfica para la redacción de trabajos científicos. Estos seminarios se realizaron tanto en formato presencial como *online*, con el objetivo de maximizar la asistencia y participación del alumnado. Adicionalmente, en la asignatura de “Intervención con grupos en la comunidad”, se contó con la participación de 2 alumnas egresadas del Máster y de 1 doctoranda de la Facultad de Trabajo Social para que presentasen las iniciativas en las que estaban trabajando o investigando.
- En tercer lugar, el 7 de mayo de 2021 en colaboración con la Delegada de la Decana para la Diversidad y Sostenibilidad y la Decana de la Facultad de Trabajo Social, tuvo lugar la Jornada sobre “Experiencias formativas comunitarias y sostenibilidad social inclusiva” para los alumnado y las alumnas del Máster, en el Aula de Educación Social Ambiental de Pozuelo de Alarcón. Esta Jornada contó con la participación de Doña Almudena Santos Heredero, directora de la Compañía La Tramoya, D. José Luis Sarasola Sánchez Serrano como Director General de Innovación Social de la Universidad Pablo Olavide de Sevilla y D. Antonio Llorente Simón, como Presidente de la Asociación La Rueca. Durante el encuentro se trataron temas de especial interés para la proyección laboral del estudiantado como: prácticas inspiradoras de proyectos sociales en la comunidad o la iniciativa “Quijote cabalga con los ODS”. La Jornada contó con una gran participación por parte del alumnado y el evento fue reseñado en la página web del Máster, incluyendo fotografías de ese día.

En la siguiente tabla se recogen los complementos formativos planificados y llevados a cabo como acción de mejora en este criterio.

Fecha	Profesional/es	Tema o título del Taller, Seminario o Conferencia
20/10/2020	Dña. Blanca Bordallo y Dña. Leticia Martínez – Trabajadoras Sociales en ejercicio profesional.	Tema: Explotación sexual y trata de mujeres desde el Trabajo Social
05/11/2020	Dña. Concha Gutiérrez de los Ríos – Trabajadora Social en ejercicio profesional.	Tema: El ejercicio profesional del trabajo social sanitario en un hospital
19/11/2020	Dña. Mayte Cortés – Trabajadora Social en ejercicio profesional.	Título: “Nuevas formas de intervención social”
24/11/2020	D. Rubén Dávila – Trabajador Social en ejercicio profesional.	Tema: El ejercicio del Trabajo Social en una sociedad de gestión privada como la SGAE
03/12/2020	Dña. Mayte Cortés - Trabajadora Social en ejercicio profesional.	Título: “El autocuidado profesional en el ámbito de la intervención social”
27/01/2020	D. José Palacios Sánchez – Experto en metodología e investigación en Ciencias Sociales.	Título: “Criterios metodológicos para el diseño y la redacción de trabajos de investigación”
15/02/2021	Dña. Rosa Siguero – Directora de la Biblioteca de la Facultad de Trabajo Social.	Título: “Búsqueda bibliográfica, bases de datos y normas de publicación de trabajos científicos”
03/03/2021	D. Luis Benloch (La Dula, Eines Comunitàries, Valencia) y Sergio García (Dpto. Antropología Social y Psicología Social, Universidad Complutense de Madrid)	Título: “La acción comunitaria en el contexto de la ciudad neoliberal”.
17/03/2021	Dña. Pilar Alonso y Dña. Nerea Vita - Trabajadoras sociales de la Fundación Manantial (Madrid).	Título: “El trabajo comunitario en un Equipo de Apoyo Social Comunitario (EASC)”.
21/04/2021	D. José Palacios Sánchez - Experto en metodología e investigación en Ciencias Sociales.	Título: “Criterios metodológicos para el diseño y la redacción de trabajos de investigación – Segunda parte”
05/05/2021	D. Javier Santos Bueno - Servicio de Dinamización Vecinal de la Federación Regional de Asociaciones Vecinales de Madrid (FRAVM).	Título: “La intervención comunitaria en los barrios: la experiencia de construcción participada del Centro de Innovación Vecinal y Desarrollo Cinesia”.
07/05/2021	Aula de Educación Ambiental de Pozuelo de Alarcón.	Encuentro “Experiencias formativas comunitarias y sostenibilidad social inclusiva – Quijote cabalga con los ODS”

#### CRITERIO 7. INDICADORES DE RENDIMIENTO Y SATISFACCIÓN

1. *Se recomienda implementar acciones de mejora que fomenten la finalización del máster en el curso de matriculación.*

- Acciones llevadas a cabo: Tal y como se ha recogido en el apartado **5.1. Indicadores académicos y análisis de datos**, una de las principales dificultades de este Máster es la baja tasa de alumnado y alumnas que obtienen la titulación en 1 año académico (aproximadamente el 50% del alumnado). La otra mitad del estudiantado opta por matricularse del Trabajo Fin de Máster en cursos sucesivos. Cabe destacar que durante el año 2020-2021 los resultados de defensa del TFM han sido particularmente satisfactorios, ya que de los 18 trabajos defendidos solo 1 de ellos no ha superado la convocatoria, mientras que los 17 restantes han obtenido buenas calificaciones. Con el objetivo de

fomentar la finalización del Máster en el curso de matriculación, desde la Coordinación de la titulación se han llevado a cabo varias acciones:

- Se celebró una reunión con el alumnado en modalidad presencial. En dicha reunión, se señaló el intenso proceso de aprendizaje, así como el gran esfuerzo académico y personal que supone la elaboración del TFM, con el fin de que el alumnado tomara conciencia y pudiese llevar a cabo una adecuada gestión del tiempo.
- A lo largo de todo el curso académico, desde la Coordinación del Máster se planificaron otras 3 reuniones sucesivas, en las que, entre otros temas, se facilitó información precisa acerca del procedimiento para solicitar la tutorización del TFM, los plazos de entrega previstos, etc. Estos encuentros también sirvieron como espacio para que el alumnado plantease sus dudas y consultas.
- Con el objetivo de mejorar la formación del alumnado y aumentar la calidad científica de sus TFM, durante el curso 2020-2021 desde la Coordinación del Máster se planificó la realización de 2 talleres específicos sobre metodología de investigación en Trabajo Social. Estos talleres fueron impartidos presencialmente por el Dr. José Luis Palacios Sánchez, experto en la materia, en los días 27 de enero y 21 de abril de 2021. Ambos talleres tuvieron una dimensión teórico-práctica y en los dos se invitó a los estudiantes a que plantearan dudas concretas acerca de su propio TFM, con el fin de que el Profesor Palacios pudiera orientarles en su elaboración. En los talleres se abordaron temas como: la función y propiedad del TFM en un Máster Universitario; la observación científica (el método científico, la operacionalización de observables y los procedimientos analíticos); la tipología de los métodos de investigación en Ciencias Sociales; los resultados de investigación, etc. El estudiantado acogió favorablemente esta iniciativa, asistiendo mayoritariamente a las dos formaciones, lo cual se considera que repercutió de manera positiva en sus TFM y en las calificaciones que obtuvieron (en su mayoría “Notable” y “Sobresaliente”). Dado el éxito obtenido, durante el curso 2021-2022 está previsto que se mantenga este complemento formativo, enriqueciéndolo con 5 talleres y seminarios específicos para la elaboración del TFM, que versen sobre investigación y, por ejemplo, sobre la redacción académica y científica.

2. *Se recomienda fortalecer los sistemas de seguimiento de los egresados y obtener datos y opinión de este colectivo y su inserción laboral.*

- Acciones llevadas a cabo: Con el objetivo de favorecer y facilitar el contacto con el alumnado egresado, desde la Coordinación del Máster, con el apoyo del Vicedecanato de Estudios y Calidad, se ha diseñado un cuestionario de Autorización de Tratamiento de Datos Personales, que se ha enviado por correo electrónico a el estudiantado de las promociones 2020-2021 y 2021-2022 del Máster. El objetivo de este cuestionario es contar con el permiso del estudiantado para contactar con ellos uno o varios años después de finalizar su formación, con el fin de conocer, por ejemplo, su grado de satisfacción con la formación cursada y datos acerca de su posible inserción laboral.

## 7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

### **7.1 Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación del Procedimiento de modificación ordinario.**

NO PROCEDE

### **7.2 Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación del Procedimiento de modificación abreviado.**

NO PROCEDE

## 8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.

	FORTALEZAS	Análisis de la fortaleza*	Acciones para el mantenimiento de las fortalezas
Estructura y funcionamiento del SGIC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Buen funcionamiento del Sistema, cumplimiento de los requisitos exigidos y buena coordinación con el Vicerrectorado de Estudios y con el Vicerrectorado de Calidad.</li> <li>Buena coordinación con las otras Comisiones Delegadas de la Junta de Facultad y con la Junta de Facultad.</li> <li>Buena articulación con los/as agentes externos/as.</li> <li>Apuesta por la transparencia en la toma de decisiones. Para ello, se publican en la Web de la Facultad las actas con los acuerdos de la Junta de Facultad (donde se aprueban las propuestas elevadas desde la Comisión de Calidad).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ver apartado 1.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En la actualidad no se detectan debilidades en este apartado. Desde el curso 2018-2019 y en los años siguientes (y también durante el curso 2020-2021), se ha fortalecido la participación de los/as agentes externos/as (grupos profesionales). Así, la asistencia continuada y la participación activa de estos/as agentes externos/as está contribuyendo al adecuado funcionamiento del SGIC de manera general.</li> </ul>
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	<ul style="list-style-type: none"> <li>La relación directa entre la Coordinación del título, el profesorado y el alumnado favorece que se detecten y corrijan con premura las incidencias, así como que se dé una respuesta eficaz a las peticiones y/o sugerencias.</li> <li>La figura de delegado/a de clase optimiza la coordinación horizontal entre la Coordinadora del título y el alumnado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Destaca el número de reuniones mantenidas tanto con el estudiantado (3) como con el profesorado (3).</li> <li>Ver apartado 2.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Insistencia en la importancia de mantener periódicas con todos los/as miembros de la comunidad educativa.</li> <li>Refuerzo de la figura de delegado/a de clase.</li> </ul>
Personal académico	Excelente claustro de profesores, con un 100% de doctores y más de un 30% de profesores expertos en la intervención	Ver Apartado 3	Mantenimiento del profesorado actual del Máster y mantenimiento de la comunicación y atención

	social, adecuado a la naturaleza del Máster		constantes a las y los docentes por parte de la Coordinación
Sistema de quejas y sugerencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>Buen funcionamiento del sistema de quejas y sugerencias.</li> <li>Rapidez en la resolución en todos los casos y atención personalizada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ver apartado 4.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinación con los Departamentos y otras instancias de resolución de problemas.</li> <li>Continuación con la rápida respuesta y resolución.</li> </ul>
Indicadores de resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evolución favorable de los resultados en todos los indicadores a nivel general.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ver apartado 5.1.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuación con el trabajo de la Facultad a todos los niveles, coordinación de equipos, atención a indicadores de calidad, reuniones con áreas específicas, contacto fluido con el alumnado para conocer mejor sus circunstancias.</li> </ul>
Satisfacción de los diferentes grupos	No se cuentan con datos para el análisis.	No se cuentan con datos para el análisis.	No se cuentan con datos para el análisis.
Inserción laboral	No se cuentan con datos para el análisis.	No se cuentan con datos para el análisis.	No se cuentan con datos para el análisis.
Programas de movilidad	No procede.	No procede.	No procede.
Prácticas externas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esfuerzo en la renovación de los centros de prácticas.</li> <li>Reuniones de coordinación mantenidas con el estudiantado, con el profesorado de Supervisión, con el Vicerrectorado de Empleabilidad y Emprendimiento.</li> <li>Utilización de la plataforma GIPE por parte de las entidades de prácticas y del profesorado encargado de la Supervisión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ver apartado 5.5.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener el esfuerzo por renovar y ampliar la oferta de centros de prácticas.</li> <li>Mantener las reuniones periódicas con todos los actores implicados.</li> <li>Mantener la utilización de la plataforma GIPE.</li> </ul>
Informes de verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación	<ul style="list-style-type: none"> <li>El Informe de Renovación de la Acreditación emitido con fecha 06/04/2021 ha tenido la calificación de "Muy favorable".</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ver apartado 6.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuidad en la atención de las recomendaciones.</li> </ul>

## 9. RELACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA

### **9.1 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 análisis de las causas.**

A continuación, se enumeran los principales aspectos a mejorar en la titulación, atendiendo a los ítems de interés que aparecen en la presente memoria:

- 1. Estructura y funcionamiento del SGIC:** En la actualidad no se detectan debilidades en este apartado. Desde el curso 2018-2019 y en los años siguientes (y también durante el curso 2020-2021), se ha fortalecido la participación de los/as agentes externos/as (grupos profesionales). Así, la asistencia continuada y la participación de estos/as agentes externos/as está contribuyendo al adecuado funcionamiento del SGIC de manera general.
- 2. Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación:** Si bien durante el curso 2018/2019 se realizó un importante esfuerzo por crear la Comisión de Coordinación del Máster, la cual ha estado operativa durante los cursos 18/19, 19/20 y 20/21, en el último año se ha identificado un defecto de forma en la configuración de la misma, por lo que está pendiente ajustar la existencia de este órgano al reglamento vigente.
- 3. Personal académico:** El profesorado del Máster está formado por un grupo de docentes de distintas disciplinas, en consonancia con el carácter interdisciplinar de la Facultad. Durante el curso 2020/21, el Máster contó con una plantilla de 16 profesores/as para cubrir la docencia y las prácticas (sin incluir otro profesorado que tutorizó TFM). el profesorado funcionario que impartió clases en el Máster representaba el 25%. El resto del profesorado estuvo formado por profesores/as contratados a tiempo completo, y por cinco profesores/as asociados, cifra que mejora el porcentaje de este tipo de profesores, que era en el curso anterior de 3 asociados, y que responde de este modo a la recomendación hecha por la Fundación para el Conocimiento Madri+d de incrementar el número de profesores expertos profesionales, provenientes de la práctica del Trabajo Social. Es importante también señalar que casi el 70% del profesorado han sido profesores/as a tiempo completo, con amplia experiencia docente e investigadora. Una y otra experiencia constituye una preparación adecuada para impartir docencia en el Máster. La función de los trabajadores/as sociales y otros titulados como profesores asociados es, en este Máster profesional, particularmente importante como vínculo de aplicación de los conocimientos a la práctica profesional. Cabe destacar, además, que el 100 % del profesorado es doctor, lo que garantiza la adecuada preparación y experiencia para la docencia de un Máster Universitario. Por todo ello, puede considerarse que el Máster cuenta con un excelente y adecuado claustro de profesoras y profesores.
- 4. Sistema de quejas y sugerencias:** El sistema de quejas y reclamaciones funciona muy bien, y se ha invertido mucho esfuerzo en mejorar su visibilidad en la Web de la Facultad y clarificar el procedimiento a seguir. En ocasiones, no obstante, el alumnado sigue teniendo en ocasiones cierto desconocimiento el funcionamiento del sistema. Por lo que nos proponemos dar visibilidad al sistema de quejas y reclamaciones también desde la página web del Máster, y a través de todos los canales de comunicación con el estudiantado.

5. **Indicadores de resultados:** Si bien los indicadores de resultados del curso 2020/2021 han sido especialmente positivos en lo relativo a la tasa de demanda del Máster, la tasa de cobertura del título y la tasa de abandono, aun se aprecia un margen de mejora en cuanto a las tasas de evaluación y las tasas de graduación, por lo que desde la Coordinación del Máster se reforzará el asesoramiento al estudiantado, tanto en el momento previo a la matriculación, como durante todo el curso académico.
6. **Satisfacción de los diferentes grupos:** No se dispone de datos que permitan realizar un análisis exhaustivo.
7. **Inserción laboral:** No se dispone de datos que permitan realizar un análisis exhaustivo.
8. **Prácticas externas:** Si bien los resultados de satisfacción del alumnado de prácticas son positivos en relación con la labor desarrollada por los/as tutores/as del Centro y el Vicedecanato de Prácticum, aún existe un margen de mejora importante en cuanto a la oferta de centros y a la coordinación con los mismos. Por este motivo, se prevé que se reanuden los esfuerzos por captar entidades del ámbito público, privado y Tercer Sector, para cumplir con las expectativas del alumnado, en cuanto a que se trata de una titulación de carácter profesional.
9. **Informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación:** Durante el curso académico 2020/2021 se ha dado cumplimiento a la totalidad de las recomendaciones contempladas en el Informe Final para la Acreditación del Máster Universitario en Trabajo Social Comunitario, Gestión y Evaluación de Servicios Sociales (ver apartado 6.5.). Sin perjuicio de esto último, se realizará un esfuerzo por mantener estas acciones, a fin de que se consoliden.

### **9.2 Propuesta del nuevo Plan de acciones y medidas de mejora a desarrollar**

Tal y como se ha recogido a lo largo de la memoria, durante el curso 2020/2021 desde la Coordinación del Máster se han realizado varias consultas al Rectorado de la universidad y al equipo decanal de la Facultad de Trabajo Social, con el objetivo de valorar la idoneidad de acometer un procedimiento MODIFICA o VERIFICA para reformar la titulación. Esta propuesta supondría iniciar un proceso de mejora integral de los estudios de Máster, proceso en el que se abordarían todos los puntos susceptibles de mejora identificados en los diferentes informes de seguimiento y memorias de calidad de la titulación.

Actualmente esta propuesta se encuentra en fase de estudio por parte del equipo decanal en comunicación con la coordinación del Máster.

**MEMORIA APROBADA POR LA COMISIÓN DE CALIDAD Y AGENTES EXTERNOS DE LA FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL EL DÍA 15 DE NOVIEMBRE DE 2021.**

**MEMORIA APROBADA POR LA JUNTA DE FACULTAD DE LA FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL EL DÍA 18 DE NOVIEMBRE DE 2021.**