



MODELO DE MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO DEL MÁSTER EN TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO, GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES

CURSO 2017-18

VICERRECTORADO DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
Oficina para la Calidad de la UCM

Contenido

INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO	3
ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO DE MÁSTER	3
1. ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO	3
2. ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS DE COORDINACIÓN DEL TÍTULO	9
3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO	12
4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	15
5. INDICADORES DE RESULTADO	16
6. TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.	26
7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS	32
8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.	32
9. RELACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA	36

INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO

Aspectos a valorar:

1. La página Web del Centro ofrece la información sobre el Título, previa a la matriculación, que se considera crítica, suficiente y relevante 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.

El enlace de la página Web que contiene esta información es el siguiente:

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

Además, hay otros enlaces que muestran otra información pertinente al respecto del Máster:

- Sobre las guías docentes:

<https://www.ucm.es/trabsocialcomun/guias-docentes>

- Sobre el profesorado del Máster:

<https://www.ucm.es/trabsocialcomun/profesores-del-master>

2. Esta información está actualizada y su estructura permite un fácil acceso a la misma. Durante el curso 2017-2018 y con la incorporación de un nuevo equipo decanal y un nuevo Coordinador del Máster (en enero de 2018) se han realizado importantes esfuerzos en unificar y actualizar la información de las páginas web de la Facultad y del Máster en todos sus ámbitos y aspectos, así como de ir incorporado algunas novedades atendiendo a la línea que viene siguiendo la propia UCM.

3. La información presentada se adecua a lo expresado en la memoria verificada del Título. La información de la web responde adecuadamente a los requisitos expresados en la memoria verificada del Título y no ha sido planteada en ningún caso propuesta de mejora al respecto.

4. Se han seguido las recomendaciones expresadas por el Informe de Seguimiento de Títulos 2016-17 de la Oficina de Calidad de la UCM.

ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO DE MÁSTER

Aspectos a valorar:

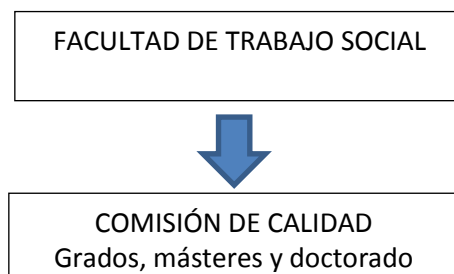
1. ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO

Se han puesto en marcha los procedimientos del sistema de garantía de calidad previstos en el punto 9 de la memoria presentada a verificación y concretamente respecto a la 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, Máster en Trabajo Social Comunitario, Máster en Métodos y Técnicas de Investigación aplicadas al Trabajo Social 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 y su reglamento fue aprobada el 24/3/2010 (Modificada el 1/10/2013 en la presidencia de la misma por la entrada de una nueva vicedecana de EEES). Su composición cambió el 30 de mayo de 2014 tras el cambio de decano y de los miembros de la Junta de Facultad. A partir de 30 de mayo de 2014 y, tras la constitución de la nueva Junta, se modificó la composición de la Comisión de Calidad en concordancia con el Reglamento de la Facultad de Trabajo Social, incorporando también a nuevo alumnado en sustitución del que había dejado de formar parte de la Comisión por finalización de estudios y renovando representantes de PDI y PAS de acuerdo con el reglamento de funcionamiento de la Comisión de Calidad. Así mismo, el 17 de enero de 2018 se volvió a producir un cambio de equipo decanal, modificándose nuevamente la Comisión de Calidad y siendo ratificada en Junta de Facultad, quedando las comisiones en el curso académico que se evalúa de la siguiente manera:

- 1) La conformación de la Comisión desde septiembre de 2017 a enero de 2018 era la siguiente:

Nombre	Apellidos	Categoría y/o colectivo
Marta	Blanco Carrasco	Vicedecana (Presidenta delegada del Decano Fernando de Lucas)
Luis	Nogués Sáez	Dpto. Trabajo Social y Servicios Sociales
Teresa	García Giráldez	Dpto. Trabajo Social y Servicios Sociales
José María	Prados Atienza	Unidad Docente Dpto. Psicología Básica II
Joaquín	Rivera Álvarez	Secretario Académico de la Facultad
Aurelio	Palafox Bogdanovitch	Unidad Docente Dpto. Medicina
Carlos	Pla Barniol	Unidad Docente Dpto. Ciencia Política y de la Administración II
Carolina Eustaquia	Martínez Fernández	Representante Estudiantes
Mercedes	Muriel Saiz	Representante Estudiantes
Ricardo	Sánchez González	Representante PAS
Agentes Externos		

Concepción	Serrano	Ayuntamiento de Madrid
Rosa	Jiménez	CM
Ana	Lima	Consejo General de Trabajo Social
Esther	Riaza	Colegio de Trabajadores Sociales de Madrid.
Pilar	Algarate	Cáritas
Jorge	Camacho	Asociación La Rueca
Carlos	Chana	Cruz Roja
Susana	Álvarez Bulla	INTRESS

2) La conformación de la Comisión desde enero de 2018 a la actualidad, es la siguiente:

Nombre	Apellidos	Categoría y/o colectivo
Begoña	Leyra Fatou	Vicedecana (Presidenta delegada de la Decana Aurora Castillo Charfolet), realizando también funciones de Secretaría.
Alfonsa	Rodríguez Rodríguez	Dpto. Trabajo Social y Servicios Sociales
Esther	Mercado García	Dpto. Trabajo Social y Servicios Sociales
Carlos	Pla Barniol	Dpto. Ciencia Política y de la Administración
Sergio	García García	Delegado de la Decana para Máster
Ana	Oropesa Díez	Representante Estudiantes
Ricardo	Sánchez González	Representante PAS
Agentes Externos		
Concepción	Serrano	Ayuntamiento de Madrid
Rosa	Jiménez	CM
Ana	Lima	Consejo General de Trabajo Social
Esther	Riaza	Colegio de Trabajadores Sociales de Madrid
Pilar	Algarate	Cáritas
Jorge	Camacho	Asociación La Rueca
Carlos	Chana	Cruz Roja
Susana	Álvarez Bulla	INTRESS

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 Secciones Departamentales que provienen de otras Facultades. Se recuerda que los agentes externos tienen voz, pero no voto, y que su presencia no debe ser siempre conjunta.

La Comisión se reúne al menos una vez al trimestre (ver apartado 1.3).

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

Normas de funcionamiento: Esta Comisión recoge los estudios del Grado (incluyendo el Curso de Adaptación al Grado), así como los informes de los Másteres y el programa de Doctorado.

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 resto de funciones propias del correcto funcionamiento de la misma y su legalidad. Así mismo 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: esta comisión tiene entre sus funciones la de 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: La Comisión de Calidad 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. La Facultad de Trabajo Social tiene, además, las siguientes comisiones delegadas de Junta: Académica, Biblioteca, Económica e infraestructura, Investigación y Doctorado y por último la Comisión Permanente.

Existe una relación especialmente fluida entre la Comisión de Calidad y la Comisión Académica, al ser esta esencial a la hora de tomar decisiones que afectan a la vida ordinaria de cualquiera de las titulaciones que se imparten en la facultad. Esta comisión fomenta y analiza la implantación en la Facultad de las enseñanzas propias y las nuevas titulaciones conducentes a títulos homologados, nacionales y extranjeros. La interacción con esta comisión es evidente puesto que se preside igualmente por el vicedecanato de Estudios y Calidad por delegación de la Decana del Centro. Con el resto de comisiones la interacción se produce fundamentalmente en las reuniones de coordinación del decanato, que se realizan todos los lunes, en la cual 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. De forma más específica analizamos las funciones de las comisiones restantes:

- Biblioteca: Propone la organización de los fondos bibliográficos de modo que permita su mejor uso para la docencia y la investigación. Preside esta comisión el vicedecanato de Profesorado e Investigación y forma parte de la misma la Directora de la Biblioteca de la Facultad.
- Económica e infraestructura: Propone la distribución de los fondos asignados a la Facultad con cargo al presupuesto general de la Universidad. Preside esta comisión la Decana y forman parte de ella el Gerente del centro y la Jefa de Asuntos Económicos de la Facultad. Se da cuenta de las decisiones adoptadas tanto en las reuniones del decanato como en la

Junta de Facultad al informar de los presupuestos anuales así como de los gastos realizados.

- Investigación y Doctorado: Fomenta la investigación de acuerdo con las competencias que en este orden posee la Facultad. Forma parte de esta comisión la vicedecana de Profesorado e Investigación con la presidencia de la profesora Iruarrizaga, representante del Centro en la Comisión de Doctorado de la UCM.
- Permanente: Resuelve por delegación de la Junta de Centro las medidas que se deben adoptar según el reglamento de la Facultad de Trabajo Social. Forma parte de esta comisión todo el equipo decanal, la Directora del Dpto. de Trabajo Social y Servicios Sociales, representante del PAS y del alumnado.

Se puede consultar la constitución de cada una de estas comisiones en el enlace:

[https://trabajosocial.ucm.es/data/cont/media/www/pag-3588/1%20COMISIONES%20DELEGADAS%20\(mayo%202018\).pdf](https://trabajosocial.ucm.es/data/cont/media/www/pag-3588/1%20COMISIONES%20DELEGADAS%20(mayo%202018).pdf)

Toma de decisiones: la Comisión de Calidad recibe los informes de la Comisión Académica y de los grupos de trabajo de la misma, 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 (Colegio oficial) y 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).

1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
22/11/2017	1) Revisión del cuestionario que se remitirá a todos los/las egresados/as en el <i>Máster en Trabajo Social Comunitario</i> para obtener datos de su inserción laboral así como para conocer su opinión sobre el mismo, a efectos de una posible modificación del Verifica. Dicho cuestionario forma parte del Proyecto de Innovación de la UCM "Estudio para la mejora de la calidad del Máster en Trabajo Social Comunitario, Gestión y Evaluación de Servicios Sociales en atención a las necesidades del alumnado egresado" (nº 298). 2) Revisión del Informe de la Fundación Madri+d sobre la renovación de la acreditación al grado. Habiendo sido favorable el informe, se han presentado alegaciones a algunos aspectos que se señalan y se tendrán en cuenta algunas	-Aunque los agentes externos no fueron convocados presencialmente, se les hizo llegar el cuestionario vía <i>on line</i> para recoger sus opiniones. -Desde el Vicedecanato se es consciente de algunas limitaciones que se seguirán trabajando a futuro (mejora y control de guías docentes, mejora de mecanismos de coordinación de prácticum,

	mejoras en las que se seguirá trabajando. 3) Se plantean algunas mejoras de cara a la modificación del grado en un futuro próximo, como son los sistemas de control de fichas docentes, la creación de coordinación de asignaturas por cada curso y establecer grupos para la modificación del grado.	mejora de espacios y aulas docentes). -Se planteará incluirlo en las acciones del nuevo equipo decanal (elecciones a decanato el 17 de diciembre).
12/2/2018	1) Presentación ante la Comisión de Calidad de la nueva Vicedecana de Estudios y Calidad: Begoña Leyra. 2) Aprobación de la memoria de seguimiento del Grado en Trabajo Social y del Máster en Trabajo Social Comunitario. 3) Revisión del guion del Grupo de Discusión que se aplicará a algunos/as egresados/as en el Máster en Trabajo Social Comunitario para obtener datos de su inserción laboral así como para conocer su opinión sobre el mismo, a efectos de una posible modificación del Verifica. Dicho grupo de discusión forma parte del Proyecto de Innovación de la UCM "Estudio para la mejora de la calidad del Máster en Trabajo Social Comunitario, Gestión y Evaluación de Servicios Sociales en atención a las necesidades del alumnado egresado" (nº 298). 4) Consulta sobre la participación del profesorado en el programa Docencia.	-Se invita a tal efecto a la anterior Vicedecana y a la anterior Delegada del Decano para Máster. Se aprueban ambas memorias. -Aunque los agentes externos no fueron convocados presencialmente, se les hizo llegar el cuestionario vía <i>on line</i> para recoger sus opiniones. -Se plantean vías de presión para el profesorado para aumentar la participación. Se llevará a Junta de Facultad.
10/07/2018	1) Presentación de la nueva Comisión de Calidad. 2) Resolución de dos reclamaciones de TFG (una sobre calificación obtenida y otra para valoración de MH). 3) Revisión de los criterios de evaluación de los TFG y organización docente de los mismos para el próximo curso escolar.	-Se aprueba mantener la calificación de la primera y subir a Matrícula de Honor a la segunda. -Se aprueban medias de mejora: creación de un campus virtual de vicedecanato para los TFG, mejora de la documentación de la web, lenguaje inclusivo y formatos accesibles en toda la documentación para personas con discapacidad visual.

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

Las decisiones organizativas del título pivotan sobre tres ejes:

- La coordinación del título
- Los coordinadores y profesores de las asignaturas
- Las coordinaciones horizontales y verticales

En cuanto a la figura de la **coordinación del título**, el Máster vivió durante el curso 2017/18 un relevo a mitad de curso. El traspaso de información se produjo de forma fluida. A partir de dicho relevo, la nueva coordinación intentó recoger el máximo de *imputs* de información de cara a corregir aspectos en la organización del título durante el curso siguiente. Entre esos *imputs* estaba la demanda por parte del alumnado de mayor optatividad y mayor énfasis en el itinerario de intervención comunitaria, motivo por el cual se hicieron las gestiones para que se des-hibernase la asignatura Trabajo con Grupos en la Comunidad, aprobándose dicha modificación dentro de la planificación docente del curso 2018/19 por la Junta de Facultad de Trabajo Social el 8 de mayo de 2018.

En cuanto a la **coordinación de asignaturas**, el profesorado responsable ha estado en permanente contacto con la Coordinación del título de cara a la organización horaria, los espacios, las devoluciones del alumnado, las actividades extraordinarias y la organización del calendario de trabajos y los contenidos.

Por último, las **coordinaciones verticales y horizontales** han sido el espacio fundamental desde el que se han planteado las modificaciones necesarias de cara al curso 2018/19 y la reforma del título en futuros cursos. Cabe destacar que a finales del curso 2017/18, la Comisión Académica reunida el 12 de julio de 2018 encomendó al nuevo equipo decanal el trabajo de reelaboración de los títulos que ofrece la Facultad de Trabajo Social. El grupo encargado de dicha reelaboración está formado por la Vicedecana de Estudios y Calidad, la Vicedecana de Profesorado e Investigación y el Delegado de la Decana para los Másteres.

A continuación se presentan los mecanismos de coordinación vertical y horizontal:

1. Durante el curso 2017-2018, además de las reuniones mantenidas en la Comisión de Calidad, los mecanismos de **coordinación vertical** fueron los siguientes:

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
19/09/2017	Comisión académica	Aprobación del cambio de denominación de tres asignaturas propuesto por el Departamento de Sociología V en el Grado de Trabajo Social.
12/07/2018		Presentación de la nueva vicedecana a la nueva Comisión Académica. Información a la Comisión sobre la futura reforma del Grado en Trabajo Social y del Máster en Trabajo Social Comunitario y del correspondiente Plan de Trabajo, así como establecer la calendarización de actividades para el próximo curso escolar.

		Información a la Comisión de la posible incorporación de nuevos estudios a la Facultad y valoración de nuevas propuestas formativas.
19/10/2017	Grupo de trabajo de modificación del Máster (Proyecto de Innovación, nº 298)	Puesta en contacto con <i>alumni</i> . Actividades a realizar. Distribución de tareas. Próxima reunión.
02/11/2017		Estructura del cuestionario. Entrevistas a realizar. Convocatoria de la próxima reunión de la comisión de calidad con agentes externos. Otras actividades. Próximas reuniones
22/11/2017		Reunión comisión de calidad y agentes externos para revisión de cuestionarios.
31/01/2018		Reunión alumnas colaboradoras y diseño de grupo de discusión.
12/02/2018		Reunión comisión de calidad y agentes externos para revisión de grupo de discusión.
22/03/2018		Reunión de seguimiento con el equipo y avance en el análisis de los datos.
10/04/2018		Aplicación de grupo de discusión con <i>alumni</i> del Máster de Trabajo Social Comunitario.
15/05/2018		Cierre de análisis y elaboración de memoria final y organización de futura publicación.

2. Respecto a los mecanismos de **coordinación horizontal**, se han realizado diferentes reuniones y convocatorias informativas que se detallan en el siguiente cuadro:

- Coordinación con el profesorado: todos los años se celebran al menos tres reuniones entre el profesorado del Máster y la persona que ostenta la coordinación. En estas reuniones se informa desde la Coordinación sobre todo lo que concierne a la organización del título (organización de los horarios y el calendario, proceso de matriculación, perfil del alumnado de nuevo ingreso, conflictos o quejas verbales expresadas por estudiantes, etc.), se analiza la marcha de las asignaturas, se coordinan los contenidos y las cargas de trabajo con el fin de evitar solapamientos o sobrecargas temporales de trabajo para el alumnado y se recoge información de cara a la mejora de la planificación docente y la eventual reforma del título.
- Coordinación con el alumnado: la coordinación con el alumnado es constante, a través de charlas y reuniones informativas o tutorías focalizadas sobre temas concretos (prácticas, TFM, etc.) o sobre cualquier cuestión que pueda ser de su interés. Además, anualmente se desarrolla un acto de bienvenida para alumnado de nuevo ingreso, una reunión informativa de las Prácticas a la que asisten los profesionales de las entidades e instituciones que acogen alumnado, una reunión informativa sobre la elaboración del TFM y el listado de posibles tutores, una reunión de presentación de la Biblioteca del centro y dos reuniones de seguimiento y evaluación.

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
17/09/2017	Coordinación y seguimiento con los estudiantes	Acto de bienvenida estudiantes de Máster: presentación de la Coordinación y del profesorado; Presentación de los estudiantes; Presentación del Máster y su dinámica
16/11/2017		Valoración por parte de los estudiantes de los primeros meses de Máster y de las asignaturas; Recogida de

		información útil de cara a la planificación docente.
21/02/2017		Mediante una Evaluación Signo, consistente en destacar los aspectos y acontecimientos más significativos vivenciados por los estudiantes, analizamos el significado que ha supuesto el contenido de las asignaturas y las prácticas
14/05/2018		A través de una práctica de generación de consenso, la profesora de la asignatura ha trabajado con los estudiantes la mejora del funcionamiento de la titulación.
16/05/2018		Mediante la técnica SODA-MECA (diagnóstico para la acción), se partió de los aspectos más positivos del Máster en global, y de las prácticas en particular, para tratar de mejorar la calidad de la organización y la oferta docente para el siguiente curso.
17/09/2017	Coordinación con el profesorado que imparte asignaturas en el Máster	Acto de bienvenida del Máster y presentación de las asignaturas por parte del profesorado.
A lo largo del curso		Reuniones individuales con cada profesor para evaluación, seguimiento y devolución de la satisfacción o propuestas del estudiantado respecto a la asignatura impartida
18/04/2018		Evolución de la docencia de manera global en todo el curso y especialmente en el segundo cuatrimestre; Devolución de las impresiones del alumnado; Perspectivas del profesorado de cara al siguiente curso; Información de la existencia de presupuesto de cara a la planificación de actividades dentro de la docencia para el siguiente curso

Como puede observarse en la anterior tabla, se ha mantenido el esfuerzo por mejorar la coordinación tanto con el profesorado como con el alumnado. Fruto de esas reuniones, se ha mejorado la coherencia entre contenidos de distintas asignaturas y se han evitado solapamientos.

En las reuniones con estudiantes, se fueron ajustando las expectativas del alumnado, el profesorado y la coordinación del título. Además, se tomaron importantes ideas clave a la hora de la planificación docente del siguiente curso, así como de cara a la reforma futura de la titulación.

Las ideas positivas más relevantes que aparecen en las reuniones con estudiantes son:

- El Máster supone una primera toma de contacto con la investigación
- Las asignaturas y buena parte del profesorado proporcionan contenidos reveladores
- La metodología docente empleada por la mayor parte del profesorado es innovadora
- Las actividades organizadas dentro de las asignaturas, así como la coordinación (invitados, visitas, jornadas), son especialmente valoradas

Las ideas críticas más relevantes que aparecen en las reuniones son:

- Distribución de la carga docente que hace que las prácticas coincidan con buena parte de las asignaturas
- Cierta incoherencia de los contenidos de las asignaturas con las competencias del Máster, y específicamente con la intervención social
- Falta de coordinación entre las asignaturas
- Escasa oferta de centros de prácticas, según ámbitos de intervención de interés consensuados con el alumnado

- Falta más coordinación de la universidad con los centros de prácticas

Todas estas ideas clave han formado parte de la agenda implícita con la que se ha planificado la puesta en marcha del curso 2018/19.

Reflexión sobre el sistema de coordinación de la titulación

Los mecanismos descritos anteriormente conforman en su conjunto un modelo de toma de decisiones que se hace cargo de las posiciones y puntos de vista de toda la diversidad de agentes concernidos en el título (estudiantes, profesorado, órganos de la facultad, etc.). Debido al tamaño relativamente reducido de la facultad, a la coincidencia en distintas comisiones de la facultad y el equipo decanal de parte del profesorado que imparte docencia en el Máster y al número de estudiantes no muy extenso en la titulación, existe una relativa fluidez en la comunicación. Esto ha permitido que durante el curso 2017/18 se haya producido, como en cursos anteriores, una relación muy directa entre profesorado, alumnado y coordinación de la titulación, que ha permitido ir limando problemas de solapamientos de temario entre asignaturas y la difusión de las actividades y acontecimientos de la titulación entre todos los agentes.

Además, los mismos factores que facilitan la fluidez también convierten la participación de todos los agentes implicados en uno de los puntos fuertes de la gestión del título, si bien la figura de la Coordinación es la encargada de operativizar las propuestas y decisiones sobre la organización del Máster.

En aras a corregir el excesivo peso de la Coordinación en dicha operativización, y atendiendo a las recomendaciones de la Oficina de Calidad y la agencia evaluadora, se plantea formalizar la creación de la Comisión de Coordinación del Máster para el curso 2018/19.

3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

Año Académico: 2017-18 PROFESORADO DEL MÁSTER UNIVERSITARIO EN TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO, GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES					
Categoría PDI	Nº prof. total	% sobre total	Créditos impartidos (sin TFM)	% sobre Total	Sexenios
Titulares Universidad	3	25 %	13,5	21,95 %	3
Profesores Contratados Doctores	3	25 %	16,5	26,82 %	3
Profesores Asociados	3	25 %	16,5	26,82 %	
Profesores Ayudantes Doctores	3	25 %	15	24,39 %	
Profesores Colaboradores	0	0 %	0	0,00 %	
Suma Total	12	100,00%	150,00	100,00%	6

El profesorado que imparte docencia en el Máster puede consultarse en el siguiente enlace:
<https://www.ucm.es/trabsocialcomun/profesores-del-master>

1. Estructura del profesorado:

Durante el curso 2017/18, el Máster contó con una plantilla de 12 profesores para cubrir la docencia y las prácticas (sin incluir otro profesorado que tutorizó TFM).

El 91,6 % del profesorado es doctor (11 de 12 docentes) mientras que el único profesor no doctor, que comparte la asignatura de prácticas, es Profesor Titular de Escuela Universitaria con una amplia experiencia docente, lo que garantiza la adecuada preparación y experiencia para la docencia de un Máster Universitario.

El profesorado funcionario, que ha impartido docencia en el Máster suponía el 25 % en el curso 2015/16, descendió al 14 % en 2016/17, y ha vuelto a elevarse al 25 % en 2017/18. El resto de la carga docente está repartida a partes iguales entre profesorado Contratado Doctor, Ayudante Doctor y Asociado (25 % cada figura). Respecto del curso anterior se ha conseguido concentrar un mayor número de créditos entre profesorado de mayor categoría (21,95 %) y un menor número de créditos entre profesorado de menor categoría respecto de 2016/17.

Entre el profesorado disponible, el 75 % son funcionarios o contratados a tiempo completo, con amplia experiencia docente e investigadora. Una y otra experiencia, constituyen una preparación adecuada para impartir docencia en el Máster. La función de los trabajadores 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. Además, los tres profesores asociados cuentan con el título de doctor.

El profesorado del Máster pertenece a los siguientes departamentos de la Universidad Complutense de Madrid: Departamentos de Trabajo social y Servicios sociales y de Sociología: Metodología y Teoría; Secciones departamentales de Derecho civil y Psicología Social; y Unidades docentes Filosofía del Derecho, Moral y Política II. Además de este personal docente del Máster, se cuenta con el profesorado doctor de los demás departamentos que imparten docencia en la Facultad de Trabajo Social en la tutela de los TFM.

Atendiendo a la recomendación formulada en el Informe Final de Renovación de la Acreditación por la agencia evaluadora en 2016 (Criterio 4: “Dada la naturaleza de la formación que necesitan los profesionales del trabajo social, se detecta una cierta carencia de conferenciantes y de profesionales que permitan reforzar la naturaleza de especialización del Máster”), progresivamente se han ido impulsando actividades y conferencias que ponen al alumnado en relación con el mundo profesional y con los debates más incipientes tanto en el terreno del Trabajo Social Comunitario como de la Gestión de Servicios Sociales (la más destacable durante 2017/18, una visita a las entidades sociales que trabajan en la Cañada Real Galiana).

2. Sexenios acumulados

En total, el profesorado del Máster acumula seis 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^a Pilar Parra Contreras (CD) (2)

- César Rendueles Menéndez de Llano (CD) (1)

En relación con las cifras relativas a los sexenios, ha de apuntarse que para el profesorado de la antigua Escuela Universitaria (ahora Facultad) de Trabajo Social no era obligatorio poseer el título de doctor. No obstante el profesorado poco a poco ha ido defendiendo sus tesis y sometiendo sus currícula a la evaluación relativa a los tramos de investigación en estos años.

La experiencia investigadora del profesorado del Máster queda avalada por la pertenencia de parte del cuadro docente a distintos grupos y proyectos de investigación, entre los que destacan:

- EVALMED (metodología de la evaluación de políticas, planes y programas)
- Estudios sobre el vínculo social
- Factores psicosociales, voluntariado y apoyo social
- Grupo de investigación en sistemas cooperativos de gestión de conflictos en la sociedad del siglo XXI
- Antropología de las Políticas Sociales y Culturales
- Observatorio para la intervención social en las organizaciones
- THEORIA: proyecto crítico de ciencias sociales
- Contratación y empresa. CE
- Ética, política y derechos humanos, facultad de filosofía.
- CSO2016-78111-R. Proyecto de I+D+I: Bienestar social eficiente y trabajo con grupos: caracterización, adhesión a estándares internacionales y resultados en Madrid, Valencia, Murcia, Rioja, Andalucía y Baleares
- HAR2016-75098-R. Proyecto I+D+I del MINECO Del control disciplinario al control securitario en la España contemporánea.

3. Participación en Docencia

	Curso 2014/15	Curso 2015/16	Curso 2016/17	Curso 2017/18
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	69,23 %	57,14 %	60 %	72,73 %
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	46,15 %	14,29 %	50 %	18,18 %
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	100 %	100 %	100 %	100 %

En cuanto a la participación del profesorado en el programa Docentia, puede apreciarse la tendencia a aumentar la participación, llegando en el curso 2017/18 a un 72,73 % de profesorado sometido a evaluación (frente al 60 % del curso anterior), lo que sin duda es un buen dato (el mejor de los últimos cuatro cursos). De ellos el 100 % ha sido evaluado de manera positiva, como en los anteriores cursos. Ya se puso de manifiesto en la memoria de los cursos anteriores que, a pesar del importante esfuerzo para promover la participación durante ellos por parte del Vicedecanato de Estudios y Calidad y el de Profesorado e Investigación, la participación en este programa es todavía mejorable.

El dato negativo lo constituye la reducción significativa de estudiantes que participan en el programa Docentia, habiendo caído a un 18,18 %. Una de las razones posibles de este descenso ha podido ser el cambio de la figura de Coordinación de la titulación, que ha podido suponer una reducción del contacto cotidiano con los estudiantes durante los meses de traspaso de información y atención a otras demandas más urgentes en la gestión del Máster. No obstante, durante el curso 2017/18, se ha hecho un esfuerzo en la difusión por parte del centro a través de la web y la OAETS.

Para el curso 2018/19 se pretenden mejorar los canales de comunicación y la transmisión al alumnado de la importancia de las evaluaciones del programa Docentia.

4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

En el actual enlace de la página web del Máster, que remite a la página de la Facultad de Trabajo Social, se diferencia entre quejas, sugerencias y reclamaciones. Se indica, en este sentido, que el objetivo cuando se hace una reclamación es la resolución de un determinado problema, para lo cual es necesario identificar con claridad a la persona reclamante y que esta exprese 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 de la FTS 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 FTS 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, debe decirse que el alumnado que cursó quejas a través de los canales establecidos y 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 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, aún perduran ciertos problemas de falta de acceso a la información del Centro que, aun así, la FTS procura solventar.

Durante el Curso 2017-2018 se han recibido en la facultad 4 sugerencias y quejas y 17 reclamaciones, ninguna de ellas referida al Máster.

5. INDICADORES DE RESULTADO

Se han calculado los indicadores cuantitativos establecidos en el Sistema Interno de Garantía de Calidad, que permiten analizar, entre otros, el cumplimiento o desviación de los objetivos formativos y resultados de aprendizaje.

5.1 Indicadores académicos y análisis de los mismos

INDICADORES DE RESULTADOS

*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid	Curso 2014/15	Curso 2015/16	Curso 2016/17	Curso 2017/18
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	40	40	40	40
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	21	15	22	26
ICM-3 Porcentaje de cobertura	52,50 %	37,5 %	55 %	65 %
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	95,95 %	91,60 %	87,25 %	91,31 %
ICM-5.1/6.1 Tasa de abandono del título	9,52 %	5,95 %	8,82 %	9,09 %
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	46,15 %	100 %	95,75 %	96,59 %
ICM-8 Tasa de graduación	90,91 %	100 %	73,33 %	87,50 %
IUCM-1 Tasa de éxito	95,95 %	100%	99,46 %	100 %
IUCM-5 Tasa de demanda del Máster	527,5 %	572 %	355 %	345 %

IUCM-16 Tasa de evaluación del título	97,83%	93,21 %	87,72 %	91,31 %
---	--------	---------	---------	---------

Análisis cualitativo de los Resultados Académicos

Si analizamos los resultados académicos del Máster, observamos que sigue mostrando una **tasa de demanda** notable (345 %), si bien ligeramente inferior al anterior curso (355 %). Mejora de forma ostensible el **porcentaje de cobertura** en el curso 2017/18, situándose en un 65 %, un 10 % más que el curso anterior y el doble que en el curso 2015/16. Se apuntala una tendencia que ya venía conformándose en cursos anteriores y que resulta destacable y positiva: a pesar de que descienda la tasa de demanda, los perfiles de los estudiantes de la titulación se ajustan cada vez más a los requerimientos de formación previa, que fundamentalmente son los grados en Trabajo Social y Educación Social. Esto acaba teniendo una repercusión favorable tanto en el **porcentaje de rendimiento** del título (91,31 %, más que en el curso anterior, que fue del 87,25 %), como en la **tasa de eficiencia** de los egresados (96,59 %, ligeramente superior al anterior curso, que fue de 95,75%).

El número de **matrículas de nuevo ingreso** mantiene una tendencia ascendente en 2017/18 (26), aumentando respecto 2016/17 (22) y, de manera ostensible, respecto a 2015/16 (15). Confirmamos, como en memorias anteriores, que el número elevado de preinscripciones a lo largo de los años y la progresiva adecuación de los perfiles de los demandantes, nos muestran que existe interés actual y una demanda potencial de esta titulación. Predomina la titulación de procedencia de Trabajo Social, pero el Máster es atractivo para graduados en otras disciplinas afines (Educación Social o Psicología) y de Ciencias Sociales en general, lo cual proporciona una diversidad de perspectivas muy enriquecedora a nivel pedagógico y además muy ajustada a los perfiles del PDI a las asignaturas impartidas. También se consolida la tendencia a aumentar el número de estudiantes procedentes de otras universidades españolas. Por último, no se han detectado en este curso desajustes entre los criterios de admisión y la formación de los alumnos candidatos.

Con el fin de sostener estas tendencias, a lo largo del curso 2017/18 se hizo un esfuerzo por mantener la web del Máster actualizada, con contenidos claros e intuitivos para su navegación por parte de potenciales demandantes. Asimismo, se ha hecho un esfuerzo durante el curso 2017/18 por difundir los estudios del Máster, así como los eventos públicos que ha celebrado, por medio de la OAETS y las redes sociales de la Facultad de Trabajo Social, así como a través de los canales de comunicación dirigidos hacia todos los estudiantes de la facultad (pantallas de la facultad, mail, etc.). No obstante, por el momento la demanda encuentra como principales barreras el elevado coste en relación a los perfiles socio-económicos de los estudiantes demandantes, la ausencia de becas para un alumnado en situación socioeconómica precaria, las dificultades para el acceso a visados para estudios por parte de estudiantes extranjeros y el aún más elevado coste para los estudiantes extra-comunitarios.

Si atendemos a los resultados académicos, podemos observar cómo el curso 2017/18 ha resultado especialmente positivo. En relación al curso anterior, la **tasa de graduación** mejora ostensiblemente (87,5 %) respecto al curso 2016/17 (73,33 %). Si comparamos esta tasa de graduación con las previsiones que se hicieron en la memoria de verificación del título (60 %), podemos 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** en el curso 2017/18 (96,59 %) también mejora ligeramente respecto del curso anterior (95,75 %), manteniéndose en altos niveles, y muy por encima de

las previsiones que se hicieron en la memoria verificada (85 %). El único dato negativo lo constituye el ligero aumento de la **tasa de abandono** (9,09 %) con respecto al curso anterior (8,82 %), acercándose a la previsión que se hizo en la memoria verificada (10 %), pero sin superarlo. Como en cursos anteriores, el abandono se produce en la mayor parte de los casos debido a las dificultades económicas para pagar la matrícula, a la denegación de visados o a la constatación de la dificultad de compaginar estudios y vida laboral.

Tanto la mejora de la tasa de graduación como de la tasa de eficiencia se deben a la progresiva entrada de una mayor proporción de estudiantes procedentes directamente de un grado o que han obtenido en los últimos años dicha titulación, lo cual implica que dichos estudiantes experimentan un alargamiento biográfico de las dinámicas de estudio y una escasa incorporación al mundo laboral, todo lo cual redunda en una mayor probabilidad de que sus estudios ocupen una prioridad frente a otras actividades, como las laborales.

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

La participación de los estudiantes y el profesorado en las encuestas de satisfacción continúa siendo una cuenta pendiente: solo participaron 6 estudiantes (ligeramente superior al curso 2016/17) y el 40 % del profesorado. Esta baja participación de profesorado y estudiantes (no así de PAS) puede deberse a distintos factores: una saturación de información y encargos recibidos por parte del profesorado, poca motivación de parte del profesorado derivado de la rotación o de la falta de estabilización y no conocimiento de su sentido por parte del estudiantado y profesorado. Además, en el curso 2017/18, la transición inherente al cambio en el equipo decanal y en la coordinación del Máster, ha podido repercutir en la escasa insistencia en la necesidad de participar en estas encuestas en relación a otras prioridades más acuciantes en la gestión de la facultad y del Máster, algo que se espera subsanar para siguientes ediciones. No obstante, más allá de la insistencia o no por parte de los responsables académicos en la necesidad de participar en dichas encuestas, pensamos que hay cuestiones estructurales que dificultan tasas elevadas de participación.

A continuación pasamos a analizar los datos, los cuales en líneas generales mejoran.

Satisfacción por colectivos	Curso 2014/15	Curso 2015/16	Curso 2016/17	Curso 2017/18
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	6.88	6,5	1	7,5
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	8.43	6,3	7,67	8,3
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	4.5	7,2	7,92	7,8

Como puede apreciarse en la tabla anterior, los datos de **satisfacción del alumnado** respecto del curso anterior mejoran ostensiblemente, y también respecto del curso 2015/16. También los datos de **satisfacción del profesorado** mejoran progresivamente, manteniendo una línea

ascendente los últimos cursos y situándose en una buena calificación (8,3). Tan solo la **satisfacción del PAS** baja respecto del curso anterior, aunque se mantienen en un buen nivel de satisfacción. Pasamos a analizar los datos con más detalle según colectivo.

Satisfacción con la titulación del alumnado

Alumnos	UCM (10976 encuestados)	Facultad (230 encuestados)	Máster (6 encuestados)
Satisfacción global	6,4	6,4	7,5

Los datos analizados proceden de las encuestas de satisfacción que la UCM efectúa anualmente al PDI, PAS y estudiantes. Respondieron 6 estudiantes del Máster a la misma (dos más que el curso anterior). Los valores que se ponen de manifiesto son significativamente positivos respecto del curso anterior (curso en el que fueron especialmente negativos, pero con muy escasa representatividad). Además, la encuesta arroja como dato una mayor satisfacción con la titulación (7,5) respecto de la valoración que el estudiantado de la Facultad de Trabajo Social hace de la misma (6,4) y respecto de la valoración que el estudiantado de la UCM hace de la universidad (6,4). La razón de la mejoría de este dato se debe al esfuerzo realizado desde la coordinación del Máster en abordar las expectativas del estudiantado en relación a lo que ofrece la titulación, dando lugar a un aumento de la información que reduce la frustración.

Prácticamente todas las puntuaciones mejoran en todos los aspectos respecto del curso anterior. No obstante, en 2017/18 destacan negativamente las respuestas respecto a la adecuación del plan de estudios, que obtiene una puntuación media de 4,5 (inferior al 5,8 de estudiantes de Máster de la UCM), la relación calidad-precio (5,33, ligeramente inferior al 5,58 entre estudiantes de Máster de la UCM), la orientación internacional (2,17 frente al 4,72 de estudiantes de Máster de la UCM) y la integración teoría-práctica (5,50, ligeramente inferior al 5,98 de estudiantes de Máster de la UCM).

Destacan de manera positiva la satisfacción con la labor docente de los profesores (7,83, superior al 6,69 entre estudiantes de Máster de la UCM), las actividades ofertadas (7,5) y la fidelidad (la puntuación de la pregunta sobre si elegiría la misma titulación asciende a 8,33, superior al 7,61 de media en la Facultad de Trabajo Social y 6,63 entre los estudiantes de Máster de la UCM).

A pesar de los esfuerzos del profesorado y la coordinación del título para motivar la participación en estas evaluaciones de cara a hacer frente a las debilidades del Máster, el número de encuestas realizadas por parte del alumnado no permite obtener conclusiones claras. Además, el resultado de las respuestas no siempre se corresponde con lo reflejado por los estudiantes en las reuniones de valoración presenciales con la Coordinación del título (ver punto 2 de la presente memoria). No obstante, se aprecian mejoras en las valoraciones respecto de curso anteriores.

Satisfacción con la titulación PDI

PDI	UCM (1107 encuestados)	FACULTAD (18 encuestados)	MÁSTER (4 encuestados)
Satisfacción global	7,8	8,3	8,3

En cuanto a la satisfacción del PDI con la titulación, la participación del profesorado del Máster en la encuesta de satisfacción se reduce respecto al curso anterior, descendiendo del 60 % al 40 %.

El profesorado entre 35 y 44 años se encuentra especialmente satisfecho con la titulación, con un 9 de puntuación, al igual que los mayores de 65 (también 9). Sin embargo, el profesorado entre 35 y 44 años está aproximadamente en la media con la satisfacción del profesorado de la UCM y de la Facultad, puntuando con 7,67. En cuestión de género, las profesoras se encuentran ligeramente más satisfechas que los profesores, aunque en ambos casos se encuentran más satisfechos en la titulación que en general en la UCM.

Destaca la importancia que el profesorado asigna a esta titulación respecto a su importancia en nuestra sociedad (9,25, valor similar a los títulos de la Facultad de Trabajo Social en general, 9,22, y superior a la media UCM, 8,73). Como apuntan las encuestas en los últimos años, los profesores asignan la máxima puntuación a la relación entre su formación académica y la asignatura impartida, 9,00.

El espacio físico de las aulas está considerado positivamente, con un 8 (ligeramente superior al 7,15 en la facultad y 7,65 en la UCM). En cuanto a la satisfacción con el campus virtual, la puntuación es de 8 (similar al 7,93 de la facultad, pero inferior a la media UCM, 8,41).

Cuando se les pregunta a los profesores si volverían a trabajar como PDI en la Facultad, la media de valoración es de un 9,50, y si se pregunta si volverían elegir la titulación para impartir docencia, la media es de 9,25, lo que arroja sin duda un resultado muy positivo e indica que nuestro profesorado se siente bien en esta facultad y titulación.

En términos generales todos los ítems relacionados con la satisfacción puntúan de manera satisfactoria. Por último, todos los ítems relacionados con el compromiso, fidelidad y vinculación puntúan igual o por encima de 9,00.

Como ya se destacó en la memoria del curso 2016/17, en estos últimos años se ha realizado un trabajo importante en la aplicación de los planes de mejora planteados en las memorias y los informes de seguimiento, que ha repercutido en que se mantengan valoraciones positivas en aquellos aspectos relacionados con la metodología docente, los solapamientos de las asignaturas, la distribución de tareas, las guías docentes, así como en una mejora y mayor visibilidad del sistema de quejas y sugerencias, entre otros. Para ello, la coordinadora saliente y el coordinador entrante se reunieron en varias ocasiones entre sí y con los profesores del Máster que imparten docencia en asignaturas complementarias con el fin de intercambiar programas y bibliografía y evitar así posibles repeticiones, mejorando con ello la articulación de los contenidos.

Satisfacción Personal Administración y Servicios

PAS	UCM (376 encuestados)	FACULTAD (16 encuestados)
Satisfacción global	7,4	7,8

En general el PAS de la Facultad de Trabajo Social se encuentra satisfecho (7,8), por encima del PAS de la UCM (7,4). El personal más joven está especialmente satisfecho con su trabajo en la Facultad y en la UCM (ambas puntúan 9 en el grupo de edad 18-24 años, valor muy superior a la media de la UCM, donde la satisfacción con el centro de trabajo se corresponde con un 6,9 y

con la UCM un 6,4). Según asciende la edad del personal, va disminuyendo la satisfacción con la facultad (7,3), ligeramente por debajo de la media UCM (7,4), aunque acusa una mayor caída la satisfacción con la UCM (5,2 frente al 6,4 de media en la UCM).

Los valores más bajos los encontramos en la valoración de los espacios de trabajo (6,19, por debajo de la media en la UCM, 6,33), el Plan de Formación del PAS (5,80, por encima del 4,61 para toda la UCM) y los servicios en riesgos laborales (5,60, ligeramente por encima del 5,09 en la UCM).

Destacan como valores positivos la comunicación con los responsables académicos (8,31 de media frente al 6,69 de la UCM) y con otras unidades administrativas (8,19 frente a 6,79 de la UCM). También destaca la comunicación con el alumnado (8,50 frente a 7,66 en la UCM) y con la gerencia (8,25 frente a 6,50 en la UCM). Este último dato destaca positivamente, ya que en la encuesta del curso 2016/17 se valoró solo con un 6,33: la explicación más probable de esta variación tiene que ver con el cambio de la figura que ostenta la gerencia, así como las expectativas que se generan con el relevo. Asimismo, destaca positivamente la satisfacción con la gestión y la organización (8,53 frente a 7,77 en la UCM).

En general, casi todos los ítems se encuentran con un grado de satisfacción muy por encima de la media en la UCM. Destaca favorablemente la satisfacción con la comunicación con los responsables académicos, con un 8,31 frente al 6,69 de la UCM.

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

Los datos de inserción laboral proporcionados por la Oficina de Calidad correspondientes a los estudiantes egresados en 2015, que fueron recogidos a los 24 meses de su graduación, indican que el 100 % de los estudiantes que han cursado el Máster tienen un empleo, dato que evidentemente es inmejorable.

Estos datos, sin embargo, no proporcionan información más concreta sobre el tipo de empleo y la valoración de la utilidad laboral del Máster por parte de los egresados. Siguiendo las recomendaciones formuladas por las instancias de evaluación los últimos años, durante el curso 2017/18 se llevó a cabo el Estudio para la mejora de la calidad del Máster en Trabajo Social Comunitario, Gestión y Evaluación de Servicios Sociales en atención a las necesidades del alumnado egresado, proyecto de innovación docente dirigido por la profesora Marta Blanco Carrasco. Dicho proyecto busca conocer la situación laboral de los estudiantes egresados hasta 2016 del Máster, tanto antes como después de cursarlo. Se persigue conocer, además, en qué condiciones están empleados dichos egresados, las áreas profesionales y si la formación recibida tuvo efectos en su desarrollo profesional. Por otro lado, el proyecto ha pretendido conocer el grado de satisfacción con el Máster (y de manera específica en relación al practicum y el Trabajo de Fin de Máster).

Mediante un cuestionario *on line* y un grupo de discusión, se han obtenido, de forma destacable, los siguientes resultados:

- El interés para acceder a estos estudios es alto, ya que un 86 % eligió este Máster como primera opción.
- La motivación fundamental para acceder al Máster es la especialización en el área del Trabajo Social, seguido del acceso al doctorado

- El 77,6 % de los estudiantes estudiaba el Máster al tiempo que tenía un empleo, y de estos, un 46 % tuvo un empleo relacionado con el Trabajo Social durante los estudios.
- Al comienzo de los estudios trabajaba el 46 % mientras que al finalizar la titulación lo hacía el 73 %, insertándose fundamentalmente en el sector privado sin ánimo de lucro. Aunque trabajan en ámbitos de intervención relacionados con la familia y menores, destaca el aumento de empleos en el ámbito comunitario (pasa del 11,1 % al 15,3 %).
- Mayoritariamente (72,7%) el alumnado afirma que su empleo tiene alguna relación con alguna de las áreas o itinerarios del Máster.
- En relación a la satisfacción con la formación recibida, se destaca como punto débil la escasa conexión de la teoría con la práctica, que el Máster no ha ayudado a adquirir competencias útiles en sus empleos, la escasez de trabajadores sociales en la formación, la inadecuación de los centros de prácticas y la inadecuada tutorización recibida en la elaboración del TFM.

5.4 Análisis de la calidad de los programas de movilidad

Al tratarse de un Máster de 60 créditos ECTS, no existe ningún programa de movilidad específico de la titulación. No obstante, la Facultad de Trabajo Social viene realizando un importante esfuerzo por la internacionalización del currículo, manteniendo los convenios de años anteriores y realizando nuevos convenios Erasmus. Analizamos en los siguientes apartados los aspectos más relevantes:

Movilidad (incoming-outgoing):

En la siguiente tabla se resume la movilidad internacional de la Facultad de Trabajo Social durante el curso 2017-2018:

Estudiantes			Docentes		
Programa	saliente	entrante	Programa	saliente	entrante
Erasmus+ estudios	34	46	<i>Erasmus Teaching Staff (STA)</i>	6	16
Erasmus+ prácticas en empresas	0	0	Convenios Internacionales UCM	1	0
Becas Iberoamérica	4	0	Visitas docentes no reguladas	0	0
Convenios Internacionales UCM	1	2	Otras visitas institucionales no reguladas	0	0
Cooperación al Desarrollo	0	0	Total profesores/as	7	16
Visitantes	0	0	Personal		
Doctorandos/as (no regulados)	0	0	Programa	Saliente	entrante
Total alumnos/as	39	48	<i>Erasmus Staff Training (STT)</i>	0	0
			Total personal	0	0

Durante el curso académico 2017-2018 la Facultad de Trabajo Social tenía un total de 85 acuerdos de intercambio Erasmus+ con instituciones de 22 países distintos, de los cuales, 7 han sido nuevos acuerdos firmados en este curso:

País	Universidad
Finlandia	<i>Jyväskylän Yliopisto</i>
Macedonia	<i>Ss. Cyril and Methodius University</i>
Países Bajos	<i>University of Applied Sciences Leiden</i>
Polonia	<i>The Pontifical University of John Paul II in Krakow</i>
Portugal	<i>Universidade dos Açores</i>
Portugal	<i>Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias (ULHT)</i>
Suiza	<i>Hochschule Luzern</i>

El número de movilidades de estudiantes dentro del programa Erasmus ha aumentado este año para estudiantes salientes (*out*) y entrantes (*in*). Dentro del programa Erasmus estudios se han contabilizado 34 estudiantes salientes (*out*) cuyos principales destinos han sido Portugal (8), Alemania (6) y Hungría (5). Se han contabilizado, así mismo, 46 estudiantes entrantes (*in*) cuyas principales nacionalidades han sido Alemania (13) Italia (11) y Bélgica (9). En el curso 2015-2016 hubo 14 salientes (*out*) y 22 entrantes (*in*) y en el curso 2016-2017, hubo 28 estudiantes salientes y 31 entrantes. Se puede apreciar un importante esfuerzo por parte de la Facultad de Trabajo Social por fomentar y facilitar las movilidades de estudiantes en el marco del programa Erasmus, con un balance positivo de las mismas (aunque se seguirá trabajando por motivar y aumentar en futuros años la participación en este tipo de programas). Las causas de la reducida participación pueden deberse a motivos socioeconómicos de nuestro alumnado y a bajos niveles de inglés, aunque cada año esto va siendo menos problemático y la participación ligeramente va aumentando.

Al margen del programa Erasmus, es destacable la movilidad por Convenios internacionales UCM y las Becas Iberoamérica Santander, gracias a la cual 5 estudiantes realizaron movilidades a América Latina durante el curso 2017-2018 (frente a los dos 2 estudiantes que lo hicieron el curso anterior).

En relación a la movilidad saliente de profesorado en el curso 2017-2018, se llevaron a cabo seis estancias bajo la modalidad *Erasmus Teaching-Staff mobility* (frente a una única movilidad en el curso anterior) y una movilidad por convenio. Se han recibido 16 visitas de docentes, en el marco del programa de movilidad *Erasmus Teaching Staff* (para impartir docencia en el Grado de Trabajo Social y en el Programa de Doctorado). La mayoría para impartir docencia en los seminarios internacionales de Grado.

Proyectos europeos de la Facultad de Trabajo Social durante el curso 2017-2018:

La Facultad de Trabajo Social desarrolló 3 proyectos europeos durante el curso 2017-2018:

- Proyecto Europeo KA2 - Cooperation for innovation and the exchange of good Practices. Capacity Building in Higher Education Towards increased Awareness, responsibility and shared quality in Social Work (Partner)
Código: 585626-EPP-1-2017-1-IT-EPPKA2-CBHE-JP.
Duración: Octubre 2017-Septiembre 2020.
Cuantía: 718.584 €

Estado: CONCEDIDO

- Proyecto Europeo KA2 Cooperation for innovation and the exchange of good Practices: PAGES: PATHWAYS FOR GUIDING EMPLOYMENT SKILLS FOR ASD (Partner)
Código: 2017-1-ES01-KA204-038393.

Duración: Octubre 2017-Septiembre de 2019.

Cuantía: 179.062 €

Estado: CONCEDIDO

- Proyecto Europeo Rise Women with disabilities In Social Engagement (RISEWISE), Código: H2020-MSCA-RISE-2015-690874 (2016-2020).

Duración: Enero 2016- Enero 2020

Financiado por: MSCA-RISE - Marie Skłodowska-Curie Research and Innovation Staff Exchange (RISE). Participación de profesorado de la Facultad en el mismo.

5.5 Análisis de la calidad de las prácticas externas.

Las prácticas externas se han planificado según lo previsto en la memoria de verificación y son adecuadas para alcanzar las competencias establecidas. Al haber adquirido ya en los estudios de Grado conocimientos y competencias prácticas, no se requiere ningún otro requisito previo para su realización. Las prácticas vinculan la adquisición de las competencias teóricas con competencias procedimentales y actitudinales, en particular en los dos ejes de la titulación: trabajo social comunitario y gestión de Servicios Sociales.

Los objetivos fundamentales de las prácticas son:

- La interacción, por parte de los estudiantes, con grupos, organizaciones y comunidades para conseguir cambios, promocionar el desarrollo de los mismos y mejorar las condiciones de vida a través de la utilización de los métodos y modelos de Trabajo Social
- El diseño, implementación y evaluación de proyectos de intervención social
- La aplicación de metodologías participativas en la intervención
- La incorporación de la sistematización a la experiencia práctica.

En las prácticas del Máster, que tienen carácter obligatorio, participaron 31 estudiantes (tasa del 93,9 %) durante el curso 2017/18. En la mayor parte de los casos se cumplieron los objetivos, llevando a cabo el alumnado más de 200 horas de prácticas y desarrollando en la entidad proyectos de evaluación, proyectos de intervención o análisis de contextos de intervención. El cumplimiento de esos objetivos puede constatarse a través del seguimiento mediante tutorías con los responsables internos de prácticas y de los trabajos de fin de prácticas presentados por el estudiantado. Solo en cuatro casos, dado que desde la entidad no se cumplió con las debidas obligaciones o que surgieron conflictos entre profesionales y estudiantes, no se alcanzaron los objetivos plenamente, si bien la labor del responsable de prácticas en estos casos consistió en aprovechar la experiencia para generar un análisis crítico de la situación.

En el curso 2014-2015 se formalizó la figura de la Coordinación de prácticas (con horas de docencia asignadas) y se ha mantenido en el curso que se expone, creando un programa para coordinar las prácticas que se compone de: presentación de la asignatura, competencias desarrolladas en las prácticas, resultados de aprendizaje. Se establece el desarrollo de la asignatura a través de: 1) una guía para la realización y entrega del trabajo de prácticas; 2) un cronograma. Así mismo, se establecen los instrumentos de evaluación y el seguimiento de la Coordinación de prácticas de los actores implicados –con las instituciones, con los tutores y

con los estudiantes- y el análisis de los resultados: acuerdos con las entidades, seguimiento de los estudiantes, criterios de evaluación de prácticas y el informe de evaluación interna.

El proceso de prácticas externas se recoge en la Guía de Prácticas. Toda la información concerniente a las prácticas (centros de prácticas, guía para el estudiante, etc.), útil tanto para los estudiantes matriculados, de nuevo ingreso y aspirantes a cursar el Máster, se encuentra en el siguiente enlace:

<https://www.ucm.es/trabsocialcomun/practicas-del-master-2>

Durante el curso 2017/18 se hizo un gran esfuerzo por ampliar la oferta de centros de prácticas con el fin de incorporar al Máster entidades y espacios de prácticas que estén desarrollando en un contexto social cambiante relevantes proyectos de innovación social y comunitaria. Dicho esfuerzo se va a continuar haciendo hasta conformar una oferta de prácticas adecuada a la nueva realidad de la intervención social.

La Coordinación del Máster cuenta con el apoyo de dos profesores tutores académicos (uno de ellos es el propio coordinador, con horas de docencia asignadas a dichas prácticas). Existe una coordinación interna con el profesorado tutor-académico y con los supervisores externos. Los estudiantes se vinculan con los centros de prácticas mediante la firma de un acuerdo con la Coordinación y un compromiso de confidencialidad por parte del estudiante. Además, durante el curso 2017/18 se contó con una profesora colaboradora con 30 horas dedicadas a apoyar en la gestión administrativa de las prácticas (sondeo de nuevos centros de prácticas, gestión del convenio, envío de anexo del estudiante, etc.).

Desde finales del curso 2016/17, la Coordinación de Prácticas del Máster comenzó el contacto con las entidades que habían participado ese curso en las prácticas con el fin de valorar la continuación, o no, de cara a 2017/18. También se inició el contacto con nuevas e innovadoras entidades y la firma de convenios con las mismas. Además, se convocó a las entidades a una primera reunión de cara a la elección de prácticas por parte de los estudiantes con el fin de que la relación fuese cara a cara. A lo largo del curso, salvo en el periodo de baja por enfermedad que sufrió dicho responsable, se fue contactando con las entidades de cara a la información sobre los estudiantes asignados, el seguimiento en situaciones que lo requiriesen (conflictos, etc.) y la evaluación final. Para la mejora de esta gestión de las prácticas y una mejor y continua comunicación entre supervisores externos y profesores tutores de prácticas, se ha introducido con éxito el denominado del sistema GIPE, a través del cual se establecen los acuerdos con entidades, públicas o privadas, elección de los centros y seguimiento de las prácticas, pudiendo resolver de esta forma cualquier incidencia a breve plazo. Del mismo modo, se han llevado a cabo las tutorías individuales y grupales programadas en la guía para el estudiante en prácticas, y se ha realizado por parte de los profesores responsables de la asignatura el seguimiento y evaluación del trabajo de fin de prácticas.

Durante el curso 2017/18, se ha elaborado como mejora un modelo de informe de supervisión para los profesionales para poder evaluar de manera específica las competencias adquiridas por el alumnado y calificarlo, complementando así su criterio (20 % de la nota) el de los tutores académicos (80 % de la nota). Respecto a la evaluación de las prácticas, durante el curso 2017/18 se ha elaborado una rúbrica de evaluación para los tutores internos que ha permitido homogeneizar los criterios de evaluación.

Cabe señalar que las calificaciones que han otorgado los estudiantes a las prácticas en las encuestas de satisfacción son mejorables (todos los ítems están calificados en el rango entre 4,74 y 6,25), si bien hay estudiantes que recalcan que su experiencia ha sido muy positiva y otros que recalcan lo opuesto. El motivo fundamental al que se pueden atribuir las

experiencias negativas es la falta de compromiso, o directamente las malas prácticas, de algunos de los profesionales que acogieron estudiantes en entidades externas (se dio una situación de presunto acoso sexual). Desde la coordinación de las prácticas se trató de mediar o incluso de recordar las funciones a los tutores de prácticas, pero sin éxito. Para el siguiente curso, han sido excluidas las entidades en las que hubo malas experiencias. Por otro lado, entre los meses de octubre y enero, el coordinador de las prácticas estuvo de baja, no habiendo sido sustituido y habiendo sido cubierto únicamente por la profesora colaboradora (con funciones y horas limitadas) y la coordinadora del Máster. Esa ausencia, coincidente con el periodo de inserción en el centro de prácticas, no permitió abordar algunos conflictos y ajustes de expectativas al inicio del periodo de prácticas en algunos estudiantes. Sin embargo, la incorporación posterior de dicho coordinador, facilitó para los estudiantes el abordaje y resignificación de algunos de los conflictos, así como la salida y cambio del centro de prácticas en las situaciones más difíciles (acoso).

Por último, señalar que en la evaluación final realizada con el alumnado, además de constatar la satisfacción de una parte de los estudiantes con las prácticas, se registraron algunas críticas y sugerencias: la necesidad de incorporar grandes entidades de lo social potencialmente empleadoras y de rebajar la carga docente del periodo de prácticas con el fin de que no se sobrecargue el trabajo de esos meses. Respecto de la primera demanda, se ha hecho un esfuerzo por incorporar algunas de esas grandes entidades en 2018/19, si bien en algún caso no ha sido posible debido a la negativa de estas empresas a asumir estudiantes de prácticas (teniendo en cuenta que muchas ya asumen a muchos estudiantes del grado de Trabajo Social). Respecto de la sugerencia de descargar la docencia del segundo cuatrimestre, en 2018/19 se ha adelantado una asignatura que algunos estudiantes consideraban fundamental cursar antes de las prácticas (Metodología de la Intervención Comunitaria).

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.

En el Informe de Seguimiento de Títulos 2016/17 redactado por la Oficina de Calidad con fecha 17 de abril de 2018, se establecieron una serie de recomendaciones. Se van a detallar (*en cursiva*), y a continuación se van a exponer las acciones llevadas a cabo.

CRITERIO 1

EL CENTRO PUBLICA EN SU PÁGINA WEB INFORMACIÓN SOBRE EL TÍTULO OFICIAL OBJETO DE SEGUIMIENTO

1.- La página Web del Título ofrece información sobre el Título que considera crítica, suficiente y relevante de cara al estudiante:

- Se recomienda publicar algunos aspectos no disponibles en la categoría siguiente: -Acceso y admisión de estudiantes en los ítems: Información dirigida al estudiante de nuevo ingreso; Criterios de admisión; Período y requisitos para formalizar la matrícula.

En el siguiente enlace figura la ejecución de las recomendaciones:

<https://www.ucm.es/trabsocialcomun/acceso-y-admision-de-estudiantes>

CRITERIO 2

SE HA REALIZADO EL ANÁLISIS CUALITATIVO DEL DESARROLLO EFECTIVO DE LA IMPLANTACIÓN Y DE LOS NIVELES DE CALIDAD ALCANZADOS EN EL TÍTULO

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.

En la presente memoria (ver punto 1) se atiende a la recomendación formulada por la Oficina de Calidad.

- Se recomienda hacer una reflexión sobre la efectividad del Sistema de Garantía de Calidad adoptado por el Centro

Ver punto 1.

SUBCRITERIO 3

DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL GRADO DE DESPLIEGUE, RESULTADOS Y MEDIDAS DE MEJORA INCORPORADAS AL TÍTULO COMO CONSECUENCIA DE LA IMPLANTACIÓN DE LOS ELEMENTOS QUE COMPONEN EL SGIC DEL TÍTULO

- Se recomienda hacer una reflexión sobre la idoneidad del modelo de coordinación implantado.

Al final del apartado 2 de la presente memoria se desarrolla una reflexión sobre el modelo de coordinación.

- Se recomienda indicar solo las comisiones, reuniones y temas que competan al título.

En la presente memoria (ver apartado 2) se atiende a la recomendación formulada por la Oficina de Calidad.

- Se recomienda la creación de una Comisión de Coordinación del Máster.

Debido a los cambios producidos en la coordinación del título, se priorizaron otros aspectos en la gestión del Máster. No obstante, compartiendo la necesidad de creación de dicha comisión, en el presente curso (2018/19) se espera poder llevarlo a cabo.

3.- Análisis de la calidad de las prácticas externas.

- *Se recomienda analizar la consecución de objetivos, los resultados obtenidos, la tasa de participación y las dificultades encontradas.*

Ver apartado 5.5.

5.- Análisis de los resultados obtenidos relativos a la satisfacción de los colectivos implicados en la implantación del título (estudiantes, profesores, personal de administración y servicios y agentes externos).

- *Se recomienda adoptar medidas que permitan aumentar la participación de estudiantes y profesores en la cumplimentación de las encuestas de satisfacción. Se recomienda realizar un análisis evolutivo de los distintos aspectos y dimensiones recogidas en las encuestas de satisfacción de los diferentes colectivos. Se recomienda incluir la información sobre la satisfacción de los Agentes Externos*

Ver apartado 5.2

6.- Análisis de los resultados de la inserción laboral de los egresados y de su satisfacción con la formación recibida.

- *Se recomienda realizar una encuesta específica de inserción laboral y de satisfacción de los egresados con la formación recibida.*

A través del Proyecto de Innovación Docente Nº 298 de la convocatoria 2017/2018, “Estudio para la mejora de la calidad del Máster en Trabajo Social Comunitario, Gestión y Evaluación de Servicios Sociales en atención a las necesidades del alumnado egresado”, se ha tratado de suplir esta laguna. Pueden verse los resultados en el apartado 5.3 de la presente memoria.

En el curso 2018/19 se espera replicar una encuesta referida a la inserción laboral de los egresados.

- *Se recomienda adoptar medidas que garanticen una participación óptima de los egresados.*

Resulta complicado mantener el contacto con los egresados una vez salen de la UCM, ya que el correo UCM deja de ser objeto de consulta por parte de los antiguos estudiantes. No obstante, desde el equipo decanal se está estudiando la manera mantener el contacto recogiendo información alternativa al correo UCM.

SUBCRITERIO 5

LAS MODIFICACIONES DE LA MEMORIA DEL TÍTULO VERIFICADO POR EL CONSEJO DE UNIVERSIDADES INTRODUCIDAS DURANTE LA IMPLANTACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS ESTÁN BASADAS EN INFORMACIÓN OBJETIVA Y RECOPIADA PREVIAMENTE

2.- Naturaleza y características de las modificaciones no sustanciales realizadas.

2.2 Se han señalado las fechas de aprobación de las modificaciones por parte de la Junta de Centro, de la Comisión de Estudios delegada del Consejo de Gobierno de la UCM y finalmente del Consejo de Universidades.

- Se recomienda reflejar la fecha de aprobación por la junta de Centro de las modificaciones no sustanciales que se han realizado

La única modificación que sufrió el Máster en el curso 2017/18 fue la reincorporación a la oferta de optatividad de la asignatura Trabajo Social con Grupos en la Comunidad. El motivo de esta decisión fue el aumento del alumnado en la edición 2017/18 y la demanda de mayor especialización en el área del trabajo comunitario detectada en las reuniones de evaluación con estudiantes. Dicha propuesta de modificación fue formulada por la Decana de la Facultad de Trabajo Social a la Vicerrectora de Estudios y posteriormente fue aprobada por la Junta de Facultad el 8 de enero de 2018.

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 2016/17 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
Incorporar a los agentes externos	Falta de contacto y participación	Encuesta de satisfacción a egresados. Activación de su participación	Vicedecanato de estudios y calidad	Curso 2017-2018 y siguientes	Realizado	Ver 5.3
Poca participación en las encuestas de satisfacción de estudiantes sobre el Título	No obligatoriedad para su realización	a) Mayor difusión por parte del centro a través de la web y la OAETS. b) Informar del carácter obligatorio que tendrá en el futuro y requerido por el vicerrectorado.	Vicedecanato de Profesorado, Vicedecanato de Estudiantes, PAS, y Vicedecanato de Estudios y Calidad Coordinadora del Máster	Curso 2017-2018 y siguientes	En Proceso	Debido a que ha sido un curso de transición en la coordinación y el equipo decanal, se han atendido otras prioridades
Limitada participación en Docencia del profesorado condicionada al número de matriculados en la asignatura y no obligatoriedad	Se limita la participación del profesorado en función del número de matriculados	Reunión con departamentos y profesores. Impulso de la OAETS.	Vicedecanato de Profesorado, Vicedecanato de Estudiantes, PAS, y Vicedecanato de Estudios y Calidad Coordinadora del Máster	Curso 2017-2018 y siguientes	Realizado	Ver 3.

Tasa de graduación	Poco tiempo para preparar el TFM entre la convocatoria ordinaria y extraordinaria	Modificar la fecha de la convocatoria extraordinaria a septiembre-octubre	Vicerrectorado de Estudios y Calidad	Curso 2017-2018 y siguientes	Realizado	La defensa de los TFM en la convocatoria extraordinaria se realizó el 4 de octubre
Inserción laboral	Falta datos para el Máster	Proyecto de innovación en calidad (ver apartado inserción de la memoria)	Vicedecanato estudios y calidad	Curso 2017-2018	Realizado	Ver 5.3
Fichas docentes	Revisión adecuación a la memoria verificada y control de información	Mejorar el sistema de revisión de fichas. Reunión con coordinadores de asignaturas dos veces al año.	Vicedecanato estudios y calidad. Coordinadores asignaturas.	Curso 2017-2018	Realizado	Se ha insistido en las reuniones con el profesorado en la necesidad de adecuar las fichas docentes en GEA
Hibernación de asignaturas optativas	Insuficiencia de estudiantes matriculados	Desajuste de datos de fichas docentes en la web en relación a la elección de optativas en el momento de la inscripción. Mayor difusión para fomentar la inscripción	Coordinación del Máster	Curso 2017-2018	Realizado	Se ha hecho un esfuerzo durante el curso 2017/18 para que la información que figure en la web del Máster sea la correcta

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.

En el Informe final Máster Universitario en Trabajo Social Comunitario. Gestión y Evaluación de Servicios Sociales, con fecha 14 de Julio de 2016, se establecieron una serie de recomendaciones. Se van a detallar (*en cursiva*), y a continuación se van a exponer las acciones llevadas a cabo.

RECOMENDACIONES:

- *CRITERIO 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO 1.- Se recomienda incorporar complementos de formación destinados a aquellos estudiantes que no posean las competencias asociadas a dicho Grado. 2.- Se recomienda utilizar la información de diferentes colectivos para actualizar el programa formativo. 3.- Se recomienda revisar el itinerario de gestión para introducir mejoras en su diseño e implementación.*

Estas mejoras están planteadas para una reforma de modificación del Máster en los cursos siguientes.

- *CRITERIO 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD 1.- Se recomienda ampliar la consulta sobre la satisfacción con el título al PAS, egresados y empleadores. 2.- Se recomienda mejorar la*
MODELO DE MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO DE LOS TÍTULOS DE GRADO Y MÁSTER
CURSO 2017-18

aplicación de la encuesta de opinión de los estudiantes sobre la actividad docente, de modo que su alcance sea mayor y sus resultados puedan llegar a todos los profesores que imparten el título. 3.- Se recomienda diseñar un procedimiento relativo a los planes de mejora.

Para conocer la satisfacción con el título del PAS, egresados y empleadores, se ha ampliado la encuesta de satisfacción al PAS y se ha realizado el Proyecto de Innovación Docente Nº 298 de la convocatoria 2017/2018, “Estudio para la mejora de la calidad del Máster en Trabajo Social Comunitario, Gestión y Evaluación de Servicios Sociales en atención a las necesidades del alumnado egresado”. Pueden verse los resultados en el apartado 5.3 de la presente memoria.

Respecto a las encuestas de opinión de los estudiantes, tal y como se ha señalado en el apartado 3., se va a insistir en el curso 2018/19 en la necesidad de cumplimentar encuestas de satisfacción y de Docencia.

- *CRITERIO 5. PERSONAL DE APOYO, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS 1.- Se recomienda ampliar las aplicaciones informáticas disponibles para la investigación cualitativa. 2.- Se recomienda mejorar la gestión para adecuar los espacios disponibles a las necesidades de la titulación.*

Desde la Facultad de Trabajo Social somos conscientes de la necesidad de actualizar las herramientas informáticas relacionadas tanto con la investigación social como con la intervención social. En la reforma de la titulación prevista para el siguiente curso se intentará hacer un esfuerzo en esta actualización dentro de las limitaciones estructurales y presupuestarias.

En cuanto a los espacios disponibles, dado que el curso 2017/18 ha sido de transición en su coordinación, se han priorizado otras labores. No obstante, se espera poder cambiar el espacio donde tienen lugar las sesiones del Máster, así como el mobiliario.

- *CRITERIO 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE 1.- Se recomienda mejorar los procedimientos de evaluación del TFM y de las prácticas externas concretando criterios e instrumentos de evaluación.*

Respecto del TFM, en el curso 2018/19 está planteada la elaboración de una rúbrica de evaluación que permita homogeneizar criterios.

Respecto a la evaluación de las prácticas, durante el curso 2017/18 se ha elaborado una rúbrica de evaluación para los tutores internos y se ha realizado un formulario de evaluación para los tutores externos (ver 5.5).

- *CRITERIO 7. INDICADORES DE RENDIMIENTO Y SATISFACCIÓN 1.- Se recomienda realizar encuestas de satisfacción de los egresados y de otros grupos de interés, como empleadores. 2.- Se recomienda realizar estudios sobre la inserción laboral de los egresados.*

Ver 5.3

7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

En este subcriterio queda recogida cualquier modificación del Plan de Estudios que se haya realizado durante el curso con el consiguiente análisis y posterior descripción de las causas que la han motivado.

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.

A continuación se muestra un cuadro con las fortalezas detectadas, así como su análisis:

	FORTALEZAS	Análisis de la fortaleza*	Acciones para el mantenimiento de las fortalezas
Estructura y funcionamiento del SGIC	Transparencia en la gestión de la información pública del SGIC y la información en general sobre el Máster	La web ha sido revisada y actualizada con el fin de que la información útil tanto para el estudiantado como para el profesorado y las instancias de gestión y evaluación, esté disponible y fácilmente accesible (ver apartado 1)	Mantenimiento periódico y actualización de la web por parte del coordinador del Máster
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	Coordinación vertical y horizontal	Destaca el número de reuniones mantenidas y la participación de alumnado (ver apartado 2)	Insistencia en la importancia de estas reuniones para el seguimiento del Máster y posibles mejoras durante el curso
	Fluidez de los sistemas de coordinación	Algunas de las personas que forman parte de las distintas instancias de coordinación ejercen docencia en el Máster, lo cual facilita la comunicación y la gestión de la información (ver apartado 2)	Continuación de los mecanismos de coordinación e información
	Constante comunicación con el alumnado	A lo largo del curso se realizan contantes encuentros entre el coordinador del título y los estudiantes: algunos son de carácter formal (reuniones de seguimiento y evaluación del Máster) y otros de carácter informal (mediante las consultas del alumnado en el propio desarrollo de la docencia, en tutorías o mediante mail) (ver apartado 2)	Esfuerzo en cursos sucesivos por mantener tanto los encuentros formales como los no planificados
Personal académico	Aumento sostenido de la participación del profesorado en Docencia	La apuesta desde el Vicerrectorado de Calidad, así como la insistencia desde el Vicedecanato de Estudios y Calidad en la transmisión del sentido de las evaluaciones, han dado sus frutos (ver apartado 3)	Esfuerzo en cursos sucesivos por mantener la comunicación sobre la importancia de participar en el programa Docencia
Sistema de quejas y sugerencias	Buen funcionamiento del sistema de quejas, sugerencias y reclamaciones.	Ver apartado 4	Continuación con la rápida respuesta y resolución. Coordinación con Departamentos y otras instancias de resolución de problemas.
Indicadores de resultados	Evolución favorable de los resultados en todos los indicadores a nivel general.	Ver apartado 5.1	Continuar 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.
Satisfacción de los diferentes colectivos	Realización de encuesta a estudiantes egresados mediante ejecución de Proyecto de Innovación Docente	La encuesta ha permitido conocer el grado de satisfacción respecto de anteriores ediciones del Máster (si bien el periodo abarcado es muy amplio y los estudiantes que participaron fueron escasos como para poder obtener conclusiones firmes) (ver apartados 5.2 y 5.3)	Se va a tratar de repetir la encuesta en el presente curso
	Profesorado comprometido con el título y la facultad	El profesorado de la titulación ha ido renovándose, aunque también hay profesoras que llevan muchos cursos impartiendo su asignatura. La plena identificación con los contenidos que en ellas se imparten por parte de unos y otros, hace que la docencia en el Máster, y la marcha global del propio título, tengan importancia subjetiva para dichos docentes (ver apartado 5.2)	Persistencia de las labores de coordinación que facilitan ese apego al Máster entre profesorado, mediante la comunicación fluida en coordinaciones y encuentros individuales
	Alumnado mejora su satisfacción con el título	Aunque no son muchas encuestas, los resultados permiten atisbar un aumento de la satisfacción de los estudiantes (ver apartado 5.2)	Persistencia de las labores de coordinación que facilitan de modo accesible y cercano información y ajuste de expectativas de los estudiantes respecto de la realidad del Máster
Inserción laboral	Plena inclusión laboral entre los egresados del Máster y vinculación mayoritaria de dichos empleos con la temática del Máster	El Máster ofrece una formación de postgrado única y específica, y en general está bien valorado por las entidades empleadoras	Consideración de este dato de cara a la reforma de la titulación
	Realización de encuesta a estudiantes egresados mediante ejecución de Proyecto de Innovación Docente	La encuesta ha permitido conocer el grado de inserción laboral, así como su relación con la titulación, de los estudiantes egresados (si bien el periodo abarcado es muy	Se va a tratar de repetir la encuesta en el presente curso

		amplio y los estudiantes que participaron fueron escasos como para poder obtener conclusiones firmes) (ver apartado 5.3)	
Prácticas externas	Mejora en la evaluación de las prácticas mediante cuestionario/calificación para tutor externo Esfuerzo en la renovación de los centros de prácticas	Los tutores externos cuentan ahora con criterios definidos para la evaluación de las prácticas realizadas por el estudiante y pueden intervenir parcialmente en la calificación (ver apartado 5.5) Con el apoyo de una colaboradora, se pudo hacer una renovación de las entidades, ajustándose mejor la oferta a la aparición de proyectos de innovación social (ver apartado 5.5)	Continuación del mismo sistema de evaluación Continuación durante los siguientes cursos de la renovación de la oferta
Informes de verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación	Se ha hecho un esfuerzo año tras año por atender a las recomendaciones de las distintas instancias de evaluación	Ver apartado 6	Continuidad en la atención a las recomendaciones

* El análisis de la fortaleza se debe desarrollar en el apartado correspondiente y aquí solo indicar como: “Ver apartado XX”

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.

Tal y como observaremos en el cuadro del apartado 9.2, se detectan ciertas debilidades de la titulación, algunas de las cuales se han intentado subsanar en los cursos anteriores y en el 2017/18. Conscientes de las posibles mejoras y de las líneas a seguir en cada caso, tenemos que tener en cuenta que algunos procesos afectan a problemas estructurales, son largos en el tiempo o requieren de una mejora gradual. A continuación enumeramos los principales aspectos a mejorar, atendiendo a los ítems de interés en la presente memoria:

- 1. Estructura y funcionamiento del SGIC.** En la actualidad hay una escasa participación de los agentes externos debido a diferentes circunstancias, entre las que se encuentra una alta rotación de personal en las instituciones, que poco a poco ha ido debilitando las relaciones interinstitucionales. Así mismo, las altas cargas de trabajo en las entidades que conforman la comisión de calidad como agente externo, hacen que sea difícil la asistencia y participación a las reuniones presenciales (la ubicación espacial de la Facultad en el Campus de Somosaguas tampoco ayuda), por lo que en los últimos años se ha producido una colaboración *online* frente a la presencialidad. Para solucionar este problema está previsto tener reuniones bilaterales (Facultad-Entidad) con el fin de definir personas que puedan dar mayor seguimiento y participación y fortalecer las alianzas de colaboración.
- 2. Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación.** Desde las distintas instancias de evaluación se viene señalando la inexistencia de una Comisión de Coordinación del propio título. Dado que el curso 2017/18 fue de transición por el traspaso de responsabilidad en el equipo decanal y la coordinación de la titulación, no fue una prioridad acometer su constitución. Durante el curso 2018/19 se tiene previsto implantar dicha comisión.
- 3. Personal Académico.** En el curso 2017/18 detectamos una carencia en el apartado del personal académico que en realidad remite al estudiantado: la baja Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente (IUCM-7), que es de un 18,18 %. Esta debilidad puede deberse también a la transición en el equipo decanal, que ha priorizado otras tareas. Por este motivo, para el curso 2018/19 está previsto un énfasis en la comunicación al alumnado sobre la importancia de la participación y una difusión adecuada de la apertura del plazo para realizar las encuestas.
- 4. Sistema de quejas y sugerencias.** A pesar de que el sistema de quejas y reclamaciones funciona bastante bien, en el presente se ha venido trabajando en mejorar la instancia oficial, donde se explique mejor cómo presentar una reclamación o queja o sugerencia y el procedimiento a seguir. Todo ello se acompaña de una mejor visibilidad en la web.
- 5. Indicadores de resultados.** Respecto a los indicadores de calidad y de resultados de la titulación, es destacable que prácticamente todos han mejorado en los últimos años en un gradual proceso de ajuste de diversos aspectos. Sin embargo, se detecta un aumento de la tasa de abandono. Teniendo en cuenta los perfiles socio-económicos de nuestros estudiantes, en algunos casos se requiere de la obtención de becas para poder sufragar los gastos de matrícula, o la búsqueda de actividades laborales, con el consiguiente riesgo de

abandono del Máster. En próximos cursos se tiene previsto incrementar la información sobre becas.

6. **Satisfacción de los diferentes colectivos.** En relación a este ítem, hemos detectado una baja participación del alumnado y profesorado en las encuestas de satisfacción de la UCM. Esta cuestión se debe a varios factores (saturación de información y encargos al profesorado, desidia del alumnado en cuestiones que no competen a su rendimiento académico directo, poca motivación de parte del profesorado derivado de la rotación o de la falta de estabilización, etc.). Desde el Vicedecanato y la Coordinación del Máster se intenta motivar, haciendo recordatorios e insistiendo en diferentes foros en la importancia de la participación para los procesos de mejora, cuestión que se seguirá trabajando, al igual que la comunicación al estudiantado del sentido de su realización.
7. **Inserción laboral.** Una de las carencias que tenemos desde hace tiempo en la titulación es la falta de datos fidedignos de inserción laboral entre nuestro alumnado egresado del Máster. Los datos que aporta el Rectorado no son suficientes, por lo que no resulta sencillo conocer esta información desde la gestión de la propia titulación. Para subsanar parcialmente este problema, se ha realizado el Proyecto de Innovación de la UCM “Estudio para la mejora de la calidad del Máster en Trabajo Social Comunitario, Gestión y Evaluación de Servicios Sociales en atención a las necesidades del alumnado egresado”. Confiamos en el próximo curso académico poder partir de dicho proyecto con el fin de obtener datos fiables sobre la inserción laboral y la satisfacción con los estudios realizados.
8. **Prácticas externas.** Aunque la mayor parte del estudiantado está satisfecho con sus prácticas, algunos estudiantes expresan la necesidad de que haya una mayor oferta de centros de prácticas ajustados a sus expectativas (ámbitos de intervención de interés y/o posibilidades de inserción laboral posterior). A pesar de que en el curso 2017/18 se realizó un enorme esfuerzo en la actualización de las entidades y campos de prácticas, existe una dificultad para que entidades públicas y privadas asuman más estudiantes de prácticas por parte de la facultad, ya que cada curso se asumen más de 300 estudiantes en prácticas de grado. Por otro lado, la baja por enfermedad durante cuatro meses del profesor responsable de las prácticas durante 2017/18, hizo que en el momento de la inserción en las entidades fuese defectuosa la coordinación entre las mismas y la facultad. Se espera mejorar la coordinación durante 2018/19 si las circunstancias del PDI lo permiten y se continuará con el esfuerzo en la consecución de centros de prácticas adecuados.
9. **Informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación.** Una vez acreditada la titulación en el curso 2014-2015, desde la Facultad se han llevado a cabo buena parte de las mejoras de las recomendaciones que se formularon desde la agencia externa evaluadora. No obstante, algunas siguen pendientes:

- *CRITERIO 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO 1.- Se recomienda incorporar complementos de formación destinados a aquellos estudiantes que no posean las competencias asociadas a dicho Grado. 2.- Se recomienda utilizar la información de diferentes colectivos para actualizar el programa formativo. 3.- Se recomienda revisar el itinerario de gestión para introducir mejoras en su diseño e implementación.*

Respecto de estas recomendaciones, está planteándose una reforma de la titulación que intentará recogerlas. En el curso 2018/19 se espera avanzar en el diseño de dicha reforma.

- *CRITERIO 5. PERSONAL DE APOYO, RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS 1.- Se recomienda ampliar las aplicaciones informáticas disponibles para la investigación cualitativa. 2.- Se recomienda mejorar la gestión para adecuar los espacios disponibles a las necesidades de la titulación.*

Con los escasos recursos con los que se cuentan, se espera tener en cuenta dichas recomendaciones tanto de cara a la reforma de la titulación como en el desarrollo de la docencia del curso 2018/19.

- *CRITERIO 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE 1.- Se recomienda mejorar los procedimientos de evaluación del TFM y de las prácticas externas concretando criterios e instrumentos de evaluación.*

Se espera poder avanzar en estas mejoras durante el curso 2018/19.

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

A continuación se presenta el Plan de Acciones a desarrollar por medio de un cuadro con los principales aspectos para su aplicación y seguimiento.

PLAN DE MEJORA	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Indicador de resultados	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Realizado/ En proceso/ No realizado
Estructura y funcionamiento del SGIC	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 a la participación y definir mejor a las personas que tengan disponibilidad para el seguimiento activo de las comisiones.	Apartado 1.3 y última sección del Apartado 5.3	Vicedecanato de Estudios y Calidad.	Curso 2018-2019 y siguientes.	En proceso.
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	Inexistencia de Comisión de Coordinación del Máster	Traspaso de responsabilidad en el equipo decanal y la coordinación de la titulación	Se tiene previsto impulsar su formación durante el curso 2018/19	Se crea la comisión	Coordinador del Máster y Vicedecana de Estudios y Calidad	Segundo Cuatrimestre del curso 20018/19	En proceso
Personal Académico	Escasa participación (y en descenso) en el programa Docencia por parte del estudiantado	Cambio en la coordinación del Máster que no permitió atender este aspecto ante otras prioridades (ver 3).	Comunicación sobre la importancia de la participación	Aumenta significativamente el número de evaluaciones (aumenta a más de un 50 %)	Coordinador del Máster y Vicedecana de Estudios y Calidad	Curso 20018/19	En proceso
Sistema de quejas y sugerencias	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.	Apartado 4.	Vicedecanato de Estudios y Calidad.	Curso 2018-2019 y siguientes.	En proceso.
Indicadores de resultados	Ligero aumento de la tasa de abandono	Las circunstancias de precariedad provocan que ante la ausencia de becas o por la necesidad de buscar empleo, se abandonen los estudios.	Mejorar la información sobre becas y sobre la verdadera carga de trabajo del Máster.	Se reduce la tasa de abandonos	Coordinador del Máster	Curso 2018-2019 y siguientes.	En proceso.

Satisfacción de los diferentes colectivos	Escasez de respuestas de estudiantes y profesorado	Saturación de información y encargos al profesorado, poca motivación de parte del profesorado derivado de la rotación o de la falta de estabilización y no conocimiento de su sentido por parte del estudiantado y no obligatoriedad de su realización (ver 5.2)	Mayor difusión del sentido de las encuestas de satisfacción de la UCM	Aumento significativo de la participación	Vicedecanato de Profesorado, Vicedecanato de Estudiantes, PAS, y Vicedecanato de Estudios y Calidad Coordinación del Máster	Curso 2018/19 y sucesivos	En proceso
Inserción laboral	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 2017/18	Realización de la encuesta y obtención de resultados significativos	Vicedecanato de Estudios y Calidad y Coordinación del Máster	Curso 2018/19 y sucesivos	En proceso
Prácticas externas	Oferta de centros de prácticas no ajustada a las expectativas del alumnado (ámbitos de intervención de interés)	Dificultad para que entidades públicas y privadas asuman más estudiantes de prácticas de la facultad, teniendo en cuenta que cada curso se asumen más de 300 estudiantes en prácticas de grado (ver 5.5)	De cara al curso 2018/, esfuerzo especial en la contactación con nuevas entidades y centros de prácticas públicos, privados y asociativos	Durante el curso 2018/19 no se repiten las dificultades (quejas, desorientación de estudiantes, etc.)	Responsable de la asignatura de Prácticas y del Coordinador del Máster	Curso 2018/19	En proceso
	Defectuosa coordinación de las prácticas durante el periodo de inserción de los estudiantes en	Baja por enfermedad del profesor responsable de la asignatura de Prácticas (ver 5.5)	Ante la eventual repetición de una baja laboral, y su no sustitución, protocolización y calendarización del periodo de prácticas para facilitar la sustitución en precario	No se reciben quejas referidas al proceso de inserción en el centro de prácticas	Coordinador del Máster responsable de prácticas	Curso 2018/19	Realizado

	las entidades						
Informes de verificación , seguimiento y renovación de la acreditación	Determinados aspectos que devuelven las distintas instancias evaluadoras no pueden implementarse en la actualidad	Algunas requieren cambio en el plan de estudios o una mayor facilitación por parte de los vicerrectorados (ver 6). Otras pueden ir acometiéndose en cursos próximos	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	Se incorporan los aspectos señalados por las agencias	Equipo decanal y Coordinación del Máster	Curso 2018/19 y 2019/20	En proceso

MEMORIA APROBADA POR LA JUNTA DE FACULTAD EL JUEVES 24 DE ENERO DE 2019