

**9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD**  
**MASTER UNIVERSITARIO EN ARTETERAPIA Y EDUCACION ARTISTICA**  
**PARA LA INCLUSION SOCIAL**  
**Universidad Complutense de Madrid/Universidad Autónoma de**  
**Madrid/Universidad de Valladolid**

El presente documento recoge el Sistema de Garantía Interna de Calidad del Máster Interuniversitario en Arteterapia y Educación Artística para la Inclusión Social, título conjunto de la Universidad Complutense de Madrid (UCM), la Universidad Autónoma de Madrid (UAM) y la Universidad de Valladolid (UVA), por lo que todas las referencias recogidas en el sistema deben entenderse referidas a las tres Universidades.

### **9.1 Responsables del sistema de garantía de calidad del plan de estudios.**

El Responsable unipersonal de garantizar la calidad interna del Máster Interuniversitario en Arteterapia y Educación Artística para la Inclusión Social será uno de los Coordinadores del Máster o persona en quien delegue, con la duración y rotación entre los mismos que se determine en el Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Calidad. Asimismo presidirá la Comisión de Calidad del Máster.

La Comisión de Calidad del Máster Interuniversitario en Arteterapia y Educación Artística para la Inclusión Social será la máxima responsable de la calidad de la titulación. Esta Comisión de Calidad estará formada por:

- las/os tres Coordinadores/as del Máster en las respectivas universidades, siendo uno de ellos el Presidente, según el orden que establezca el Reglamento de funcionamiento de la Comisión de Calidad.
- dos representantes de estudiantes del Máster, uno de primer curso y el otro de segundo curso, que podrán tener suplentes, elegidos también por el resto del alumnado. El representante de primer curso podrá tener un suplente, que deberá ser del otro ámbito de especialización de la titulación, y el representante de segundo curso podrá tener dos suplentes, cada uno de una de las otras dos universidades.
- tres miembros del cuerpo docente como representantes del profesorado, que deberán ser uno por cada universidad.
- un/a representante del Personal de administración y servicios.
- La Comisión contará además con un/a experto/a ajeno/a a la universidad, escogido por la Comisión y cuyas funciones y participación específica quedarán reguladas en el Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Calidad.

La Comisión de Calidad de la titulación tendrá como **funciones**:

- Realizar el seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad.
- Gestionar y coordinar todos los aspectos relativos a dicho sistema.
- Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad 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 y otros). Esta información se recabará de todos los Centros implicados en la enseñanza del Máster.
- Gestionar el Sistema de Información de la titulación.
- Establecer y fijar la política de calidad del título de acuerdo con la política de calidad de la UCM, la UAM y la UVA.

En lo que respecta al **funcionamiento y toma de decisiones** de la Comisión de Calidad y tras la constitución de la Comisión, ésta redactará un Reglamento de Funcionamiento. En todo caso:

- La Comisión se reunirá un mínimo de tres veces a lo largo del curso. Estas reuniones mínimas se llevarán a cabo: a comienzo del curso como reunión de planificación, una reunión de seguimiento a mitad de curso, y al final del mismo una reunión de evaluación.
- Las decisiones se tomarán por mayoría simple de los asistentes. En caso de empate el Presidente dispondrá de voto de calidad. Asimismo las medidas adoptadas se comunicarán a los implicados en las mismas, para realizar los cambios y mejoras oportunas.

La Comisión de Calidad de la Titulación elaborará anualmente una Memoria de sus actuaciones y un plan de mejoras de la titulación que deberá ser aprobado por los órganos competentes en las distintas Universidades participantes en el Máster, y será difundido conforme a lo previsto en el punto 9.5.3 del documento.

## **9.2 Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad del profesorado y de la enseñanza.**

### **9.2.1 Evaluación y calidad del profesorado**

La titulación realizará la evaluación a su profesorado con objeto de mejorar la calidad del Máster, de acuerdo con los procedimientos de la UCM, la UAM y la UVA.

Los procedimientos de evaluación y mejora de la calidad del profesorado de la UCM que imparta su docencia en la misma son los procedimientos establecidos en el Programa Docencia de la UCM verificado por la ANECA con fecha de 31 de marzo de 2008 (para más especificaciones, ver la página Web del Vicerrectorado de Desarrollo y Calidad de la Docencia (<http://www.ucm.es/dir/2423.htm>)).

### **9.2.2 Calidad de la enseñanza**

La Comisión de Calidad de la titulación elaborará anualmente un informe sobre la

marcha de las enseñanzas de la titulación recabando información de:

- la Secretaría de alumnos de las Facultades correspondientes que desarrollan el programa.
- el Servicio de Coordinación y Gestión Académica
- la Dirección de los Centros donde esté ubicada la titulación
- los departamentos implicados en las enseñanzas, a los que pertenezca el profesorado del Máster
- el resto de procedimientos de recogida de información del Sistema de Información del Máster

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

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

A partir de este informe, la Comisión de Calidad elaborará una propuesta de mejoras. El seguimiento de la aplicación de las mejoras propuestas será realizado por la Comisión de Calidad que elaborará el correspondiente informe de seguimiento y lo difundirá tal y como se especifica en el punto 9.5.3 del documento.

### **9.2.3 Satisfacción de los actores implicados en la titulación**

La información sobre la valoración global y sobre aspectos específicos del Máster y de los actores implicados en el mismo (alumnado, profesorado y personal de apoyo) se obtendrá mediante encuestas. Para la realización de estas encuestas se cuenta con la ayuda técnica de la Oficina para la Calidad de la UCM que elaborará los cuestionarios y llevará a cabo el tratamiento analítico de la información facilitada en los mismos.

La Comisión de Calidad del Máster se encargará de la aplicación de los cuestionarios y de su envío a la Oficina para la Calidad para su procesamiento y análisis.

Asimismo en **la Universidad Autónoma de Madrid**, la Comisión de Estudios de Posgrado de la UAM y su Centro de Estudios de Posgrado llevarán a cabo los siguientes procedimientos internos:

- Aplicación de un cuestionario a los alumnos y alumnas del Máster, al final del curso, en el que se pedirá, al menos, una valoración de los siguientes aspectos:

Interés y calidad de cada una de las materias, y grado de consecución de los objetivos.

Coordinación entre las materias del Máster.

Propuestas de mejora referidas a materias en particular, y al Máster en general.

- Realización de reuniones con los profesores y profesoras que imparten docencia en el Máster para revisar el planteamiento y desarrollo del programa y acordar propuestas de mejora que serán transmitidas a la comisión de Posgrado del Departamento.

### **Procedimiento de tramitación de reclamaciones y sugerencias**

Tanto el profesorado, como el personal de administración y servicios y el alumnado pueden elevar una reclamación o sugerencia a la Comisión de Calidad. La reclamación o sugerencia se hará llegar por escrito a la coordinación del Máster. La coordinación conforme a lo estipulado en el reglamento determinará si dicha petición precisa de una convocatoria específica de la Comisión de Calidad, o si por el contrario la reclamación o sugerencia se incorpora al orden del día de la primera reunión ordinaria de la Comisión que se celebre.

En la tramitación de los procedimientos ante la Comisión de Calidad se seguirán todas las garantías legalmente previstas para los procedimientos administrativos. La Comisión de Calidad actuará de oficio o a instancia de parte en relación con las sugerencias y observaciones que sean susceptibles de necesitar su intervención. Cualquier implicado en el desarrollo del Máster podrá dirigirse a la Comisión de Calidad a título individual o colectivo.

#### Procedimiento de actuación: reclamaciones:

1. Las reclamaciones serán formuladas por el interesado mediante la presentación de un escrito que contenga sus datos personales, el sector de la comunidad universitaria al que pertenece y su domicilio a efectos de notificación, y en el que se concretarán con suficiente claridad los hechos que originan la queja, el motivo y alcance de la pretensión que se plantea y la petición que se dirige a la Comisión de Calidad. El escrito se presentará con libertad de forma, si bien se

publicarán en la página web correspondiente impresos que faciliten la presentación de la reclamación. Los interesados podrán recabar de la Comisión de Calidad dichos impresos así como asesoramiento para cumplimentarlos, o bien presentar sus propios escritos de reclamación.

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

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

4. La Comisión no entrará en el examen individual de aquellas reclamaciones sobre las que esté pendiente resolución judicial o expediente administrativo y suspenderá cualquier actuación si, en el transcurso de su tramitación, se iniciara un procedimiento administrativo o se interpusiera demanda o recurso ante los tribunales ordinarios. Ello no impedirá, no obstante, la investigación de los problemas generales planteados en las reclamaciones presentadas. Admitida la reclamación, la Comisión de Calidad promoverá la oportuna investigación y dará conocimiento a todas las personas que puedan verse afectadas por su contenido.

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

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

7. En todo caso resolverá dentro del plazo de tres meses desde que fue admitida la reclamación.

#### Sugerencias:

Asimismo se pondrá a disposición de los actores implicados (profesorado, alumnado y PAS) un Buzón de Sugerencias para todas aquellas propuestas que tengan como finalidad promover la mejora de la calidad de la Titulación.

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

Toda la información y análisis referente a las encuestas de satisfacción y tratamiento de reclamaciones y sugerencias se incorporará al Sistema de Información de la titulación, utilizando dicha información y análisis la Comisión de Calidad en sus informes y propuestas de mejora.

#### **9.2.4 Cumplimiento de objetivos formativos y resultados de aprendizaje**

Los objetivos formativos globales y finales de la titulación se miden en las Prácticas Externas y el Trabajo Fin de Máster. Además se utilizarán los indicadores que se mencionan a continuación y también la opinión del profesorado y del alumnado expresada en las encuestas de satisfacción.

Se elaborarán los siguientes indicadores:

- Tasa de eficiencia (relación porcentual entre el número total de créditos establecidos en el plan de estudios y el número total de créditos en los que han tenido que matricularse a lo largo de sus estudios el conjunto de estudiantes titulados en un determinado curso académico).
- Tasa de abandono (relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que debieron finalizar la titulación el curso anterior y que no se han matriculado ni en ese curso ni en el anterior).
- Tasa de graduación (porcentaje de estudiantes que finalizan la enseñanza en el tiempo previsto en el plan de estudios (d) o en año más (d+1) en relación con su cohorte de entrada).

La Comisión de Calidad analizará estos datos y emitirá anualmente propuestas de mejora.

### **9.3 Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad.**

#### **Prácticas Externas:**

En el Máster Interuniversitario en Arteterapia y Educación Artística para la Inclusión Social las prácticas tienen carácter obligatorio y tienen un valor de 24 ECTS; su objeto es que el alumnado se capacite para integrar los conocimientos teórico/prácticos adquiridos durante el año anterior dentro de un contexto de aprendizaje real en relación con su práctica profesional y se capacite para diseñar proyectos de investigación conforme a los modelos metodológicos propios de las áreas de estudio. Las mismas se realizarán en distintos centros en ámbitos educativos, culturales y/o clínicos.

Las prácticas serán tuteladas por un tutor interno (profesor) y un tutor externo (vinculado a la Institución o empresa donde se desarrollen las prácticas).

La consecución de los objetivos formativos de las prácticas serán objeto de análisis por la Comisión de Calidad del Máster que realizará el seguimiento del desarrollo de las prácticas, y procederá a su evaluación; para ello utilizará los siguientes indicadores:

- Grado de satisfacción de los estudiantes, a través de cuestionarios
- Informe de los tutores internos y externos de las prácticas

Esta Comisión comunicará los resultados a las partes implicadas y propondrá las medidas de mejora necesarias para conseguir los objetivos previstos.

### **Programas de movilidad:**

Los programas de movilidad serán objeto de un seguimiento y evaluación que permita la mejora continua mediante propuestas de mejora por parte de la Comisión de Calidad del Máster.

La Comisión de Calidad del Máster realizará un seguimiento y evaluación anual que permita la mejora continua y para ello, se utilizaran los siguientes indicadores:

- Porcentaje de participación en los programas de movilidad
- Grado de satisfacción de los estudiantes que se obtendrá por medio de encuestas a los mismos.

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

Como procedimientos de análisis de la inserción laboral de los egresados/as del Máster Interuniversitario en Arteterapia y Educación Artística para la Inclusión Social se realizarán unas encuestas, con los objetivos y periodicidad que se señalan a continuación:

1º) Un año después de la finalización de los estudios de los primeros egresados/as para evaluar la evolución de sus salidas profesionales una vez finalizado el mismo.

2º) Dos años después de la graduación los/as primeros/as egresados/as del Máster se realizarán encuestas promovidas por el Rectorado de la Universidad Complutense de Madrid, con la participación de la Oficina para la Calidad, para conocer el nivel de inserción laboral del Máster y la adecuación de la formación recibida en la titulación para dicha inserción laboral.

3º) Tres años después de la finalización del Máster, la Universidad Autónoma de Madrid, enviará a la correspondiente cohorte de estudiantes un cuestionario en el que se solicitará información sobre las repercusiones del Máster en la actividad profesional, y sobre las posibles carencias o necesidades de ampliación de la formación detectadas en el desempeño profesional.

En todo caso se tendrá en cuenta la adecuación de las materias y módulos ofertados con la demanda de las distintas instituciones de carácter educativo, clínico y social, en la intervención y mejora a través de prácticas artísticas. Se valorará asimismo la adecuación de las prácticas profesionales y la inserción y colaboración con los equipos profesionales de cada uno de los centros, su capacidad de interacción y beneficio a los colectivos a quienes se destina el ejercicio de la profesión, en tanto que esta profesión está ya reconocida en varios países europeos como Gran Bretaña, plenamente integrada en equipos multidisciplinares, por lo que existe una sólida expectativa sobre su implementación en el marco laboral español.

Se estimará especialmente la evaluación que los colectivos vulnerables y en riesgo de exclusión (a través de las asociaciones correspondientes) realicen de la acción para su mejora psicosocial a través del arte, incluyendo todas estas informaciones para la mejora y perfeccionamiento del título.

Se recabará, al menos, información de los Colegios Profesionales o Asociaciones Profesionales correspondientes y de las organizaciones empresariales, educativas, sociales y de los ámbitos sanitarios sobre la inserción laboral y la adecuación de la formación recibida.

## **9.5 Sistema de Información. Criterios específicos en el caso de extinción del título. Difusión y publicidad de los resultados del seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad**

### **9.5.1 Sistema de Información**

Se creará un Sistema de Información que recogerá sistemáticamente todos los datos de información necesarios para realizar el seguimiento y evaluación de calidad del Máster Interuniversitario en Arteterapia y Educación Artística para la Inclusión Social y su desarrollo, así como de las propuestas de mejora.

La Comisión de Calidad del Máster recibirá ayuda técnica en todos los procesos de aseguramiento de la calidad de la Oficina para la Calidad de la Universidad Complutense, en especial para: la aplicación del programa Docencia para la UCM, 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 (i) los indicadores que se han señalado y (ii) la información relativa al alumnado.

El Sistema de Información del Máster Interuniversitario en Arteterapia y Educación Artística para la Inclusión Social incluye, entre otros, los siguientes procedimientos y fuentes de datos:

- Memoria anual del funcionamiento del Máster en la que se incluirá, entre otras cosas, toda la información, indicadores y análisis relativos a la garantía interna de calidad.
- Propuestas de mejora de la Comisión de Calidad de la Titulación y seguimiento de las mismas.

- Evaluación del profesorado mediante la aplicación del Programa Docencia en el caso del profesorado de la UCM, y de los programas de la Universidad Autónoma de Madrid y de la Universidad de Valladolid.
- Sistemas de verificación del cumplimiento por parte del profesorado de sus obligaciones docentes.
- Reuniones de coordinación - valoración y reflexión al final del año académico - y programación anual.
- Resultados de las encuestas de satisfacción al alumnado, profesorado y personal de apoyo.
- El sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Información de las bases existentes de matrícula, actas y otras facilitada por la Vicegerencia de Gestión Académica.
- Resultados de las encuestas de inserción laboral.

### **9.5.2 Criterios específicos en el caso de extinción de los planes de estudios conducentes a la obtención de Títulos oficiales**

Los motivos por los cuales puede producirse la extinción del Máster Interuniversitario en Arteterapia y Educación Artística para la Inclusión Social son los siguientes:

- No haber superado el proceso de evaluación para su acreditación (previsto en el artículo 27 de Real Decreto 1393/2007) y si 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 (RD1393/2007 art. 28).
- A petición motivada y justificada de los órganos de gobierno de las Universidades participantes del Máster o de la Comunidad de Madrid en ejercicio de las competencias atribuidas legal o reglamentariamente.
- Si la inserción laboral de los egresados fuera inferior al 20 % durante cinco años, la Comisión de Calidad del Máster deberá analizar el interés profesional del Título, y emitir un informe proponiendo acciones de mejora del Título o su extinción.

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

En caso de suspensión del Máster se garantiza el adecuado desarrollo de las enseñanzas que hubieran iniciado los estudiantes hasta su finalización, y que contemplen entre otros los siguientes puntos:

- No admitir matrículas de nuevo ingreso en la titulación.
- La implantación de acciones específicas de tutorías y de orientación para los estudiantes repetidores.

- Garantizar el derecho a evaluación hasta agotar las convocatorias reguladas en la normativa específica de aplicación.

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

El Rectorado de la Universidad Complutense de Madrid difundirá los resultados del seguimiento de garantía interna de calidad del Máster Interuniversitario en Arteterapia y Educación Artística para la Inclusión Social entre la comunidad universitaria y la sociedad en general utilizando medios informáticos (<http://www.ucm.es/info/instifem/>), y documentales, y propiciando foros y Jornadas de debate y difusión.

Los Rectorados de la Universidad Autónoma de Madrid y la Universidad de Valladolid difundirán los resultados del seguimiento de garantía interna de calidad del Máster Interuniversitario en Arteterapia y Educación Artística para la Inclusión Social entre las comunidades universitarias y la sociedad en general utilizando medios informáticos (<http://www.uam.es/>, <http://www.uva.es/>), documentales, propiciando foros y Jornadas de debate y difusión.

Asimismo, las Facultades implicadas se comprometen a difundir y poner a disposición de la sociedad los resultados obtenidos en el tema de calidad dentro del Sistema de Garantía Interna de Calidad del Máster Interuniversitario en Arteterapia y Educación Artística para la Inclusión Social, mediante la publicación de la memoria anual en su página web, así como también mediante la organización de jornadas informativas. Las Facultades invitarán a la comunidad universitaria y a representantes de la sociedad en general a participar en dichas jornadas.