

9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD
MASTER UNIVERSITARIO EN GESTION DE LA
DOCUMENTACION, BIBLIOTECAS Y ARCHIVOS
Universidad Complutense de Madrid

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

La responsabilidad de garantizar la calidad interna del Máster Universitario en Gestión de la Documentación, Bibliotecas y Archivos recae en el Decano, o en la persona en quien delegue, que ocupa la presidencia de la Comisión de Calidad (Comisión delegada de la Junta de Facultad).

1. Composición

La **estructura** y **composición** de esta Comisión consta de una presidencia y de varios vocales, y en ella están representados todos los colectivos de la Comunidad Universitaria: un estudiante de máster, tres profesores a tiempo completo (un Titular de Escuela Universitaria, un Profesor Contratado Doctor y un Profesor Titular de Universidad), una persona de Administración y Servicios, una persona de la Biblioteca y un responsable académico (Vicedecano de Ordenación Académica, Investigación y Biblioteca) y un representante de una organización empresarial del sector como agente externo. La participación de estos agentes externos en la Comisión de Calidad estará regulada en el Reglamento (se recomienda que su actuación se centre en las reuniones de toma de decisiones y propuestas de mejora).

2.- La Comisión de Calidad de la titulación tiene como funciones:

- Realizar el seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad.
- Gestionar y coordinar todos los aspectos relativos a dicho sistema.
- Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad del título.
- Realizar propuestas de mejora y hacer un seguimiento de las mismas.
- Proponer y modificar los objetivos de calidad del título.
- Recoger información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa formativo de la titulación (objetivos, desarrollo de la enseñanza y aprendizaje y otros). Esta información se recabará de todos los Centros implicados en la enseñanza del Máster.
- Gestionar el Sistema de Información de la titulación.
- Establecer y fijar la política de calidad del título de acuerdo con la política de calidad del Centro donde se ubique la titulación y con la política de calidad de la UCM.

- Informar, a petición de su Presidente/a, las propuestas de normativa interna que se sometan a la consideración de la Junta de Facultad.

3.- En lo que respecta al **funcionamiento y toma de decisiones** de la Comisión de Calidad:

Existe un reglamento de funcionamiento, aprobado por la Junta de facultad el 16 de octubre de 2008 que recoge estos aspectos:

- La **periodicidad de las reuniones** presenciales

es, como mínimo, de una reunión cada tres meses, dado que la comisión tiene establecido un sistema virtual de comunicación a través del "Campus Virtual" de la universidad, y a través del correo electrónico.

- El **procedimiento de toma de decisiones** se lleva a cabo en las reuniones presenciales de la comisión, después de discutir cada uno de los temas planteados y que requieren una toma de decisión. Las decisiones se toman por mayoría de votos. Cada uno de los miembros de la comisión tiene un voto y no existe voto de calidad, de manera que, en caso de empate, se volvería a discutir el asunto y si no se resolviera, se pondría a consideración del Decano para que tomara la decisión final.
- Los **efectos y las consecuencias de las decisiones** son los siguientes: las decisiones adoptadas se comunicarán a los interesados para realizar los cambios y mejoras oportunas. Así mismo, se elevarán a la Junta de Centro para su conocimiento y, en su caso, para su ratificación y tienen efecto inmediato de ejecución, ya que la comisión tiene plena autonomía en la toma de decisiones relacionadas con el Sistema Interno de Garantía de la Calidad.

La Comisión de Calidad de la titulación elaborará anualmente una Memoria de sus actuaciones, y un plan de mejoras de la titulación que deberá ser aprobado por la Junta de Centro y difundido tal y como se especifica en el punto 9.5.3

9.2 Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado.

Procedimientos de mejora de la calidad de la enseñanza y profesorado

9.2.1. Calidad de la enseñanza

La Comisión de calidad de la titulación elaborará anualmente un informe sobre la marcha de las enseñanzas de la titulación recabando información sobre:

- La Secretaría de alumnos del Centro y los programas de gestión informática el Servicio de Coordinación y Gestión Académica.
- La Dirección del Centro donde esté ubicada la titulación.
- Los Departamentos implicados en las enseñanzas.
- El resto de procedimientos de recogida de información del Sistema de Información de la titulación.
- En dicho informe se recogerá y analizará información sobre los siguientes aspectos:
 - Difusión del programa formativo.
 - Acceso e ingreso de estudiantes incluyendo planes de acogida o tutorización.
 - Coordinación del profesorado de la titulación.
 - Orientación formativa a los estudiantes y también orientación sobre salidas profesionales.
 - Recursos e infraestructuras de la titulación.
 - Estructura y características del profesorado y personal de apoyo de la titulación.
 - Información general sobre la matrícula y estructura de grupos de docencia movilidad de estudiantes, estudiantes en prácticas y otros.

La Comisión de Calidad analizará estos datos y realizará propuestas de revisión y de mejoras que remitirá para su aprobación a la Junta de Centro. El seguimiento de la aplicación de las mejoras propuestas y aprobadas por la Junta de Centro será realizado por la Comisión de Calidad, que elaborará el correspondiente informe de seguimiento y lo difundirá tal y como se especifica en el último apartado.

9.2.2.- Evaluación y calidad del profesorado

Los procedimientos de evaluación y mejora de la calidad del profesorado de la titulación son los procedimientos establecidos en el *Programa Docentia* de la UCM verificado por la ANECA con fecha de 31 de marzo de 2008 (para más especificaciones ver la página Web (<http://www.ucm.es/dir/2423.htm>)).

La titulación evaluará a su profesorado, al menos, cada tres años. Los efectos y consecuencias de la evaluación para el profesorado y la titulación serán los regulados por la Universidad Complutense de Madrid en el *Programa Docentia*.

9.2.3.- Satisfacción de los actores implicados en la titulación

La información sobre la valoración global y sobre aspectos específicos de la titulación, y de los actores implicados en la misma (alumnado, profesorado y personal de apoyo), se obtendrá mediante encuestas. Para la realización de estas encuestas se cuenta con la ayuda técnica de la Oficina para la Calidad de la UCM

que elaborará los cuestionarios y llevará a cabo el tratamiento analítico de la información facilitada en los mismos.

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

En relación al sistema de actuación que debe seguirse ante solicitudes, quejas, sugerencias y observaciones que se planteen (legitimación, formas de presentación, plazos y tramitación de las mismas) puede servir de orientación el procedimiento de actuación del Defensor Universitario de la UCM ante este tipo de situaciones, recogido en el Título V (artículos del 25 al 32) del Reglamento del Defensor Universitario de la Universidad Complutense de Madrid, aprobado en la sesión del Claustro del 16 de noviembre de 2005, y cuyo texto puede consultarse en la página Web de la Universidad, en la siguiente dirección: <http://www.ucm.es/bouc/pdf/310.pdf>

O bien seguir la siguiente propuesta:

En la tramitación de los procedimientos ante la Comisión de Calidad de la Titulación se seguirán todas las garantías legalmente previstas para los procedimientos administrativos.

La Comisión de Calidad Titulación actuará de oficio o a instancia de parte en relación con las sugerencias y observaciones que sean susceptibles de necesitar su intervención.

Cualquier implicado en el desarrollo del Master Universitario en Gestión de la Documentación y las Bibliotecas podrá dirigirse a la Comisión de Calidad a título individual o colectivo.

Procedimiento de actuación: reclamaciones:

1. Las reclamaciones serán formuladas por el interesado mediante la presentación de un escrito que contenga sus datos personales, el sector de la comunidad universitaria al que pertenece y su domicilio a efectos de notificación, y en el que se concretarán con suficiente claridad los hechos que originan la queja, el motivo y alcance de la pretensión que se plantea y la petición que se dirige a la Comisión de Calidad de la Titulación. El escrito se presentará con libertad de forma, si bien se publicarán en la página web del Centro impresos que faciliten la presentación de la reclamación. Los interesados podrán recabar de la Comisión de Calidad de la Titulación dichos impresos así como asesoramiento para cumplimentarlos, o bien presentar sus propios escritos de reclamación.

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

reservado al objeto de garantizar la confidencialidad de los asuntos.

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

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

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

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

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

Sugerencias:

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

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

Toda la información y análisis referente a las encuestas de satisfacción y tratamiento de reclamaciones y sugerencias se incorporará al Sistema de Información de la titulación, utilizando dicha información y análisis la Comisión de Calidad en sus informes y propuestas de revisión y mejora en el plan de estudios. Esta información se remitirá a la Junta de Centro que adoptará las medidas

necesarias para su ejecución, con el objetivo de lograr una mejora continua en la satisfacción de la formación.

9.2.4.- Cumplimiento de objetivos formativos y resultados de aprendizaje

Los objetivos formativos globales y finales de la titulación se miden en el Trabajo Fin de Máster así como en la información recogida en la medición de calidad de la enseñanza y profesorado, la información de las encuestas de inserción laboral, de los programas de movilidad y de los diferentes procedimientos especificados en el Sistema de Información.

Además se utilizarán los indicadores que se mencionan a continuación y también la opinión del profesorado, y del alumnado, expresada en las encuestas de satisfacción:

- **Tasa de eficiencia** (relación porcentual entre el número total de créditos establecidos en el plan de estudios y el número total de créditos en los que han tenido que matricularse a lo largo de sus estudios el conjunto de estudiantes titulados en un determinado curso académico).
- **Tasa de abandono** (relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que debieron obtener el título el año académico anterior y que no se han matriculado ni en ese año académico ni en el posterior).
- **Tasa de graduación** (porcentaje de estudiantes que finalizan el Máster en el tiempo previsto en el plan de estudios (d) o en año más (d+1) en relación con su cohorte de entrada).
- **Tasa de rendimiento** (% de créditos superados respecto a créditos matriculados).
- **Tasa de éxito** (% de créditos superados respecto a créditos presentados a examen).

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

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

El Máster Universitario en Gestión de la Documentación, Bibliotecas y Archivos, no incluye de forma expresa créditos de prácticas externas.

En lo que respecta a los **programas de movilidad** se realizará un seguimiento y evaluación que permita la mejora continua mediante propuestas por parte de la

Comisión de Calidad. Se recogerá información para el seguimiento y evaluación de los estudiantes que participen en los programas de movilidad, mediante informes individuales de éstos o de los coordinadores o responsables de dichos programas, la cual será analizada y valorada por la Comisión de Calidad.

En la propuesta del Máster Universitario en Gestión de la Documentación, Bibliotecas y Archivos la información que se va a recoger tendrá que ver con distintos aspectos:

1. Sobre la calidad de la gestión del programa
2. Sobre la estancia en la universidad de destino
3. Sobre la tutoría recibida en la universidad de destino
4. Sobre la docencia recibida
5. Sobre el grado de satisfacción con el programa

El procedimiento para recabar esta información, será mediante entrevista basada en un cuestionario previo. La información resultante se utilizará para diseñar propuestas de revisión y de mejoras del plan de estudios de la titulación, que remitirá a la Junta de Centro que adoptará las medidas necesarias para su ejecución, con el objetivo de lograr una mejora continua en la calidad de los programas de movilidad.

9.4 Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida.

9.4.1. Análisis de la inserción Laboral

Dos años después de que salgan los primeros egresados del Máster de gestión de la Documentación, Bibliotecas y Archivos, se realizarán encuestas promovidas por el Rectorado de la Universidad, con la participación de la Oficina para la Calidad, para conocer el nivel de inserción laboral del Máster Universitario y, también, la adecuación de la formación recibida en la titulación para dicha inserción laboral.

No obstante, la dirección del centro tiene establecido un procedimiento interno para recoger información:

- Seguimiento de los titulados al recoger el Título Oficial, pidiéndoles que cumplimenten un cuestionario relativo al plan de estudios y a su adecuación al mercado laboral.

Cada curso académico, la Comisión de Calidad solicitará, al menos, a las Asociaciones profesionales correspondientes (SEDIC y FESABID) y a las organizaciones empresariales con las que el centro tiene convenio, informes sobre la inserción laboral y la adecuación de la formación recibida.

Para recopilar esta información, cada curso académico, la Comisión de Calidad de la Titulación enviará a estas organizaciones cuestionarios y, en caso de existencia de informes sobre la inserción laboral y la adecuación de la formación recibida, se les solicitará su remisión.

La Comisión de Calidad de la Titulación valorará toda esta información periódicamente y emitirá propuestas de revisión y de mejoras de la titulación, que remitirá a la Junta de Centro que adoptará las medidas necesarias para su ejecución, con el objetivo de lograr una mejora continua en la formación e inserción laboral de los alumnos.

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

9.5.1. Sistema de información

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

La Comisión de Calidad de la Titulación recibirá ayuda técnica en los procesos de aseguramiento de la calidad de la Oficina para la Calidad de la Universidad Complutense, en especial para la aplicación del programa *Docentia*, para la aplicación de las encuestas de satisfacción y para la medición de la inserción laboral. Por otra parte, la Vicegerencia de Gestión Académica proporcionará información sobre la gestión de matrícula, de actas y otros, para la elaboración de los indicadores que se han señalado y la información relativa al alumnado.

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

- Memoria anual del funcionamiento de la titulación en la que se incluirá, al menos, la información, indicadores y análisis relativos a la garantía interna de calidad.
- Propuestas de mejora de la Comisión de Calidad de la Titulación y seguimiento de las mismas.
- Evaluación del profesorado mediante la aplicación del *Programa Docentia*.
- Sistemas de verificación del cumplimiento por parte del profesorado de sus obligaciones docentes.
- Se llevarán a cabo reuniones de coordinación para la valoración y reflexión al final del año académico, y para la programación anual. La periodicidad de las reuniones será, al menos, de 3 veces al año.
- Resultados de las encuestas de satisfacción al alumnado, profesorado y personal de apoyo.
- El sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias
- Información de las bases existentes de matrícula, actas y otras facilitada por la Vicegerencia de Gestión Académica.
- Resultados de las encuestas de inserción laboral.

9.5.2 Extinción del máster.

Serán motivos para la extinción del Máster Universitario en Gestión de la Documentación y Bibliotecas:

- No haber superado el proceso de evaluación para su acreditación (previsto en el artículo 27 de Real Decreto 1393/2007) y el plan de ajustes no subsane las deficiencias encontradas.
- Si se considera que el título ha realizado modificaciones en el plan de estudios que supongan un cambio notable en los objetivos y naturaleza del título (RD 1393/2007 art. 28).
A petición del Centro, tras la aprobación en Junta de Facultad, de forma razonada según criterios específicos que cada titulación deberá recoger (por ej. **no superar 15 alumnos matriculados** en tres años consecutivos). O bien a petición, motivada y justificada, del Consejo de Gobierno de la UCM o de la Comunidad de Madrid, en ejercicio de las competencias atribuidas legal o reglamentariamente.
- Si la inserción laboral de los egresados fuera **inferior a 25 %** durante cinco años, la Comisión de la Titulación deberá analizar el interés profesional del Título, emitir un informe proponiendo acciones de mejora del Título o su extinción.

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

La suspensión del Plan de Estudios será aprobada por el Consejo de Gobierno y se desarrollará según lo establecido en el artículo 28 del Real Decreto 1393/2007.

En caso de suspensión del Máster Universitario **en Gestión de la Documentación, Bibliotecas y Archivos**, queda garantizado, por parte del Centro, el adecuado desarrollo de las enseñanzas que hubieran iniciado sus estudiantes hasta su finalización, y que contemplen entre otros los siguientes puntos:

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

9.5.3. Difusión de los resultados del SGIC.

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

La Facultad de Ciencias de la Documentación tiene establecido formalmente un sistema de comunicación y difusión de los resultados del seguimiento de su Sistema de Garantía de la Calidad, a través de las siguientes vías:

1. Informando al Rectorado de los resultados, según los procedimientos que se propongan.
2. Participando en Foros y Jornadas de difusión y debate que el rectorado organice.
3. A través de la página web principal de la facultad.
4. A través de la Guía Académica de las titulaciones.
5. A través de una sesión presencial, el primer día de curso, a los nuevos alumnos matriculados.
6. A través de reuniones informativas a los profesores recién incorporados.

Al finalizar el curso académico, la Comisión de Calidad valorará el rendimiento del sistema de información y sus puntos fuertes junto con sus áreas de mejora.

En todo caso la información mínima que se difundirá sobre los resultados de seguimiento del SGIC de la Titulación incluirá:

- Memoria de actuación
- Plan de mejoras
- Informe de seguimiento de la Calidad de la Enseñanza y del profesorado