

8.1. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

MÁSTER UNIVERSITARIO EN INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN EN LA ENSEÑANZA Y EL APRENDIZAJE DE LAS CIENCIAS EXPERIMENTALES, SOCIALES Y MATEMÁTICAS UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

RESPONSABLES DEL SGIC

La persona responsable de garantizar la calidad interna de los títulos de la Facultad de Educación-CFP será el/la Decano/a de la Facultad o persona en quien delegue, que presidirá la Comisión de Calidad de la Facultad.

La Comisión de Calidad de la Facultad tiene, como uno de sus objetivos específicos, garantizar la calidad de todas las titulaciones impartidas en el Centro. Su composición y funcionamiento están regulados por el Reglamento aprobado en Junta de Facultad el 16 de noviembre de 2022. En la Comisión de Calidad de la Facultad estarán representados todos los colectivos de la Comunidad Universitaria -estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios, así como un agente externo.

El Reglamento establece la existencia de otras comisiones que forman parte de la estructura organizada del SGIC: Comisión de Coordinación de Grado, Comisión de Coordinación de Posgrado, Comisión de Coordinación de cada uno de los títulos oficiales y Comisión de Coordinación Intercentros.

Composición de la Comisión de Calidad

La composición de la Comisión de Calidad de la Facultad de Educación es la siguiente:

- El Decano/a de la Facultad, o la persona en la que delegue, que la preside.
- El Vicedecano/a de Ordenación Académica.
- El Vicedecano/a de Investigación y Posgrado.
- Los Coordinadores/as de los títulos de Grado.
- Un Coordinador/a de los Dobles Grados.
- Los Coordinadores/as de los títulos de Máster.
- Un Coordinador/a de los Programas de Doctorado.
- Tres estudiantes: uno/a de grado, otro/a de máster y otro de doctorado.
- Un/a representante del PAS.
- Un/a agente externo/a, preferiblemente un experto /a de calidad de alguna Universidad con conocimiento y experiencia en estos temas.

Tanto los/las estudiantes, como el/la representante del PAS y el/la agente externo/a serán designados por la Junta de Facultad. Una vez nombrados, se incorporarán a la Comisión de Calidad durante un periodo de 4 años renovables, siempre que perdure la condición que motivó su designación.

La designación y el cese del secretario se realizará por acuerdo de la Comisión de Calidad.

Funciones de la Comisión de Calidad

La Comisión de Calidad de la Facultad de Educación- CFP tiene como **funciones**:

1. Como funciones generales, entre otras:

- a. Definir las líneas generales del Sistema Interno de Garantía de Calidad de las titulaciones de la Facultad.
- b. Realizar el seguimiento del Sistema Interno de Garantía de Calidad de las titulaciones de Grado y Posgrado impartidas en la Facultad de Educación.
- c. Gestionar y coordinar todos los aspectos relativos a dicho sistema.
- d. Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad de las titulaciones de Grado y Posgrado impartidas en la Facultad de Educación.
- e. Ratificar las decisiones relevantes de las Comisiones de Coordinación, o equivalentes, de las diferentes titulaciones de la Facultad.
- f. Realizar propuestas de revisión y de mejora de las titulaciones y hacer un seguimiento de las mismas.
- g. Proponer y modificar los objetivos de calidad de las titulaciones de Grado y Posgrado impartidos en la Facultad de Educación.
- h. Recoger información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación de los programas formativos de las titulaciones (objetivos, desarrollo de la enseñanza y aprendizaje y otros).
- i. Gestionar el Sistema de Información de las titulaciones de Grado y Posgrado impartidas en la Facultad de Educación.
- j. Establecer y fijar la política de calidad de las titulaciones de Grado y Posgrado impartidas en la Facultad de Educación de acuerdo con la política de calidad de ésta y de la UCM.
- k. Presentar la Memoria Anual de seguimiento de las Titulaciones para su aprobación en Junta de Facultad, así como tramitar y hacer el seguimiento de las memorias anuales en los organismos pertinentes.
- l. Establecer y aplicar políticas de información y difusión a la comunidad educativa sobre la política de calidad de la Facultad, la Memoria de todas y cada una de las titulaciones y los planes de mejora que se deriven.

2. En particular, las siguientes funciones:

- a. Elaboración anual de una Memoria de las actuaciones desarrolladas por la Comisión.
- b. Elaboración anual de informes sobre la marcha de las enseñanzas de las Titulaciones, así

como de los planes de mejora de las mismas, que remitirá para su aprobación a la Junta de Centro.

- c. Elaboración de informes de seguimiento sobre la aplicación de las mejoras propuestas y aprobadas por la Junta de Centro.
- d. Adopción de las decisiones y, en su caso, resoluciones en relación con las reclamaciones y sugerencias presentadas, en colaboración con la Comisión de Calidad y los Departamentos afectados.
- e. Adopción de las modificaciones del Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Calidad aprobadas por la Junta de Facultad.
- f. Todas las restantes funciones que se le asignen en el Sistema Interno de Garantía de Calidad de las diferentes titulaciones, así como las que se atribuyan a la Comisión por cuantas disposiciones sean dictadas en desarrollo del citado Sistema y que de forma expresa se atribuyan a la Comisión.

Funcionamiento y toma de decisiones de la Comisión de Calidad

1. La Comisión de Calidad de la Facultad de Educación se reunirán en sesiones ordinarias y extraordinarias.
2. En sesiones ordinarias habrán de reunirse, al menos, dos veces al año (una al principio y otra al finalizar el curso).
3. La Comisión de Calidad se reunirán en sesiones extraordinarias por iniciativa de su presidente o cuando así lo solicite un mínimo del veinte por ciento del total de sus miembros. La convocatoria de estas sesiones se realizará con una antelación mínima de veinticuatro horas y contendrá el orden del día de la reunión.
4. Por razones de urgencia, el presidente, previo acuerdo de la Comisión de Calidad, podrá convocar verbalmente nueva reunión de la misma durante la celebración de una sesión, enviándose notificación urgente a los miembros no presentes.

Composición de la Comisión de Coordinación del Máster

Son miembros de la Comisión de Coordinación de los títulos de Máster de la Facultad de Educación:

- El Coordinador de la Titulación.
- Los profesores que imparten docencia en la Titulación.
- Un estudiante de la titulación

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

Procedimiento de mejora y calidad de la enseñanza

Calidad de la enseñanza

Los coordinadores de cada una de las titulaciones elaborarán anualmente una memoria de seguimiento

sobre la evolución de estas, que será revisado por la Comisión de Calidad recabando información de:

- La Secretaría de alumnado del Centro y los programas de gestión informática al servicio de Coordinación y Gestión Académica.
- El equipo decanal de la Facultad de Educación- CFP.
- Los departamentos implicados en las enseñanzas.
- Las opiniones del profesorado y del alumnado expresadas en las encuestas de satisfacción.
- El resto de los procedimientos de recogida de información del Sistema de Información de la que se reseñan en este documento.

En dicha memoria de seguimiento se recogerá y analizará información sobre los siguientes aspectos:

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

La Comisión de Coordinación del Máster Universitario en Investigación e Innovación en la Enseñanza y el Aprendizaje de las Ciencias Experimentales, Sociales y Matemáticas analizará los datos y realizará propuestas de revisión y de mejora que remitirá, para su aprobación, a la Comisión de Calidad de la Facultad de Educación- CFP, que lo elevará a la Junta de Facultad. El seguimiento de la aplicación de las mejoras propuestas y aprobadas por la Junta de Facultad será analizado por la Comisión de Coordinación del Máster Universitario en Investigación e Innovación en la Enseñanza y el Aprendizaje de las Ciencias Experimentales, Sociales y Matemáticas, que elaborará el correspondiente informe de seguimiento y lo difundirá tal y como se especifica en el último apartado del documento.

Evaluación y calidad del profesorado

Los procedimientos de evaluación y mejora de la calidad del profesorado de las titulaciones son los establecidos en el Programa Docencia de la UCM.

El modelo de evaluación de la actividad docente Docencia UCM (<https://www.ucm.es/programadocencia>), fue aprobado en el Consejo de Gobierno de sesión de 5 de julio de 2016, e informado positivamente por la Comisión de Verificación de la Fundación para el Conocimiento Madrid+d con fecha 16-11-2016.

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

Satisfacción de los actores implicados en la titulación

La información sobre la valoración global y sobre los aspectos específicos de cada titulación y los/las participantes en la misma (alumnado, profesorado y personal de apoyo) se obtendrá mediante encuestas que serán remitidas a los distintos actores implicados en las titulaciones dentro del correspondiente curso académico, pudiendo asimismo realizarse a través de medios electrónicos, informáticos y telemáticos. Para la realización de estas encuestas se cuenta con la ayuda técnica de la Oficina para la Calidad de la UCM, que elaborará los cuestionarios y llevará a cabo el tratamiento analítico de la información facilitada en los mismos.

En el marco de su SGIC la Facultad de Educación- CFP pone a disposición de su comunidad universitaria (alumnos, profesores y PAS) un Servicio de Sugerencias y Quejas con el objetivo de mejorar la calidad de sus estudios regulado en el Reglamento de Quejas y Sugerencias de las Titulaciones, aprobado en Junta de Facultad con fecha 1 de julio de 2015.

Todos los miembros pertenecientes a la Facultad de Educación- CFP tienen derecho a presentar sugerencias y quejas relativas a la mejora de los títulos impartidos por la Facultad. Tanto unas como otras se podrán presentar a título individual o colectivamente.

La presentación de una sugerencia o queja no supondrá, en ningún caso, la iniciación de un procedimiento administrativo o interposición de un recurso administrativo, ni interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente.

Procedimiento de actuación:

Reclamaciones.

1. La presentación de sugerencias y quejas está prevista a través de (<https://educacion.ucm.es/buzon-sobre-sugerencias-y-quejas>).
Las sugerencias y quejas anónimas o en las que no conste la firma del interesado, no serán tenidas en cuenta a efectos de darles respuesta, aunque se archivarán para ser tratadas con fines estadísticos y tenidas en consideración para la mejora de las titulaciones.
No se admitirán las quejas formuladas con insuficiente fundamento o inexistencia de pretensión. En todo caso, se comunicará por escrito a la persona interesada los motivos de la no admisión.
No se entrará en el examen individual de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial o expediente administrativo, y suspenderá cualquier actuación si, en el transcurso de su tramitación, se iniciara un procedimiento administrativo o se interpusiera demanda o recurso ante los tribunales ordinarios. Esto no impedirá, sin embargo, la investigación de los problemas generales planteados en las quejas presentadas.
Se podrán establecer formularios específicos para la recepción de la información, que faciliten su presentación y gestión. Además, se asesorará respecto a su tramitación a los interesados.
2. La Comisión de Coordinación del Máster Universitario en Investigación e Innovación en la Enseñanza y el Aprendizaje de las Ciencias Experimentales, Sociales y Matemáticas no admitirá las reclamaciones anónimas, las formuladas con insuficiente fundamento o inexistencia de pretensión y todas aquellas cuya tramitación cause un perjuicio al derecho legítimo de terceras personas. En todo caso, comunicará por escrito a la persona interesada los motivos de la no admisión.
3. La Comisión de Coordinación del Máster Universitario en Investigación e Innovación en la Enseñanza y el Aprendizaje de las Ciencias Experimentales, Sociales y Matemáticas efectuará el registro de todas las

quejas y enviará el correspondiente acuse de recibo a los que hayan presentado el escrito. A estos efectos, dispondrá de un registro propio, no integrado en el sistema general de registros de la Universidad Complutense. Dicho registro tendrá carácter reservado al objeto de garantizar la confidencialidad de los asuntos.

4. La Comisión de Calidad del Máster Universitario en Investigación e Innovación en la Enseñanza y el Aprendizaje de las Ciencias Experimentales, Sociales y Matemáticas se coordinará para la resolución de las quejas, con la Comisión de Calidad y los Departamentos implicados, en su caso. Realizará las actuaciones pertinentes para comprobar cuantos datos fueran necesarios mediante el estudio de la documentación necesaria y la realización de entrevistas personales, así como los informes externos que sean convenientes.
5. El solicitante será informado del estado de su solicitud y recibirá una respuesta a su queja, mediante un mensaje en su correo electrónico, en el que se razonará la decisión tomada, en el plazo de tres meses desde que fue admitida.
6. Terminada su tramitación la sugerencia o queja, así como la respuesta que se haya enviado, se archivarán de acuerdo con Sistema de Garantía Interno de la Facultad.

Sugerencias:

Asimismo, se pondrá a disposición de los actores implicados (profesorado, alumnado y PAS) un Buzón de Sugerencias para todas aquellas propuestas que tengan como finalidad promover la mejora de la calidad de la Titulación. En la actualidad se puede acceder en el siguiente enlace (<https://educacion.ucm.es/buzon-sobre-sugerencias-y-quejas>).

Las decisiones y resoluciones de la Comisión de Coordinación del Máster Universitario en Investigación e Innovación en la Enseñanza y el Aprendizaje de las Ciencias Experimentales, Sociales y Matemáticas derivadas de reclamaciones y/o sugerencias no tienen la consideración de actos administrativos y no serán objeto de recurso alguno; tampoco son jurídicamente vinculantes y no modificarán por sí mismas acuerdos o resoluciones emanadas de los órganos de la Universidad.

Toda la información y análisis referente a las encuestas de satisfacción y tratamiento de reclamaciones y sugerencias se incorporará al Sistema de Información de la titulación, y será analizada en sus informes y propuestas de revisión y de mejora del título. Esta información se remitirá a la Comisión de Calidad de la Facultad de Educación- CFP para su elevación a la Junta del Facultad, que adoptará las medidas necesarias para su ejecución, con el objetivo de lograr una mejora continua en la satisfacción de la formación.

Cumplimiento de objetivos y resultados de aprendizaje

Los objetivos formativos globales y finales y los resultados de aprendizaje de las titulaciones se miden a través de los indicadores consignados en las respectivas memorias de verificación (calificaciones de asignaturas, Prácticas Externas, TFG, TFM, lectura de Tesis Doctorales, etc.), así como en la información recogida mediante los sistemas de evaluación de la calidad de la enseñanza y profesorado, la información de las encuestas de inserción laboral, de los programas de movilidad y de los diferentes procedimientos especificados en el Sistema de Información y, además, se contará con la opinión del profesorado y de los y las estudiantes, expresada en las encuestas de satisfacción.

Asimismo, se utilizarán como mínimo los indicadores que se mencionan a continuación y que vienen definidos en la Guía de Interpretación para el Cálculo de Indicadores de la UCM:

➤ **Grados y másteres**

- ICM-1 Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas.
- ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso en primer curso.
- ICM-3 Porcentaje de cobertura.
- ICM-4 Tasa de rendimiento del Título.
- ICM-5 Tasa de abandono del Grado.
- ICM-6 Tasa de abandono del Máster.
- ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados/as del Título.
- ICM-8 Tasa de graduación del Título.
- IUCM-1 Tasa de éxito
- ICUM-2 Tasa de demanda del grado en primera opción
- IUCM-3 Tasa de demanda del grado en segundas y sucesivas opciones
- IUCM-4 Tasa de adecuación del grado
- IUCM-5 Tasa de demanda del Máster
- IUCM-16 Tasa de evaluación del título

La Comisión de Calidad analizará estos datos y emitirá anualmente propuestas de revisión y mejora de las titulaciones a la Junta de Facultad, que adoptará las medidas necesarias para su ejecución.

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

Prácticas externas

No hay.

Programas de movilidad

No procede.

La inserción laboral de los/las titulados/as

Dos años después de que salgan los primeros titulados de grado y de máster y tres años después para el doctorado, se realizarán encuestas promovidas por el Rectorado de la Universidad, con la participación de la Oficina para la Calidad, para conocer el nivel de inserción laboral de las distintas titulaciones y, también, la satisfacción con la formación recibida en la titulación de cara a la incorporación o proyección en el mercado laboral.

Se recogerá la satisfacción de los/las titulados/as con la formación recibida mediante una encuesta en el momento en que soliciten el título oficial de las enseñanzas cursadas en la Secretaría de alumnado del centro. La Comisión de Calidad de la Facultad valorará y analizará toda esta información periódicamente y

emitirá propuestas de revisión y mejora de los planes de estudio de las titulaciones.

Para mejorar la inserción laboral y la adecuación de la formación recibida por los egresados, se recabará periódicamente, a través de cuestionarios realizados al efecto, la opinión de los responsables de empresas (posibles empleadores), instituciones públicas o privadas sobre la inserción laboral y la adecuación de la formación recibida. En lo que se refiere al Máster Universitario en Investigación e Innovación en la Enseñanza y el Aprendizaje de las Ciencias Experimentales, Sociales y Matemáticas, la Facultad de Educación- CFP de la UCM, fundamentalmente en forma de convenios de colaboración, con centros públicos o privados que desarrollan sus funciones en ámbitos sociales, educativos, de salud y culturales, especialmente con personas y colectivos frágiles o en situación de riesgo o exclusión social. Entre ellos, centros como instituciones educativas, residencias de mayores con deterioro cognitivo, museos y centros culturales, centros penitenciarios, asociaciones o fundaciones de ayuda a drogodependencias, a personas sin hogar, a inmigrantes, servicios de psiquiatría o de pediatría de hospitales, centros de acogida a menores o a mujeres víctimas de violencia de género, espacios de igualdad, centros de atención a personas con diversidad funcional...

La Comisión de Coordinación del Máster Universitario en Investigación e Innovación en la Enseñanza y el Aprendizaje de las Ciencias Experimentales, Sociales y Matemáticas valorará y analizará toda esta información periódicamente y emitirá propuestas de revisión y mejora de las titulaciones que remitirá a la Comisión de Calidad, para su elevación a la Junta de Centro, que adoptará las medidas necesarias para su ejecución, con el objetivo de lograr una mejora continua en la formación e inserción laboral del alumnado.

Sistema de Información

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

La Comisión de Coordinación del Máster Universitario en Investigación e Innovación en la Enseñanza y el Aprendizaje de las Ciencias Experimentales, Sociales y Matemáticas recibirá ayuda técnica en los procesos de aseguramiento de la calidad de la Oficina para la Calidad de la Universidad Complutense, en especial para: la aplicación del Programa Docentia, para la aplicación de las encuestas de satisfacción y para la medición de la inserción laboral. Por otra parte, la Vicegerencia de Gestión Académica proporcionará información sobre la gestión de matrícula, de actas y otros, para la elaboración de los indicadores que se han señalado y la información relativa al alumnado.

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

- Memoria anual del funcionamiento de las titulaciones en la que se incluirá, al menos, la información, indicadores y análisis relativos a la garantía interna de calidad.
- Propuestas de mejora de la Comisión de Calidad y seguimiento de estas.
- Evaluación del profesorado mediante la aplicación del Programa Docentia.
- Sistemas de verificación del cumplimiento por parte del profesorado de sus obligaciones docentes.
- Reunión de coordinación - valoración y reflexión al final del año académico y programación anual.
- Resultados de las encuestas de satisfacción al alumnado, profesorado y personal de apoyo.

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

CRITERIOS ESPECÍFICOS EN EL CASO DE EXTINCIÓN DE LOS PLANES DE ESTUDIO CONDUCTENTES A LA OBTENCIÓN DE TÍTULOS OFICIALES

Serán motivos para la extinción de un título de Grado o Máster:

- No haber superado el proceso de evaluación para su acreditación (previsto en los artículos 27, 28 y 34 del RD 822/2021) y el plan de ajustes no subsane las deficiencias encontradas.
- Si se considera que el título ha realizado modificaciones en el plan de estudios que supongan un cambio notable en los objetivos y naturaleza del título.
- A petición del Centro, tras la aprobación en Junta de Facultad, de forma razonada cuando el número de estudiantes de nuevo ingreso sea inferior a 20 en tres años consecutivos, o bien a petición, motivada y justificada, del Consejo de Gobierno de la UCM o de la Comunidad de Madrid, en ejercicio de las competencias atribuidas legal o reglamentariamente.
- Si la inserción laboral de los/las egresados/as fuera inferior a 20% durante cinco años, la Comisión de la Titulación deberá analizar el interés profesional del Título, emitir un informe proponiendo acciones de mejora del Título o su extinción.

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

La suspensión del Plan de Estudios será aprobada por el Consejo de Gobierno y se desarrollará según lo establecido en los artículos 27, 28 y 34 del RD 822/2021.

En caso de suspensión de alguna titulación, quedará garantizado por parte de la Facultad de Educación- CFP de la UCM el adecuado desarrollo de las enseñanzas que hubieran iniciado sus estudiantes hasta su finalización y, que contemplarán, entre otros, los siguientes puntos:

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

DIFUSIÓN Y PUBLICIDAD DE LOS RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO DEL SGIC

El Rectorado de la Universidad Complutense de Madrid y la Facultad de Educación- CFP de la UCM difundirán los resultados del seguimiento de garantía interna de calidad de las titulaciones de la Facultad entre la comunidad universitaria y la sociedad en general utilizando medios informáticos (inclusión en la página Web

institucional), y documentales, y propiciando foros y jornadas de debate y difusión.

En todo caso, la información mínima que se difundirá sobre los resultados de seguimiento del SGIC de las titulaciones incluirán:

- ✓ Memoria de actuaciones
- ✓ Plan de mejoras
- ✓ Informes de seguimiento de los títulos