



VICERRECTORADO DE CALIDAD

RUCT	MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO
4311976	MÁSTER UNIVERSITARIO EN TRABAJO SOCIAL COMUNITARIO, GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES

Universidad/es participantes	Centro
UCM	FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

Créditos	Doble grado/máster	Curso de implantación	Prácticas externas	Programas de movilidad
60	-	2010-11	Sí	No

ÚLTIMA EVALUACIÓN DE LA AGENCIA EXTERNA			
Verifica	Modificación Verifica	Seguimiento externo	Acreditación
2010	----	----	06/04/2021

***Memoria aprobada en la Junta de Facultad de Trabajo Social del 14 de Octubre de 2024**

CURSO 2023-24
OFICINA PARA LA CALIDAD

ÍNDICE

<u>INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO</u>	3
<u>ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO DE GRADO/MÁSTER</u>	3
1. <u>ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO</u>	3
2. <u>ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS DE COORDINACIÓN DEL TÍTULO</u>	5
3. <u>ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO</u>	8
4. <u>ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</u>	10
5. <u>INDICADORES DE RESULTADO</u>	10
6. <u>TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN</u>	19
7. <u>MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS</u>	24
8. <u>RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO</u>	25
9. <u>RELACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA</u>	27

INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO

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

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

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

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

La Facultad de Trabajo Social, a la que está adscrito el Máster en Trabajo Social Comunitario, Gestión y Evaluación de Servicios Sociales, cuenta con una única Comisión de Calidad para todas sus titulaciones (Grado, Másteres oficiales y Doctorado). La Coordinadora del Máster integra esta Comisión en calidad de “miembro nato”. Se puede consultar toda la información sobre el SGIC en: <https://trabajosocial.ucm.es/sigc-trabajo-social>.

La constitución de la Comisión de Calidad actual recoge los cambios producidos en el Equipo Decanal del 14 de febrero de 2022, publicados el 13 de mayo del 2022. Su composición puede verse en el siguiente enlace <https://trabajosocial.ucm.es/file/0.1-comisiones-integrantes-5-07-23>. 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 las unidades docentes y profesorado (externo o adscrito) que provienen de otros Departamentos y Facultades. La presencia y participación de los/as agentes externos/as en las reuniones de la Comisión de Calidad se logra con la participación de varias personas de referencia de las instituciones a las que representan. Los/as agentes externos/as tienen voz, pero no voto y su presencia no debe ser siempre conjunta. La Comisión se reúne al menos una vez al trimestre (apartado 1.3).

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

Toda la información sobre el Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC) de la Facultad de Trabajo Social, a la que está adscrito y por cuyos procedimientos se rige el Máster, puede consultarse en el siguiente enlace de su página web: <https://trabajosocial.ucm.es/sigc-trabajo-social>.

Las Normas de Funcionamiento de la Comisión de Calidad y Agentes Externos de la Facultad de Trabajo Social, así como el sistema de toma de decisiones vienen especificadas en el Régimen de Reglamento Interno de la Facultad, están publicadas en la Web en el siguiente enlace:

<https://trabajosocial.ucm.es/file/6-2019-03-12-reglamento-interno-de-la-facultad-de-trabajo-social>.

Esta Comisión recoge los asuntos vinculados a los estudios del Grado en Trabajo Social, así como asuntos vinculados a los Másteres oficiales (Máster en Trabajo Social Comunitario, Gestión y Evaluación de los Servicios Sociales y Máster en Estudios LGBTIQ+) y el Programa de Doctorado en Trabajo Social de la Facultad de Trabajo Social

Esta Comisión tiene las siguientes funciones: gestionar, coordinar y realizar el SGIC; 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, 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.

La Comisión de Calidad y Agentes Externos interacciona con otras Comisiones delegadas de la Junta de Facultad, con las que tiene un frecuente intercambio de información, fundamentalmente en las reuniones de coordinación del decanato, que se realizan con una periodicidad semanal, en las que están presentes la Decana, el Secretario Académico y las Vicedecanas, que integran las diferentes comisiones. Cualquier decisión adoptada de la que deban ser informadas otras comisiones se pone de manifiesto en estas reuniones, buscando la coordinación entre las actuaciones necesarias.

Se puede consultar la constitución de cada una de estas comisiones delegadas de la Junta de Facultad en el siguiente enlace (actualización, 05 de julio de 2023): <https://trabajosocial.ucm.es/file/comisiones-tribunales->

[y-junta-electoral-integrantes](#). La Coordinadora del Máster en Trabajo Social Comunitario, Gestión y Evaluación de los Servicios Sociales forma parte como miembro nato de la Comisión Académica y de la Comisión de Calidad, así como de la Junta de Facultad de Trabajo Social.

Toma de decisiones

La Toma de decisiones de la Comisión de Calidad y Agentes Externos de la Facultad de Trabajo Social vienen especificadas en el Régimen de Reglamento Interno de la Facultad, publicado en la Web en el siguiente enlace.

<https://trabajosocial.ucm.es/file/6-2019-03-12-reglamento-interno-de-la-facultad-de-trabajo-social>

La Comisión de Calidad adopta las decisiones y en su caso resoluciones en relación con las reclamaciones y quejas y sugerencias presentadas. Además, eleva a los órganos competentes de la Universidad Complutense toda iniciativa que redunde en la mejora de la Calidad dentro del ámbito de actuación de la Comisión. De los acuerdos que se adopten en la Comisión de Calidad será informada la Junta de Centro en la siguiente reunión.

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

1.3. Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

A lo largo del curso académico 2023-2024 se han celebrado tres comisiones ordinarias de calidad de la Facultad de Trabajo Social (en noviembre, abril y junio), cumpliendo con el compromiso de celebrar al menos tres reuniones durante el curso académico. Las reuniones han sido en todos los casos ágiles, operativas y resolutorias, siendo adecuadamente recogida la información y los acuerdos alcanzados en las correspondientes actas, y enviadas posteriormente a todas las personas integrantes de la Comisión, así como a los/as Agentes Externos/as, cumpliendo también con el principio de eficiente comunicación y transparencia en la toma de decisiones. Algunas de las cuestiones vinculantes para la Facultad o la titulación han sido llevadas posteriormente a la Junta de Facultad, para ser ratificadas y consensuadas. Todos los resultados acordados en la Junta de Facultad (vinculados a la Comisión de Calidad, a las titulaciones de la Facultad, incluyendo este Máster), así como otros aspectos relevantes, son debidamente publicitados en la web de la Facultad, en el siguiente enlace <https://trabajosocial.ucm.es/junta-facultad>.

Durante la celebración de estas tres comisiones de Calidad, se han abordado los temas correspondientes a las diferentes titulaciones (Grado, Másteres y Doctorado) de la Facultad de Trabajo Social. A continuación, se recogen las cuestiones abordadas. Respecto al Máster Universitario en Trabajo Social Comunitario. Gestión y Evaluación de Servicios Sociales., cabe destacar que en el mes de mayo se presentó el informe de autoevaluación de seguimiento de la acreditación a la Fundación para el Conocimiento Madri+d.

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
13/11/2023	<p>1-Tribunal de Compensación para revisión y aprobación de las solicitudes realizadas por el alumnado para la finalización de sus estudios de Grado en Trabajo Social.</p> <p>2-Resolución de Reconocimiento de Créditos para acceso a la titulación de Grado en Trabajo Social.</p>	<p>1-Se reúne el Tribunal de Compensación. Se aprueba la compensación de todas las solicitudes.</p> <p>2-Se analizan las solicitudes presentadas y se aprueba el reconocimiento de créditos de acceso a la titulación al grado de trabajo social en aquellas solicitudes que cumplían los requisitos.</p> <p>3-Como medida de mejora, se mantuvo una primera reunión en Julio del 2023 con los/as coordinadores/as para poder ir preparando las memorias, en este período en el que la actividad académica no se ve tan saturada, al no tener que impartir la docencia de las titulaciones.</p> <p>4-El seguimiento e implantación de acciones de mejora atendiendo a las recomendaciones dadas en los informes de seguimiento interno de la UCM</p>

	<p>3- Información sobre el estado de las Memorias Anuales de seguimiento de las titulaciones.</p> <p>4- Análisis de los Informes de seguimiento interno de la UCM de las diferentes titulaciones.</p> <p>5- Información sobre elaboración del Informe de autoevaluación del título de Máster en Estudios LGBTIQ+ para la primera renovación de la acreditación a través madri+d.</p>	<p>han permitido una mejora en los resultados de los diferentes criterios que se analizan.</p> <p>5- El informe de autoevaluación del título de Máster en Estudios LGBTIQ+ debe presentarse antes del 1 de diciembre a través de la plataforma SICAM de Madri+d. El vicedecanato de calidad en cuanto tuvo dicha notificación se reunió con el coordinador del título, manteniendo reuniones periódicas para su realización.</p>
16/04/2024	<p>1- Bienvenida a una nueva integrante de la Comisión.</p> <p>2- Información sobre la 2ª Renovación de la Acreditación del Grado en Trabajo Social.</p> <p>3- Información sobre la 1ª Renovación de Acreditación del Máster Universitario Oficial en estudios LGBTIQ+.</p> <p>4- Información y análisis de las solicitudes y las resoluciones de las Quejas y Reclamaciones presentadas durante el período de octubre-a Marzo del Curso 23-24.</p> <p>5- Información sobre informes de seguimiento interno de las Memorias de seguimiento de calidad del curso 22-23 de las diferentes titulaciones.</p> <p>6- Información sobre los resultados de las Encuestas de Satisfacción.</p>	<p>1- Se da la Bienvenida a Doña Yolanda López Raigosa a la Comisión en calidad de Agente Externo.</p> <p>2- El informe emitido por la Fundación para el Conocimiento Madri+d ha sido FAVORABLE a la Renovación de la Acreditación de la Titulación de Grado en Trabajo Social.</p> <p>3- Al ser la Primera Renovación de acreditación dicho proceso se llevó a cabo de manera presencial. La visita del Panel tuvo lugar el 11 de marzo del 2024</p> <p>4- Se informa de que se han recibido en este período dos quejas que han sido resueltas.</p> <p>5- Desde la implantación como medida de mejora, de reuniones periódicas con los/as coordinadores/as de las titulaciones, entre las que se encuentra el TITULO DE Grado en Trabajo Social como, hemos observado que los resultados de dichos informes provisionales en general han mejorado en relación con los informes de años anteriores y que uno de los factores importantes es que se han tenido en cuenta las recomendaciones especificadas en los mismos para establecer otras medidas de mejora.</p> <p>6- Se comenta la baja participación de los diferentes colectivos en dichas encuestas de satisfacción, siendo un tema de preocupación tal y como se refleja en los diferentes informes de seguimiento interno de la UCM como en los emitidos por la Fundación del conocimiento Madri+d.</p> <p>Se acuerda seguir insistiendo a los diferentes colectivos de la relevancia de su participación.</p>
18/06/24	<p>1- Información sobre presentación del informe de autoevaluación del Máster Universitario en Trabajo Social Comunitario. Gestión y Evaluación de Servicios Sociales.</p> <p>2- Recomendaciones en informes de seguimiento de las titulaciones.</p>	<p>1- En el mes de mayo se presentó el informe de autoevaluación de seguimiento de la acreditación del del Máster Universitario en Trabajo Social Comunitario. Gestión y Evaluación de Servicios Sociales.</p> <p>2- La vicedecana hace hincapié en la relevancia de revisar e implantar las recomendaciones que nos envían en los informes de seguimiento de todas las titulaciones desde el Vicerrectorado de Calidad.</p>

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> Buena coordinación y participación de los diferentes miembros que componen la comisión Comisión dinámica y resolutive. 	<ul style="list-style-type: none"> Los miembros que componen la Comisión de Calidad y agentes externos tienen una gran participación y presentan un elevado perfil que se adecua a dicha comisión si bien, su sobrecarga de trabajo hace que en muchos casos no se lleven a cabo más acciones.

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

Dada la ausencia de reglamentación sobre la constitución y composición de la Comisión de Coordinación del Máster en la Facultad de Trabajo Social, prevista en la Memoria Verificada del Máster, y pendiente de su

incorporación en el Reglamento de Régimen Interno de la Facultad de Trabajo Social que se encuentra en proceso de aprobación, se han implementado otros mecanismos alternativos de toma de decisiones organizativas con el profesorado y el alumnado, mediante la coordinación horizontal y vertical de la titulación.

La Coordinación del Máster

Las funciones que desarrolla la coordinación son las recogidas en la Memoria verificada del Título del Máster Universitario en Trabajo Social Comunitario, Evaluación y Gestión de Servicios Sociales y en el Acuerdo del Consejo de Gobierno, de 24 de mayo de 2022, por el que se aprueba la Normativa Reguladora de la figura de Coordinador/a de Titulación (Grado, Máster, Doctorado) de la UCM (BOUC n.º 21).

Además de articularse con la Comisión de Calidad de la Facultad de Trabajo Social, la Coordinación del Máster se articula de manera horizontal con el profesorado de la titulación y el estudiantado, mediante comunicaciones periódicas (vía mail o reuniones) de carácter informativo y consultivo sobre todo lo concerniente a la organización del título.

Coordinación horizontal con docentes

Durante el curso 2023-24 se realizaron tres reuniones de coordinación docente con todo el profesorado del Máster. Cabe destacar que, a falta de una Comisión de Coordinación del Máster, estas reuniones son de gran utilidad, pues permite establecer de manera efectiva los lineamientos de la política docente del título, previo a su posterior aprobación en la Comisión Académica o, en su caso, en Junta de Facultad. Igualmente, favorecen la coordinación del plan de estudios y la valoración de posibles cambios o mejoras, la coordinación entre asignaturas, consensuar horarios, revisar y actualizar las fichas docentes y analizar cualquier otra cuestión de índole académico que sea relevante para el correcto desarrollo del título. A lo largo del curso 2023-24 se mantuvieron las siguientes reuniones de coordinación con el profesorado de la titulación, cuyo principal contenido se detalla en la Tabla dispuesta a continuación.

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
12/12/2023	1- Estado de presupuesto año 2023. 2- Valoración del primer semestre del curso 23-24. 3- Revisión y aprobación, si procede, de la propuesta de documentación de desarrollo de Normas para la elaboración y defensa del TFM. 4- Asignación tutores/as TFM y participación en Tribunales.	1-Se recuerda al profesorado que pueden invitar ponentes profesionales a sus clases, con una gratificación económica a cargo del presupuesto del Máster. 2-Se valora positivamente el desarrollo del primer semestre. 3-Se pospone la aprobación del nuevo reglamento y el equipo se compromete a revisarlo online antes del 21 de diciembre de 2023. 4-Se discute la idoneidad de que sea el profesorado del Máster quien preferentemente tutorice los TFM y, en particular -y sobre todo-, integre los tribunales que califican los mismos, tal como sucede en la mayoría de Másteres impartidos en la UCM. Una alternativa que se valora para poder cubrir la presencia del profesorado del Máster en los tribunales es que en cada tribunal participen dos profesores/as del Máster más un profesor/a externa invitada, cuyos gastos se sufragarían a cargo del presupuesto del Máster.
13/05/2024	1- Aprobación de normas de elaboración y defensa del TFM 2- Retribuciones a ponentes y profesionales invitadas/os 3- Tutorización de TFM y defensa pública 4- Participación en encuestas de calidad	1- Se informa que, en la Junta de la Facultad de Trabajo Social, de 12 de abril de 2024 se aprobaron las normas de elaboración y defensa del TFM del Máster, las cuales entrarán en vigor a partir de septiembre de 2024, con la nueva promoción, curso 2024-25. 2- Se aprueba el criterio de retribución de un valor único de 85 euros la hora. 3- Para dar cumplimiento a las normas de elaboración y defensa del TFM aprobadas en Junta de Facultad, y para favorecer que el alumnado del Máster elija con tiempo suficiente a sus tutores/as, se acuerda enviar un formulario de Google al profesorado de la Facultad para que manifieste su interés en tutorizar TFM y sus líneas de trabajo/investigación, de cara a elaborar un listado que será publicado en la Web del Máster. 4- Aun reconociendo lo perverso del sistema, nuestras limitaciones de tiempo y la abrumadora cantidad de encuestas que recibimos tanto docentes y

		<p>estudiantes a lo largo del curso, se reitera al equipo docente la importancia de participar en las encuestas de calidad. Uno de los puntos débiles, en cada evaluación, es la escasa participación de estudiantes y docentes en las encuestas, por tanto, se solicita al profesorado cumplimentar las encuestas de satisfacción y también animar a sus estudiantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Docencia: se acuerda que, en cada semestre y aleatoriamente, uno/a de las docentes se encargará de que las/los estudiantes cumplimenten las encuestas de todas las asignaturas del Máster. – Encuestas de satisfacción: dado que se abren cuando ya han terminado las clases, la Coordinadora se compromete a difundirlas entre el alumnado y promover su participación y la del profesorado del Máster.
02/07/2024	<p>1- Valoración del curso académico 2023-2024</p> <p>2- Horarios Máster curso 2025-2026</p>	<p>1- El profesorado presente valoró positivamente el desarrollo del curso respecto a las asignaturas que impartieron y a sus estudiantes. Una de las cuestiones que les preocupa es la asistencia a clases, en tanto este Máster se cursa exclusivamente en modalidad presencial, por lo que la asistencia se debe considerar obligatoria en algún porcentaje. Se sugiere elevar el asunto a Comisión Académica, pues es necesario que se formalice, desde la Facultad y con ánimo de estandarización, la potestad de las/los docentes para penalizar a partir de un determinado número/porcentaje de faltas por asignatura/estudiante.</p> <p>2- Se propone un cambio de franja horaria de 15:00 a 20:00 h. o de 15:30 a 20:30 h. Se plantearon ciertos argumentos a la luz de los cuales se desaconseja dicho cambio. Aunque se valoraron otras alternativas, de momento, se acordó no realizar cambios en el horario.</p>

Coordinación horizontal con estudiantes

Cada año, al inicio del curso, se celebra una reunión informativa con todo el alumnado de nuevo ingreso, donde además de dar la bienvenida del Máster, se informa sobre los aspectos relevantes de la titulación, referidos a la estructura del título, las asignaturas, el profesorado, la figura de la coordinación del Máster, el uso del Campus Virtual, los recursos y servicios de la Facultad de Trabajo Social, el sistema de Prácticas y la elaboración y defensa pública del Trabajo de Fin de Máster. En dicha reunión se solicita que se elija, en el plazo de dos semanas, a una persona que actúe como delegada de curso. Bajo este rol, la persona delegada actúa como interlocutora entre todos los actores (estudiantes, docentes y coordinación del título), permitiendo una comunicación más efectiva, pues dada su fluidez, facilita el solventar con mayor rapidez las eventuales incidencias. Con esta figura de apoyo a la coordinación se procura transmitir información relevante sobre la asignación de tutores/as del TFM y sobre las prácticas, organizar el proceso de evaluación de la docencia, programar actividades formativas complementarias, recibir sugerencias y canalizar las quejas sobre el desarrollo de la titulación. Durante el curso 2023-2024, la Delegada elegida por las/los estudiantes fue Dña. Sofía María Díaz González, con quien la coordinadora del Máster tuvo una comunicación constante a lo largo de todo el curso, de manera personal, telefónica y a través de WhatsApp, a fin de ir resolviendo las dudas del resto de estudiantes y dar respuesta, en la medida de lo posible, a sus inquietudes, solicitudes y sugerencias.

Por último, durante el curso 2023-24 se continuó utilizando el Campus Virtual como espacio de coordinación y docencia del Trabajo de Fin de Grado, lo que, en términos de efectividad, ha permitido estar en constante comunicación con el alumnado matriculado en el Máster, no solo aquel de nuevo ingreso, sino también con quienes tienen pendiente la presentación de su TFM y, por tanto, mantienen su vinculación con el Máster. Mediante esta herramienta se publican anuncios en el Tablón, se envían mensajes colectivos o personalizados y se pone a disposición del alumnado aquella información y documentación relevante para apoyar su proceso de elaboración y defensa del TFM.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • La comunicación horizontal y vertical entre la Coordinación, el profesorado y el alumnado es efectiva. • La figura del/la Delegado/a de estudiantes facilita la comunicación con la Coordinación del Máster y entre el 	<ul style="list-style-type: none"> • Sigue pendiente la regulación de la Comisión de Coordinación del Máster, que depende de la aprobación del Reglamento interno de la Facultad de Trabajo Social.

<p>alumnado, favoreciendo la oportuna detección y solución de incidencias, y una presentación de sugerencias más eficaz.</p> <ul style="list-style-type: none"> La virtualización de la asignatura TFM en el Campus Virtual añade una vía de comunicación efectiva entre la coordinación y el alumnado de nuevo ingreso y de promociones anteriores. 	
---	--

3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

El profesorado del Máster está formado por un grupo de docentes de distintas disciplinas, en consonancia con el carácter interdisciplinar de la Facultad, adscritos a los siguientes departamentos de la Universidad Complutense de Madrid: Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales; Departamento de Sociología: Metodología y Teoría; Departamento de Derecho Civil; y Unidad Docente de Psicología Social, del Trabajo y Diferencial. El 71 % del profesorado pertenece a la rama de especialización del Máster (Trabajo Social).

A continuación, se presenta la tabla ICMRA-1c generada por el Sistema Integrado de Datos Institucionales (SIDI) de la UCM, en la que figura la estructura del personal académico del Título (a la cual el sistema, por defecto, contabiliza el personal de la Facultad que ha tutorizado TFM) a 30/11/2023 (datos extraídos el 28/07/2024).

Tabla ICMRA-1c

Categoría	Personas	% de Personas	Créditos Impartidos	% de Créditos Impartidos	Sexenios
Asociado	4	25,0%	12,55	23,5%	0
Ayudante Doctor	2	12,5%	0,90	1,7%	0
Catedrático de Universidad	1	6,3%	4,50	8,4%	4
Contratado Doctor	6	37,5%	22,86	42,9%	4
Titular de Escuela Universitaria	1	6,3%	5,00	9,4%	0
Titular de Universidad	2	12,5%	7,50	14,1%	1

A continuación, se presenta una tabla detallada con la estructura y características del profesorado que impartió docencia regular en el Máster en el curso 2022-23, a 28/07/2024, donde, además, se recoge la docencia (en ECTS) impartida por cada persona.

PERSONAL DOCENTE DE LA TITULACIÓN - CURSO 2022-23					
Asignatura	Nº Docentes	Perfil docente	ECTS	Doctor/a	Sexenios
Coordinación y dirección de equipos de trabajo	1	Profesora Asociada	4.5	1	0
Epistemología aplicada a la intervención social	1	Catedrático de Universidad	6	1	4
Evaluación de programas y proyectos de intervención social	2	Profesor Contratado Doctor Profesora Asociada	6	1 1	0
Intervención con grupos en la comunidad	1	Profesora Contratada Doctora	6	1	1
Introducción a la metodología de investigación social	1	Profesora Contratada Doctora	6	1	0
Mediación comunitaria	1	Profesora Titular	4.5	1	0
Metodología de la intervención comunitaria	1	Profesora Contratada Doctora	6	1	0
Gestión de Programas, Proyectos y Servicios Sociales	1	Profesora Contratada Doctora	6	1	1
Planificación, calidad de programas, proyectos y servicios sociales	1	Profesor Asociado	6	1	0
Teorías sociológicas de la comunidad	1	Profesora Contratada Doctora	4.5	1	0
Prácticas	2	Profesor Titular	12	0	0

		Profesora Contratada Doctora		1	0
Trabajo Fin de Máster (TFM) - Coordinación	1	Profesora Ayudante Doctora	9	1	0
TOTAL	14	-		13 (93%)	6

Cumpliendo con lo especificado en la memoria verificada, punto 5, el núcleo básico del profesorado que imparte docencia en el Máster presenta un **perfil** docente e investigador. Su experiencia en las materias impartidas se avala en su participación en diversos proyectos y grupos de investigación. En total, el profesorado del Máster acumula seis sexenios de investigación.

En relación con los datos solicitados sobre la participación y los resultados obtenidos por el profesorado en el **Programa Docencia-UCM** del curso 2023-24, el Máster tuvo una tasa de participación del profesorado del 100% (IUCM-6), de los cuales el 100% participó efectivamente en la evaluación (IUCM-7). Entre el profesorado evaluado, la tasa de evaluaciones positivas (IUCM-8) fue del 100%, lo cual confirma la excelencia del equipo docente que imparte esta titulación. En el Programa Docencia-UCM, el profesorado se evalúa cada tres años. Durante tres años el profesorado participa en el Plan Anual de Encuestas (PAE), siendo en el tercer año cuando se obtiene una evaluación global de la actividad docente solicitada. En el curso 2023-24, el 100% de quienes eran candidatos para evaluarse en el tercer año correspondió a tres personas, siendo dos ellas evaluadas de manera Muy positiva y una como Excelente.

	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación 2020-21	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación 2021-22	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación 2022-23	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación 2023-24
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	100%	100%	100%	100%
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	100%	100%	100%	100%
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	No disponible	100%	100%	100%

Durante el curso 2023-24 se realizaron ocho **Proyectos Innovación Docente** en la Facultad de Trabajo Social. En 6 de estos proyectos participó profesorado del Máster, siendo 4 de ellos liderado (IP) por profesorado que imparte docencia en el Máster (un 50% del total de proyectos de la Facultad). Se considera que la proporción de profesorado de la Titulación que participa un proyecto de Innovación es elevada: el 64% del profesorado del Máster (9 personas) participó en el 75% del total de proyectos de la Facultad (en 6 proyectos, de un total de 8).

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> Se cumple a cabalidad el perfil docente e investigador especificado en la memoria verificada, punto 5. El 93% del personal docente e investigador es Doctor. El título reúne un total de seis sexenios de investigación. El 71 % del profesorado pertenece a la rama de especialización del Máster (Trabajo social y servicios sociales). Alta participación del profesorado en el Programa Docencia-UCM con todas las evaluaciones positivas. Alta participación del profesorado del Máster en proyectos de Innovación Docente de la Facultad de Trabajo Social. El profesorado del Máster lideró el 50% de los proyectos de Innovación Docente de la Facultad de Trabajo Social. 	<ul style="list-style-type: none"> Entre el profesorado Doctor/a, el 71% estaría en condiciones de obtener sexenios; sin embargo, solo el 21% dispone de sexenios.

4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Se han llevado a cabo una serie de acciones para mejorar el sistema y el procedimiento de recepción de quejas, sugerencias y reclamaciones. Tanto en la página web de la Facultad de Trabajo Social, como en la del propio Máster, se ha introducido de modo visible el siguiente enlace al buzón de Quejas y Sugerencias:

<https://trabajosocial.ucm.es/buzon-de-sugerencias-y-quejas> En este enlace, accesible desde el apartado de Calidad de ambas páginas web, está disponible un documento explicativo cuyo objetivo es clarificar la diferencia entre queja, sugerencia y reclamación, orientando sobre la naturaleza de cada una de estas opciones, así como sobre el funcionamiento de los diferentes procedimientos:

<https://www.ucm.es/data/cont/docs/6-2019-07-22-INFORMACI%C3%93N%20SUGERENCIAS%20Y%20RECLAMACIONES.julio2019.pdf>

Las quejas, sugerencias o reclamaciones son recibidas por el Vicedecanato de Calidad quien las tramita dando respuesta y poniendo en conocimiento, si es menester, al servicio o actores correspondientes quienes, a su vez, tramitarán la misma. Es importante aclarar que, en todos los casos, tanto las quejas como las reclamaciones son respondidas en cortos plazos de tiempo, dando respuesta de manera formal por correo electrónico. Asimismo, se efectúa constancia documental de todas y cada una de las quejas y reclamaciones recibidas en todos los títulos de la Facultad (junto con su resolución o respuesta), siendo archivadas correspondientemente por el Vicedecanato de Calidad a fin de que pueda precisarse su identificación/localización en el momento que sea requerido.

Por último, y respecto al procedimiento de Quejas y Sugerencias de carácter administrativo, existe un buzón electrónico (en el mismo enlace de las reclamaciones académicas), siendo la Gerencia del Centro quien da seguimiento y respuesta a lo que llega, sin tener una previa supervisión por parte del personal docente, al considerarse de competencia extracurricular. No obstante, aquellas cuestiones que, sin ser competencia académica, llegan al Vicedecanato de Estudios y Calidad, son derivadas y coordinadas de manera conjunta, habiendo siempre una fluida comunicación y colaboración por parte de ambas instancias.

En cuanto este Máster, no se recibieron quejas ni reclamaciones en el curso 2023-24, de carácter académico ni administrativo.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> Buen funcionamiento del sistema de quejas, sugerencias y reclamaciones. En ocasiones, las quejas y reclamaciones recibidas permiten al equipo decanal revisar procedimientos y procesos que afectan a diferentes cuestiones y que derivan en medidas de mejora de la calidad de dichos procedimientos y procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> Sigue siendo frecuente que se presenten como reclamaciones temas que en realidad se corresponden más a quejas y sugerencias.

5. INDICADORES DE RESULTADO

5.1. Indicadores académicos y análisis de estos

Atendiendo a la Tabla de indicadores de resultados, desde el último año en que la acreditación del Máster fue renovada (2020-21) al año 2023-24 (período objeto de análisis en esta memoria), se puede apreciar una fluctuación leve de las **matrículas de nuevo ingreso**, pudiendo obtener una media de 30 matrículas en los últimos cuatro años frente a las 40 plazas de nuevo ingreso ofertadas, previstas en la Memoria; pese a ello, la **tasa de demanda** es elevada, habiendo aumentado en un 33% en el último período evaluado (de 440% a 582,50%). De otro lado, el **porcentaje de cobertura** del curso 23-24 (72,5%) ha disminuido levemente, aunque se mantiene sobre un 70%, pese a la variabilidad que ha presentado en los últimos cuatro años. Al respecto, desde el curso 2019/2020 se ha venido realizando un esfuerzo por mantener actualizados los canales de

comunicación con los y las potenciales demandantes, a través de la página web de la titulación y dando una rápida respuesta a todas las dudas que se reciben a través del correo electrónico de la coordinación del título. Asimismo, se ha mantenido la interacción en las redes sociales difundiendo el Máster y los diversos eventos que desde esta titulación se organizan, a través del perfil en redes de la Facultad de Trabajo Social y con la colaboración de la Oficina de Atención a Estudiantes.

Respecto a la **tasa de abandono**, se aprecia un descenso respecto del curso anterior (0,00%) encontrándose muy por debajo de la tasa prevista en la memoria verificada (el 10%). Es indudable el interés que tiene el título para el alumnado de trabajo social y de otras profesiones afines que participan en procesos de intervención social, tanto en el ámbito comunitario como de los servicios sociales, puesto que es el único de este tipo ofertado en España. También es importante el número de alumnado proveniente de otras localidades españolas y extranjeras que cada año viene a cursar el Máster, dada la falta de oferta en sus Comunidades Autónomas o países. Se presume que lo puede estar afectando a la tasa de abandono es el número de alumnado que no finaliza su TFM pues, tras cursar las asignaturas obligatorias y optativas, comienzan a trabajar y no disponen de tiempo para elaborar su investigación final.

En relación a los indicadores de resultados académicos, tanto la **tasa de evaluación** (72,06%) como la **tasa de rendimiento** (71,75%) han disminuido en los últimos cuatro años. Se considera que esto se debe a que, como se puede apreciar en la tabla de asignaturas ICMRA-2, en 2023-24 el porcentaje de alumnado aprobado en primera matrícula, por sobre el matriculado en primera matrícula en el TFM (9 ECTS), fue del 29,17%. En el resto de las asignaturas, no obstante, el porcentaje se sitúa en su mayoría entre el 75% y el 85%. En conclusión, para incrementar la tasa de rendimiento del título habría que desarrollar actuaciones encaminadas a promover la presentación y superación de los TFM en la primera matrícula.

Por su parte, la **tasa de éxito** es del 99,57% y aunque la **tasa de eficiencia de las personas egresadas** (89,56%) ha disminuido muy levemente respecto del curso anterior (curso 22-23), se encuentra por encima del 85% previsto en la Memoria verificada. En contraste, la **tasa de graduación** (31,82%) ha bajado dramáticamente respecto de los dos cursos anteriores y se encuentra muy por debajo de lo previsto en la Memoria verificada, donde se le situaba en un 60%. Por tanto, aunque a la luz de la tasa de éxito podemos considerar que el diseño inicial del plan de estudios es adecuado para que el alumnado finalice sus estudios y que la mayoría de las asignaturas que componen el título son cursadas sin mayor dificultad (lo cual se aprecia en la Tabla de asignaturas ICMRA-2), se intuye que los valores bajos en la tasa de graduación pueden deberse a la asignatura de TFM: las/los estudiantes no suelen defender sus trabajos de fin de Máster en la primera convocatoria ordinaria de junio, sino que la mayoría lo hace en la convocatoria extraordinaria de septiembre, por lo que ese dato no se alcanza a reflejar en la Memoria. Así mismo, hay un porcentaje de estudiantes que, debido a que compatibilizan sus estudios con una actividad laboral¹, no presentan su TFM en el primer curso matriculado, sino que es frecuente que realicen una o dos matrículas adicionales.

INDICADORES DE RESULTADOS

*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación 2020-21	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación 2021-22	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación 2022-23	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación 2023-24
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	40	40	40	40
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	35	27	31	29
ICM-3 Porcentaje de cobertura	87%	67,5%	77,5%	72,50%

¹ Como se refleja en los resultados de las encuestas de satisfacción, un 50% del estudiantado declara realizar una actividad laboral.

ICM-4 Tasa de rendimiento del título	87,06%	80,94%	79,32%	71,75%
ICM-5 Tasa de abandono-del título	11,43%	0%	3,70%	0%
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	92,84%	90,98%	90,49%	89,56%
ICM-8 Tasa de graduación	69,23%	100%	85,71%	31,82%
IUCM-1 Tasa de éxito	98,29%	98,85%	95,98%	99,57%
IUCM-2 Tasa de demanda del grado en primera opción	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
IUCM-3 Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
ICUM-4 Tasa de adecuación del grado	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
IUCM-5 Tasa de demanda del máster	495%	360%	440%	582,50%
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	88,58%	81,88%	82,65%	72,06%

El análisis conjunto de los datos contenidos en la Tabla de indicadores nos permite concluir que sigue siendo necesario tomar medidas orientadas a favorecer que el alumnado finalice sus Trabajos de Fin de Máster en el tiempo previsto. La Coordinación continúa apostando por desarrollar actividades como los Seminarios de apoyo a la elaboración del TFM, que se vienen impartiendo cada año por académicas/os y profesionales, nacionales e internacionales, de reconocida trayectoria. Asimismo, y atendiendo al compromiso adoptado en la memoria del curso 2021-22, se concluyeron las tareas de mejora del procedimiento de elaboración y defensa del TFM: junto a la aplicación de la nueva rúbrica de evaluación de los TFM, diseñada en el curso 2022-23, durante el curso 2023-24 fue aprobada y publicada la nueva normativa para la elaboración y defensa pública del TFM de nuestro Máster, desarrollando lo previsto en las directrices de la UCM del año 2023, adaptándolas a las necesidades concretas de este título. Entre otras previsiones, se ha establecido que el profesorado que integre los tribunales de evaluación de TFM sea preferentemente profesorado que imparte docencia en el Máster, dada su especialización y mayor conocimiento del plan de estudios o, al menos, del Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales. Asimismo, se ha revisado y actualizado toda la documentación que facilita el proceso de elección de tutores/as y de elaboración del TFM, otorgando una plantilla para la memoria e instrucciones más claras sobre el formato y la entrega. Por último, se revisarán las fechas de las convocatorias de entrega del TFM de modo que los datos de todos los TFM defendidos en el curso objeto de evaluación de esta Memoria de calidad, estén disponibles en septiembre de cada año.

Tabla de asignaturas ICMRA-2

Asignatura	Carácter	Matriculados	1ª mat.	2ª Mat. y sucesivas	Apr. / Mat.	Apr. / Pres.	N.P. / Pres.	Apr. Mat. Mat. / 1ª	NP	SS	AP	NT	SB	MH
COORDINACIÓN Y DIRECCIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO	OPTATIVA	23	23	0	82,61%	100,00%	17,39%	82,61%	4	0	0	13	5	1
EPISTEMOLOGÍA APLICADA A LA INTERVENCIÓN SOCIAL	OBLIGATORIA	31	28	3	80,65%	96,15%	16,13%	82,14%	5	1	1	16	8	0
EVALUACIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS DE INTERVENCIÓN SOCIAL	OPTATIVA	24	24	0	79,17%	100,00%	20,83%	79,17%	5	0	1	17	1	0
GESTIÓN DE PROGRAMAS, PROYECTOS Y SERVICIOS SOCIALES	OPTATIVA	17	17	0	76,47%	100,00%	23,53%	76,47%	4	0	5	8	0	0
INTERVENCIÓN CON GRUPOS EN LA COMUNIDAD	OPTATIVA	17	17	0	82,35%	100,00%	17,65%	82,35%	3	0	0	10	3	1
INTRODUCCIÓN A LA METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN SOCIAL	OBLIGATORIA	32	28	4	78,13%	100,00%	21,88%	82,14%	7	0	9	15	1	0
MEDIACIÓN COMUNITARIA	OPTATIVA	15	15	0	86,67%	100,00%	13,33%	86,67%	2	0	0	1	11	1
METODOLOGÍA DE LA INTERVENCIÓN COMUNITARIA	OPTATIVA	12	12	0	75,00%	100,00%	25,00%	75,00%	3	0	0	9	0	0
PLANIFICACIÓN, CALIDAD DE PROGRAMAS, PROYECTOS Y SERVICIOS SOCIALES	OPTATIVA	21	21	0	76,19%	100,00%	23,81%	76,19%	5	0	0	12	4	0
PRÁCTICAS	PRACTICAS EXTERNAS	31	28	3	83,87%	100,00%	16,13%	85,71%	5	0	2	21	3	0
TEORÍAS SOCIOLOGICAS DE LA COMUNIDAD	OPTATIVA	21	21	0	85,71%	100,00%	14,29%	85,71%	3	0	3	10	4	1
TRABAJO FIN DE MÁSTER (TRABAJO SOCIAL)	PROYECTO FIN DE CARRERA	43	24	19	34,88%	100,00%	65,12%	29,17%	28	0	4	7	4	0

Datos extraídos del Sistema Integrado de Datos Institucionales SIDI el 25/09/202.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Alta Tasa de demanda (582,50%). • Tasa de éxito del 99,57%. • Tasa de abandono del título de 0,0% • Aprobación de nueva normativa para la elaboración y defensa pública del TFM orientada a favorecer la superación de la asignatura. 	<ul style="list-style-type: none"> • Disminución de la Tasa de evaluación y de la Tasa de rendimiento. • La tasa de graduación ((31,82%) se sitúa muy por debajo de lo previsto en la Memoria verificada (60%).

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

El **procedimiento de obtención de los resultados** de las encuestas de satisfacción es el que desarrolla el Vicerrectorado de Calidad de la UCM, órgano desde el cual se elaboran y distribuyen las encuestas (en el siguiente enlace se dispone de la información detallada: <https://www.ucm.es/opc/>). Cada año, el Vicerrectorado de Calidad envía a la Facultad el enlace para participar en las encuestas de satisfacción de las titulaciones, el cual es trasladado, vía correo electrónico, a cada uno de los actores involucrados (PDI, PTGAS y estudiantes).

Respecto a los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción del **alumnado**, la **satisfacción global** tuvo una media de 2,8 puntos (sobre 10) situándose muy por debajo de los cursos anteriores. La **participación** en la encuesta fue del 18,2% (10 respuestas de una población de 55 sujetos²), aumentando cuatro puntos porcentuales respecto del curso anterior. El 70% de las respuestas fueron de mujeres (en línea con la feminización de la disciplina del Trabajo Social), la edad media de las/los participantes fue de 29 años y el 50% de estas personas se encontraba compatibilizando sus estudios con el trabajo. Entre los diversos ítems que componen la encuesta cabe destacar como los peores valorados, aquellos relacionados con el desarrollo académico, tales como la orientación internacional, con una puntuación media de 1,5, seguida de la relación calidad/precio (1,9), la adecuación del plan de estudios (3,1) y la integración de la teoría y la práctica (3,4). Respecto a las **asignaturas**, han sido mal valorados su componente práctico (2,1), la innovación del contenido (2,5) y los contenidos organizados y no solapados (2,6)³. De otro lado, entre los aspectos mejor valorados, destacamos la puntuación media del número de alumnado por aula (9,1) y la atención del profesorado colaborador/tutor (6,3). En cuanto a las otras categorías, se detecta satisfacción moderada en la percepción del nivel de dificultad (5,5), en la puntualidad de las calificaciones (5,7) y en los recursos y medios disponibles (6,6). En suma, la satisfacción global del estudiantado presenta aspectos que podrían ser mejorables. En ese sentido, se ha trabajado especialmente en la integración de experiencias internacionales, invitando al profesorado extranjero que realiza estancias en la Facultad, a que imparta un seminario en el Máster. Asimismo, cada año se invita al estudiantado del Máster a participar en los Blended Intensive Programmes, enmarcados en el Programa Erasmus+ donde participa personal docente de la Facultad de Trabajo Social. Respecto a la coordinación de las asignaturas para evitar contenidos solapados, en el curso 2023-23 se realizaron una serie de reuniones entre el profesorado de las asignaturas pertenecientes a una misma materia, orientadas a evitar dicho solapamiento. En cuanto a las **prácticas externas**, los ítem peor valorados han sido la utilidad de las prácticas para la empleabilidad (2,8) y la gestión de las prácticas externas (1,0) lo cual es comprensible dado el cambio en la normativa a nivel estatal tras la aprobación del Real Decreto Ley 2/2023, de 16 de marzo de 2023 de medidas urgentes para la ampliación de derechos de los pensionistas, la reducción de la brecha de género y el establecimiento de un nuevo marco de sostenibilidad del sistema público de pensiones. La principal dificultad en la gestión de las prácticas fue la no renovación

² En la población encuestada se incluye no solo el alumnado de nuevo ingreso, sino también aquel alumnado de cursos anteriores con asignaturas pendientes.

³ Respecto de este ítem, puede ser cuestionable la validez de la respuesta, dado que en una misma pregunta se incluyen dos dimensiones y una parte de la pregunta está planteada en negativo.

o la cancelación de los Convenios que se habían firmado con las principales instituciones públicas, las que consideraron que no podían ofrecer ninguna plaza de prácticas hasta que la UCM asumiera el alta de todo el estudiantado del Máster en el régimen de la Seguridad Social. Ello supuso la paralización de todos estos Convenios durante el curso 2023-2024. Sin embargo, pese a al escenario adverso (explicado con mayor detalle en el apartado 5.5. de esta Memoria), se pudieron ofertar plazas para todas/os los estudiantes matriculados, garantizando así la realización de las prácticas de toda la promoción. Por tanto, se presume que las circunstancias descritas han afectado seriamente a los resultados de la satisfacción con este ítem.

En relación con la satisfacción del **PDI** que imparte docencia en el Máster, se contó con la respuesta de siete docentes que representan el 50% del profesorado del Máster, aumentando levemente la **participación** respecto del curso anterior. Entre quienes respondieron, el 87,5% son mujeres. La media de la **satisfacción global** subió, respecto del curso pasado, a 9 puntos sobre 10. Entre los ítems peor valorados, el ítem con la valoración más baja fue, al igual que el curso anterior, el aprovechamiento de las tutorías por parte del alumnado (6,3). En el otro extremo, los aspectos mejor valorados fue la importancia del título en la sociedad (9,6).

Por último, los datos sobre la satisfacción del **personal técnico, de gestión y de administración y servicios** (PTGAS) con el Centro (la Facultad de Trabajo Social), muestran una **satisfacción global** de 8,2 puntos (20 puntos porcentuales más respecto del curso anterior). De una población de 27 PAS, nueve contestaron la encuesta (**participación** del 33,3%), con jornada a tiempo completo (100%), con una edad media de 52 años y el 55,6% mujeres. Entre los aspectos mejor valorados se encuentra el conocimiento de sus funciones y responsabilidades (9,2) y su relación con sus compañeros de servicios (8,8 puntos). En contraste, los aspectos peor valorados fueron el tamaño de la plantilla (4,1) y el Plan de formación del PAS (5,7).

	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación 2020-21	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación 2021-22	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación 2022-23	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación 2023-24
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	4,9	5,0	4,4	2,8
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	9,0	9,5	8,8	9,0
IUCM-15 Satisfacción del PTGAS del Centro	6,6	3,0	6,1	8,2

Por último, respecto a la satisfacción de las/los **agentes externos** que forman parte de la Comisión de Calidad y Agentes Externos, durante el curso 2023-2024 se ha continuado trabajando en la línea del fortalecer las relaciones y su participación.

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS AGENTES EXTERNOS (escala de 0 a 10)	Media 2019-2020	Media 2020-2021	Media 2021-2022	Media 2022-2023	Media 2023-2024
Metodología de Trabajo de la Comisión de Calidad (convocatoria, funcionamiento, procedimiento de toma de decisiones, etc.)	8	7,2	7,1	8.0	8.4
Participación en la toma de decisiones que afectan a la evolución de la Titulación	6,6	7	7,2	7.4	8.4
Desarrollo y evolución de los Títulos en los que participa como agente externo	7,2	7,6	7,8	8.0	8.4
Satisfacción global con la actividad desarrollada en la Comisión de Calidad	7,4	7,6	8,0	8.2	8.4

La **satisfacción global** con la actividad desarrollada en la Comisión de Calidad y Agentes Externos ha sido positiva y ha mejorado con respecto a cursos anteriores con una puntuación global de 8.4. Cabe

destacar que la **participación** en la toma de decisiones que afectan a la evolución de la Titulación, así como la valoración en relación con el Desarrollo y evolución de los títulos va incrementándose progresivamente. Se puede considerar que año a año se va fortaleciendo la relación y participación de los/as agentes externos/as en la Comisión de Calidad del título. No obstante, sería pertinente y adecuado continuar con la búsqueda estrategias que permitan aumentar aún más su participación, dada su experiencia y conocimiento del ámbito profesional de la disciplina.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Valoración positiva del alumnado de la infraestructura y servicios a disposición de la titulación. • La satisfacción del profesorado con la titulación es muy alta. • El aumento de la participación de todos los colectivos implicados (estudiantes, docentes y PTGAS). • Participación y motivación de las/los agentes externos. • El perfil profesional de las/los agentes externos presenta un alto nivel y es un perfil muy adecuado a la comisión de calidad de esta Facultad. 	<ul style="list-style-type: none"> • La satisfacción global del alumnado con la titulación es baja. • La baja valoración de la orientación internacional del título. • La baja valoración de la adecuación del Plan de estudios y el solapamiento de contenidos. • La baja valoración de las prácticas externas.

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

Atendiendo a los datos cuantitativos procedentes de las encuestas de inserción laboral y satisfacción con la formación recibida por los egresados disponibles en Qlik-Sense, se puede apreciar que la **satisfacción global** con la formación recibida fue de 5,5 puntos sobre 10 para el curso 2023-24, al igual que en el curso 2022-23. Por su parte, la tasa de inserción laboral de las personas egresadas fue del 100%.

Respecto a la **participación**, la encuesta fue contestada por dos personas (7%) de una población de 28 sujetos, por lo que no es posible análisis riguroso de los resultados. El 100% de quienes contestaron son mujeres con una edad media de 26 años, siendo una de ellas de España y la otra extracomunitaria. Entre quienes contestaron los ítems mejor valorados ha sido la adquisición de competencias para adaptarse a nuevas situaciones, para el aprendizaje y para asumir nuevas responsabilidades (todas con 8,0 puntos). Entre los aspectos menos valorados se sitúa la relación calidad/precio (4,5) y la adecuación del Plan de estudios (5,0).

	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación 2020-21	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación 2021-22	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación 2022-23	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación 2023-24
IUCM-29 Tasa de satisfacción egresados con la formación recibida	4	No disponible	5,5	5,5
IUCM-30 Tasa de inserción laboral egresados	No disponible	100%	100%	100%

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Se valora positivamente la adquisición de competencias tales como adaptarse a nuevas situaciones, el aprendizaje y asumir nuevas responsabilidades. 	<ul style="list-style-type: none"> • La escasa participación en las encuestas de satisfacción e inserción laboral de las personas egresadas no permite un análisis riguroso de los resultados.

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

NO APLICA.

5.5. Análisis de la calidad de las prácticas externas.

Este curso académico 2023-2024 nos hemos enfrentado a una circunstancia externa muy adversa que ha dificultado la gestión de las prácticas del Máster. Fue aprobado el Real Decreto Ley 2/2023, de 16 de marzo de 2023 de medidas urgentes para la ampliación de derechos de los pensionistas, la reducción de la brecha de género y el establecimiento de un nuevo marco de sostenibilidad del sistema público de pensiones. El RD determina la inclusión en el sistema de la Seguridad Social de alumnos que realicen prácticas formativas o prácticas académicas externas incluidas en programas de formación. La promulgación del RD ha supuesto dar de alta a todos los/las estudiantes en el régimen de la Seguridad Social, y vigilar esta situación de alta o baja en su caso diariamente, informando inmediatamente a Rectorado de cualquier incidencia, es decir, hacernos cargo desde la UCM de toda la gestión y del coste de la inclusión de todo el estudiantado, por los motivos que se detallan a continuación. Trabajo Social no tiene prácticas en empresas que hubieran podido hacerse cargo de esta gestión y la mayoría de las entidades son organizaciones no gubernamentales y entidades públicas. Lamentablemente, gran parte de las grandes entidades públicas se pronunciaron en el sentido de que debía ser la UCM quien se hiciera cargo de todo, y, por tanto, no gestionaron plazas y/o no renovaron los convenios para el curso 2023-2024. En el caso de las organizaciones no gubernamentales, también pidieron que fuera la UCM la encargada de asumir el alta de su estudiantado en el régimen de la Seguridad Social. De este modo, y, a pesar de un incansable trabajo por parte del Vicedecanato de Prácticum y Relaciones Institucionales, el curso 2023-2024 estuvo marcado por una enorme dificultad de organización y gestión de las prácticas del alumnado del Máster en Trabajo Social Comunitario, Gestión y Evaluación de Servicios Sociales.

Por todo ello, las coordinaciones realizadas con las diferentes organizaciones y con el Vicerrectorado de Formación Permanente, Empleabilidad y Emprendimiento han implicado la tarea fundamental del Vicedecanato de Prácticum y Relaciones Institucionales durante el curso 2023-2024. Estas coordinaciones y contactos han estado dirigidas a firmar o renovar Convenios y Adendas a los Convenios de prácticas, que incluyeran la obligación de la universidad con el alta del estudiantado en la seguridad social. Se han mantenido reuniones con el Vicerrectorado de Formación Permanente, Empleabilidad y Emprendimiento entre todas las Facultades y Vicedecanatos competentes, la Vicerrectora y sus equipos de la OPE y de GIPE. En concreto, se asistió a cuatro reuniones presenciales a fin de ir recibiendo información e instrucciones acerca de cómo afrontar esta severa situación de crisis. Se mantuvieron, además, contactos frecuentes y constantes por correo y por teléfono para solventar las numerosas incidencias de gestión que iban surgiendo. El curso 2023-2024 ha transcurrido, por ello, con un trabajo muy intenso por parte del Vicedecanato de Prácticum y Relaciones Institucionales para tratar de conseguir plazas para todo el alumnado matriculado. La principal dificultad en la gestión este curso fue precisamente la no renovación o la cancelación de los Convenios que se habían firmado con las principales instituciones públicas, las que consideraron que no podían ofrecer ninguna plaza de prácticas hasta que la UCM asumiera el alta de todo el estudiantado en el régimen de la Seguridad Social. Esta fue una decisión de gran envergadura para la Universidad y supuso la paralización de todos los Convenios con los centros de prácticas externas durante el curso 2023-2024. En los casos de todas las demás entidades, la UCM no se comprometió a asumir el alta hasta prácticamente fin del año 2023, momento en el que comenzaron a firmarse todas las Adendas a los Convenios vigentes, incluyendo una cláusula que establecía que la obligación del alta en la seguridad social era de la UCM. Se trata de miles de Adendas para la UCM, con el tiempo de gestión que esto requiere. A pesar de este escenario, que prácticamente hacía inviable la gestión de suficientes plazas de prácticas antes de fin de curso para el estudiantado de Máster, se pudieron ofertar 26 plazas para las/los 26 estudiantes matriculados. Se garantizó, por tanto, la realización de las prácticas de toda la promoción, pero supuso gestionar muchas plazas de nueva incorporación y no contar con otras con las que ya se había colaborado anteriormente, dada la enorme dificultad de contar con las entidades que no podían asumir el alta en la seguridad social o la incertidumbre de si la UCM se haría cargo como institución. Toda esta circunstancia ha afectado seriamente a los resultados de la encuesta de satisfacción que utiliza el Vicedecanato (detallados en las Tablas 1 y 2).

Se recogieron 12 cuestionarios (participación del 46,15%). Este dato seguramente muestra el malestar del alumnado por la situación creada, y la incertidumbre inicial respecto de las prácticas. Se espera que la participación aumente el próximo curso en circunstancias más normales y ya resuelta la gestión de la seguridad social. Si se atiende a la percepción del alumnado sobre su **experiencia de prácticas**, el 50% afirma que ha sido “Muy buena” o “Buena”, y el 63,66% expresa un grado de **satisfacción global con el prácticum** “Muy satisfactorio” o “Satisfactorio”. El estudiantado afirma que su “Grado de **satisfacción con el centro de prácticas**” es del 50%; la **satisfacción con el/la tutora de prácticas** es del 75% de, y destaca la **satisfacción la supervisión educativa** con el 91,67%. Estos datos se pueden considerar positivos e incluso muy positivos en el complejo escenario de este curso académico. Contrastan, no obstante, con el porcentaje del 33% de estudiantado que muestra **satisfacción con el proceso de adjudicación de las plazas de prácticas**, dato comprensible dada la dificultad especial para ofertar las plazas. Cabe destacar, además, el grado de **satisfacción con la Coordinación entre la supervisora o supervisor de la Facultad y la tutora o el tutor de prácticas** que ha alcanzado el 61,66% de estudiantes “Muy satisfechos” o “Satisfechos”. Cabe recordar que este punto fue uno de los más deficitarios en cuanto a la valoración del alumnado, y que en el curso 2021/2022, por ejemplo, en esta pregunta, el 100% del alumnado se mostró “Muy poco o poco satisfecho/a” o “Indeciso/a, y por ello se ha de considerar un éxito obtenido desde la Facultad en reforzar los mecanismos de coordinación entre la Universidad y los centros de prácticas. En cuanto a la **oferta de plazas de prácticas**, se obtuvo un porcentaje del 16,67% de personas “Muy satisfechas” o “Satisfechas”, resultado previsible por cuanto esta fue la verdadera dificultad este curso, pero que está superada de cara al curso próximo al haber podido la Universidad Complutense asumir el alta en la seguridad social de todo el estudiantado, e ir regulando todos los procedimientos necesarios para su puesta en marcha y organización. No obstante, este dato refleja también la gran dificultad de ofertar prácticas externas adecuadas a la naturaleza y especificidad del Máster. Respecto de esta última cuestión, el Vicedecanato ha planificado ofertar plazas de estudio comunitario que no requieran de la colaboración de entidades externas y que supondrá una novedad en la gestión de prácticas el próximo curso, esperando que con ello mejore sustancialmente la calidad de las prácticas en este Máster.

Tabla 1. Percepción de la calidad del centro de prácticas, la oferta y adjudicación de plazas y de la supervisión educativa

Pregunta	Respuesta	Curso 23-24
Oferta de prácticas realizada por la Facultad de Trabajo Social	Satisfecho/a o muy satisfecho/a	16,67%
Supervisión educativa	Satisfecho/a o muy satisfecho/a	91,67%
Centro de prácticas	Experiencia buena/muy buena	50,00%
Tutora/tutor externo	Satisfecho/a o muy satisfecho/a	75,00%
Proceso de adjudicación	Satisfecho/a o muy satisfecho/a	33,00%

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

Pregunta	Respuesta	Curso 23-24
Las prácticas permiten incorporar conocimientos nuevos	De acuerdo o totalmente de acuerdo	58,33%
Las prácticas ayudan a aplicar y comprobar los conocimientos teóricos	De acuerdo o totalmente de acuerdo	33,33%
Las prácticas han cumplido mis expectativas	De acuerdo o totalmente de acuerdo	59,09%
Recomendaría realizar esta práctica a otro alumno	De acuerdo o totalmente de acuerdo	16,67%

Coordinación y otras acciones

La labor de coordinación realizada con las diferentes organizaciones tanto públicas como privadas han constituido la parte más importante de las actividades del Vicedecanato de Prácticum y Relaciones Institucionales para poder poner en marcha las prácticas del Máster. Esta coordinación y contactos constantes han estado dirigidas a explicar a las entidades los requisitos del alta en la seguridad social,

y garantizar que la UCM asumiría su gestión, a fin de poder proporcionar al estudiantado una oferta adecuada de plazas y solicitarlas, recogiendo y gestionando toda la información necesaria. Además, ha sido un año de intenso trabajo conjunto y, entre los mecanismos para la mejora de la coordinación con los agentes implicados en las prácticas, se han realizado las siguientes acciones: **(1) Establecimiento de nuevos convenios de colaboración educativa.** Se han firmado seis nuevos Convenios y renovado tres de ellos y se ha puesto a disposición del alumnado 26 plazas de prácticas entre las que elegir, en los dos itinerarios formativos del Máster (Trabajo Social Comunitario y Gestión de Servicios Sociales). Además, se han llevado a cabo numerosos trámites porque hubo que firmar Adendas a los convenios ya existentes, con la cláusula de la obligatoriedad de que la UCM asumiera coste y gestión del alta, sin las cuales no se podía ofrecer ninguna plaza de prácticas **(2) Transparencia en los órganos de representación de la Facultad.** El Vicedecanato ha informado de manera constante sobre el estado de las prácticas al profesorado, alumnado y PAS. **(3) Reuniones mantenidas con el alumnado.** La coordinación con el alumnado ha sido constante a través de diferentes medios (reuniones, anuncios en la página web y correo electrónico, atención personalizada y presencial). **(4) Reuniones con el profesorado.** De manera constante se mantuvo informado al profesorado de la situación existente y fue con su apoyo constante que todo el alumnado ha podido concluir las prácticas con éxito a pesar de la crisis existente en el curso 2023-2024.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Desde el Vicedecanato se ha realizado un importante esfuerzo por superar las enormes dificultades derivadas de la obligación de que todo el alumnado sea dado de alta en el régimen de la Seguridad Social. Esta situación fue comunicada al alumnado, entidades y tutoras y tutores académicos, por lo que todos los actores del proceso conocían al comenzar el curso la difícil situación en la que deberíamos organizar las prácticas. • Resulta destacable el enorme esfuerzo de coordinación realizado por el Vicedecanato y el de Vicerrectorado de Formación Permanente, Empleabilidad y Emprendimiento, su Oficina de Prácticas Externas y el personal encargado de su aplicación GIPE, en un esfuerzo por superar la crisis de gestión de las prácticas en este curso. • Apoyo de la Coordinación del Máster y del profesorado Prácticum al alumnado y al Vicedecanato, sin cuya entrega no hubiera sido posible que toda la promoción terminara con éxito sus prácticas. • Valoración global de la Supervisión académica muy positiva a pesar del escenario complejísimo. • Valoración positiva del tutor externo y con la experiencia de prácticas. 	<ul style="list-style-type: none"> • La organización del alta del estudiantado en la Seguridad social, con la pérdida de los Convenios con las instituciones públicas, y la imposibilidad de las entidades no gubernamentales de asumir el alta en la seguridad social, ha conllevado la pérdida de numerosas plazas de prácticas y la casi inviabilidad de la buena marcha de la asignatura. • Alteración en la calidad de las ofertas de prácticas, en el procedimiento de adjudicación de las plazas, e incluso en el calendario de realización de las prácticas, reflejado en la encuesta de satisfacción. • La necesidad de firmar nuevos convenios y Adendas a los Convenios con todas las entidades colaboradoras en prácticas, aumentando la presión de trabajo para la universidad y en particular para el Vicedecanato de Prácticum y Relaciones Institucionales. • Escasa participación del alumnado en la encuesta de satisfacción, comprensible dada la situación este curso pero que cuestiona, en cierta medida, la validez de sus resultados.

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 o modificación del Título, realizado por la Agencia externa.

NO PROCEDE.

6.2. Se han realizado las acciones necesarias para corregir las “Recomendaciones” o “Recomendaciones de Especial Seguimiento” 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.

De acuerdo con las recomendaciones realizadas en el informe de seguimiento del curso 2022-23, con fecha 20 de diciembre de 2023, se han realizado las acciones que se detallan a continuación:

1) La página web del título ofrece información sobre el título que considera crítica, suficiente y relevante de cara al estudiante:

- Se recomienda publicar los CV de los docentes que faltan.

Acciones llevadas a cabo: Se han incorporado todos los CV del equipo docente en la página Web del título.

2) Análisis del funcionamiento de los mecanismos de coordinación docente.

- Se recomienda reflexionar sobre la efectividad de los mecanismos de coordinación docente implantados.

Acciones llevadas a cabo: Además de reflexionar sobre la idoneidad del modelo de coordinación docente implantado, se ha reflexionado sobre su efectividad (ver apartado 2).

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

Se ha elaborado y publicado el plan de mejoras planteadas en la Memoria de Seguimiento 2022-2023 disponible en el siguiente enlace: <https://www.ucm.es/trabsocialcomun/file/plan-de-mejora-2022-2023?ver>

La mayoría de las medidas planificadas se encuentran en proceso de implementación, al tratarse, en su mayoría, de actuaciones continuas. A continuación, se detallan las medidas realizadas y su efectividad, así como aquellas no se han podido llevar a cabo y las causas de ello.

Actuaciones realizadas:

1. Realizar Grupo de trabajo de Coordinación de titulaciones para analizar puntos débiles y estrategias de mejora. Se han mantenido reuniones periódicas con la Comisión de calidad de la Facultad de Trabajo Social, junto al resto de titulaciones, orientadas a analizar los puntos débiles y las estrategias de mejora, tras las cuales se ha mejorado la disponibilidad de datos del Máster, lo que se puede apreciar en la página Web del título.
2. Regular la Comisión de Coordinación del Máster en el Reglamento interno de la Facultad de Trabajo Social. La Comisión de Coordinación del Máster se ha integrado en la nueva redacción del Reglamento interno de la Facultad de Trabajo Social, la cual está pendiente de aprobación en Junta de Facultad.
3. Trasmitir a los Departamentos que imparten docencia en el Máster la importancia de contar con profesorado asociado y también con PDI que disponga de sexenios. Se cumple a cabalidad el perfil docente e investigador especificado en la memoria verificada, punto 5. De otra parte, el título reúne un total de seis sexenios de investigación (frente a dos del curso 2022-23).
4. Continuar informando al alumnado sobre la existencia del Sistema de quejas y reclamaciones y su funcionamiento. Cada inicio de curso se realiza una reunión de bienvenida en la que, entre otras cuestiones, se informa al alumnado sobre el Sistema de quejas y reclamaciones y su funcionamiento. Además, dicha información está visible en la web del Máster (<https://www.ucm.es/trabsocialcomun/calidad>).
5. Continuar introduciendo mejoras para favorecer la tutorización, elaboración y presentación de TFM. Pese a que se han introducido mejoras a lo largo del curso 2023-24, tales como la realización de Seminarios de apoyo al TFM o mejoras en las directrices de elaboración y presentación de los trabajos, la tasa de rendimiento del título ha disminuido, lo cual indica que la efectividad de tales medidas no ha sido la esperada y deberán buscarse nuevas fórmulas.
6. Promoción de la tutorización de TFM entre el profesorado de la Facultad. Se ha enviado un formulario de *Google Form* a todo el profesorado de la Facultad de Trabajo Social solicitando que manifiesten su interés por tutorizar TFM y sus líneas de investigación. En julio de 2024 se

recibieron las respuestas y se prevé que, en el curso 2024-25, al menos 25 TFM estarían cubiertos por profesorado de la Facultad, al que cabe sumar el profesorado del Máster que también está disponible. Por tanto, la medida ha resultado efectiva.

7. Desarrollo de directrices de elaboración y presentación de TFM, propias del título. A lo largo del curso 2023-24 se elaboraron las nuevas directrices que norman la elaboración y presentación del TFM del Máster en Trabajo Social Comunitario, Gestión y Evaluación de Servicios Sociales, las cuales fueron aprobadas por la Junta de la Facultad de Trabajo Social de 12 de abril de 2024.
8. Desarrollo de un Plan de acogida para el alumnado de nuevo ingreso en el que se aclare el objetivo de la titulación y su funcionamiento. Si bien desde el curso 2022-23 se han venido realizando jornadas de bienvenida para alumnado nuevo, la media de satisfacción global continua en descenso. Por tanto, se presume que la insatisfacción no tiene que ver con la falta de información, la cual ha sido efectiva y fluida. En conclusión, las acciones de mejora de la satisfacción del alumnado habrán de enfocarse en aspectos académicos.
9. Mantener una comunicación efectiva con el alumnado. A lo largo de todo el curso 2023-24 se ha mantenido una comunicación fluida y efectiva con el alumnado a través del correo electrónico, tutorías, anuncios en el tablón del Campus virtual de la asignatura TFM, y la comunicación telefónica directa con la persona delegada de curso.
10. Incrementar la presencia de invitadas/os extranjeros que presenten experiencias de contextos internacionales. Se invitaron dos profesores de universidades extranjeras, para impartir Seminarios de Apoyo a la Elaboración de TFM:
 - 22/11/2023. Profesor Guillermo Barón. Universidad Nacional de Cuyo (Argentina).
 - 15/04/2024. Profesora Jane McPerson. University of Georgia (USA).
11. Promoción de la tutorización de TFM entre el profesorado de la Facultad. Desarrollada en punto 6.
12. Modificar la modalidad en que se realizan las prácticas para incrementar su calidad y el aprendizaje del estudiantado, atendiendo a la naturaleza y objetivos del título. En proceso.

Actuaciones no realizadas:

1. Dotar al Vicedecanato de Calidad de la Facultad de Trabajo Social del apoyo de PAS para la gestión de las encuestas de seguimiento de inserción laboral. El Rectorado no ha dotado de personal administrativo y de gestión al Vicedecanato de Calidad. La tasa de participación en las encuestas de inserción laboral es muy baja.
2. Dotar al Vicedecanato de Calidad de la Facultad de Trabajo Social del apoyo de PAS para la gestión de las encuestas de calidad (satisfacción y seguimiento). El Rectorado no ha dotado de personal administrativo y de gestión al Vicedecanato de Calidad. Pese a ello, la Facultad ha facilitado dicho personal, el cual ha debido sumar estas tareas a las funciones propias de su cargo, suponiendo, por tanto, una gran sobrecarga de trabajo.

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.

Siguiendo las recomendaciones realizadas en el Informe Final "Favorable" de la Fundación para el Conocimiento Madri+d, de 6 de abril de 2021, se han realizado las acciones que se enumeran a continuación:

Criterio 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD (SGIC)

- 1.- Se recomienda fomentar la participación en las encuestas de satisfacción de los diferentes colectivos implicados en el título con el fin de mejorar la representatividad de los indicadores ofrecidos**

Acciones llevadas a cabo: (1) Se ha enviado a las promociones 2020-21, 2021-22, 2022-23 y 2023-24, un cuestionario de Autorización de Tratamiento de Datos Personales, a fin de contar con su permiso

para contactarles uno o varios años tras la finalización del Máster. (2) Se continúa reiterando al profesorado la importancia de que participen en las encuestas y que también animen al alumnado a participar. Respecto a la efectividad de estas actuaciones, cabe destacar que este último curso evaluado (2023-24) se puede apreciar un aumento de la participación en las encuestas de satisfacción por parte de todos los colectivos implicados (estudiantes, docentes y PTGAS).

Criterio 4. PERSONAL ACADÉMICO

1.- Dado que se trata de un título con carácter profesional, se debería incrementar el volumen de docencia impartido por parte de profesionales del ámbito de la intervención social comunitaria.

Acciones llevadas a cabo: La Coordinación del Máster tiene un margen relativo de actuación en este aspecto. Al tratarse de un Máster oficial (no propio) son los diferentes Departamentos los responsables de asignar al profesorado que imparte docencia en el máster, respondiendo con ello al encargo docente. Dicha asignación se realiza en función de la disponibilidad de profesorado asociado contratado, lo cual tampoco depende de los Departamentos, sino de las plazas que convoque el Vicerrectorado competente. No obstante, entre las medidas viables como respuesta a las recomendaciones de la Fundación, se ha desarrollado la estrategia de incrementar la presencia de profesionales del ámbito del trabajo social comunitario como invitadas/os a las clases, talleres y/o Seminarios. Para facilitar esta labor, durante el curso 2023-24 se empleó parte del presupuesto asignado al Máster por la UCM, al pago de profesionales y visitas a entidades de intervención comunitaria para ver la actuación profesional *in situ*: se empujó el 29% del presupuesto en el primer semestre (a cargo del presupuesto del año 2023) y el 55% en el segundo semestre (a cargo del presupuesto de 2024).

No obstante, cabe aclarar que, al margen de las actuaciones de mejora realizadas, se estima que la recomendación realizada en el informe de Renovación de la Acreditación se aleja de la realidad del Título evaluado y, sobre todo, implicaría incumplir con la normativa vigente. Respecto a **la realidad del título**, este Máster es un máster profesional, cuyo componente profesional se adquiere a través de la realización de las prácticas externas, y no a través de la vinculación del profesorado, el cual necesariamente ha de ser personal académico contratado por la Universidad Complutense de Madrid. En efecto, en el punto 5 de la Memoria verificada del Máster se indica que el núcleo básico del profesorado que impartirá docencia en el Máster presenta un perfil docente e investigador, avalándose su experiencia en las materias impartidas a la luz de su adscripción a diversos proyectos y grupos de investigación. En absoluto se indica que el profesorado lo integrarán profesionales, por tanto, tal exigencia no se justifica en aquello que se encuentra aprobado en la Memoria verificada. Es importante destacar que, en efecto, **el título cumple a cabalidad el perfil docente e investigador especificado en la memoria verificada**, en su punto 5. De otro lado, también respecto a la naturaleza del título, este Máster no es exclusivamente de "Intervención social comunitaria", sino que es de Trabajo Social Comunitario, Gestión y Evaluación de Servicios Sociales, tres ámbitos interconectados e igualmente relevantes. Lo comunitario alude a un nivel de intervención, no a un área. Cualquier profesional del campo del Trabajo Social y de los Servicios Sociales, ya sean públicos o privados, y aunque se dedique al área de la docencia, debe tener competencias suficientes para planificar, gestionar y evaluar programas y proyectos de intervención social, ya sea a nivel comunitario, grupal o individual. Respecto a los **aspectos legales**, es preciso incidir en que, la vigente Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario, en su art. 64.3 establece que el profesorado con contrato laboral temporal (el actual profesorado asociado) no podrá superar el 8 por ciento en efectivos de la plantilla de personal docente e investigador (a excepción del área de Ciencias de la Salud). Asimismo, el profesorado asociado podrá desarrollar tareas docentes hasta un máximo de 120 horas lectivas por curso académico (art. 79.b)). Todo ello, limita de sobremanera la disponibilidad de este tipo de profesorado con perfil profesional en los títulos. Este Máster, al ser un Máster oficial (no un título propio de gestión privada) debe contar con el personal disponible, vinculado con un contrato laboral en los Departamentos de la UCM que tengan carga docente en la titulación. Por tanto, resultaría ilegal contratar personal docente externo a la UCM para este tipo de docencia.

En consecuencia, se ha mantenido, como vía para ofrecer una docencia externa por profesionales, la gratificación de profesionales invitados para dar ponencias o talleres en el marco de las distintas asignaturas y a los Seminarios organizados por la Coordinación del Máster y, en ese sentido, consideramos que se ha hecho un esfuerzo por incrementar el volumen de docencia impartida por parte de profesionales, no solo del ámbito de la intervención social comunitaria, sino también del ámbito de la gestión y evaluación de los servicios sociales, que también forma parte de los contenidos del Máster.

Criterio 7. INDICADORES DE RENDIMIENTO Y SATISFACCIÓN

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

Acciones llevadas a cabo en el curso 2023-24: (1) se continuó coordinando la asignatura TFM en el Campus Virtual. En dicho espacio, se orienta reiteradamente a través de anuncios al alumnado, respecto de los plazos de elaboración del TFM y sus requisitos, con el objeto de que este pueda planificar adecuadamente su trabajo junto con sus tutores/as y presentarlo en los plazos oficiales. (2) Se aprobó la nueva normativa de elaboración y defensa del TFM, que incorpora directrices más claras sobre todo el proceso, tanto para estudiantes como para el profesorado que tutoriza los trabajos y el tribunal evaluador. (3) Se ha promovido activamente, entre el profesorado de la Facultad de Trabajo Social, la labor de tutorización de TFM. Como se indica en el apartado 6.4, se ha creado y enviado un cuestionario vía *Google Form* a todo el profesorado invitando a tutorizar TFM. Todas las acciones antes descritas han incidido en el aumento importante del número de TFM presentados en el curso 2023-24: frente a 14 TFM presentados en el curso 2021-22 se ha aumentado a 24 TFM presentados en el último curso evaluado (aumento de un 71,4%).

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

Acciones llevadas a cabo: Se ha enviado a las promociones 2020-21, 2021-22, 2022-23 y 2023-24, un cuestionario de Autorización de Tratamiento de Datos Personales, para contar con su permiso para contactarles uno o varios años tras la finalización del Máster. Si bien se esperaba que dicho consentimiento facilitara la labor del envío de encuestas de inserción laboral, esta medida no ha sido del todo efectiva, pues no se cuenta con PTGAS de apoyo que pueda encargarse de la aplicación y seguimiento de las encuestas, tareas de carácter administrativo que exigen una importante dedicación de tiempo.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Valoración favorable en el Informe de Renovación de la Acreditación emitido en fecha 06/04/2021. • El título cumple a cabalidad el perfil docente e investigador especificado en la memoria verificada, en su punto 5. • Ha aumentado la participación en las encuestas de satisfacción por parte de todos los colectivos implicados (estudiantes, docentes y PTGAS). • Ha aumentado el número de TFM presentados en el curso de matriculación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Escasa participación de estudiantes egresados en las encuestas de inserción laboral. • No se cuenta con PTGAS de apoyo que pueda encargarse de la aplicación y seguimiento de las encuestas, tareas de carácter administrativo que exigen una importante dedicación de tiempo.

7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

7.1. Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación del Procedimiento de modificación sustancial.

NO PROCEDE.

7.2. Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación del Procedimiento de modificación no sustancial.

Para adaptar la titulación al Real Decreto 822/2021 en Septiembre del 2023 se procedió a realizar una notificación no sustancial , inscribiendo el título en el Área de Conocimiento -Ciencias sociales, Trabajo Social, Relaciones Laborales y Recursos Humanos, Sociología, Ciencia Política y Relaciones Internacionales

8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.

	FORTALEZAS	Análisis de la fortaleza*	Acciones para el mantenimiento de las fortalezas
Estructura y funcionamiento del SGIC	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buen funcionamiento del Sistema, cumplimiento de los requisitos exigidos y buena coordinación con el Vicerrectorado de Estudios y con el Vicerrectorado de Calidad. 2. Buena coordinación con las otras Comisiones delegadas de la Junta de Facultad y con la Junta de Facultad. 3. Buena articulación con los/as agentes externos/as. 4. Apuesta por la transparencia en la toma de decisiones. Para ello, se publican en la Web de la Facultad las actas con los acuerdos de la Junta de Facultad (donde se aprueban las propuestas elevadas desde la Comisión de Calidad). 	Ver apartado 1.	Mantener los mecanismos de coordinación.
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	<ol style="list-style-type: none"> 1. La comunicación horizontal y vertical entre la Coordinación, el profesorado y el alumnado es efectiva. 2. La figura del/la Delegado/a de estudiantes facilita la comunicación con la Coordinación del Máster y entre el alumnado, favoreciendo la oportuna detección y solución de incidencias, y una presentación de sugerencias más eficaz. 3. La virtualización de la asignatura TFM en el Campus Virtual añade una vía de comunicación efectiva entre la coordinación y el alumnado de nuevo ingreso y de promociones anteriores. 	Ver apartado 2.	Mantener los mecanismos de coordinación a través de las reuniones periódicas, coordinación directa con persona delegada de curso y el Campus Virtual.
Personal académico	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se cumple a cabalidad el perfil docente e investigador especificado en la memoria verificada, punto 5. 2. El 93% del personal docente e investigador es Doctor. 3. El título reúne un total de seis sexenios de investigación. 4. El 71 % del profesorado pertenece a la rama de especialización del Máster (Trabajo social y servicios sociales). 5. Alta participación del profesorado en el Programa Docencia-UCM con todas las evaluaciones positivas. 6. Alta participación del profesorado del Máster en proyectos de Innovación Docente de la Facultad de Trabajo Social. 7. El profesorado del Máster lideró el 50% de los proyectos de Innovación Docente de la Facultad de Trabajo Social. 	Ver apartado 3.	Continuar Insistiendo al profesorado en la importancia de participar en las evaluaciones del Programa Docencia-UCM. Promover entre el profesorado la participación o liderazgo de Proyectos de Innovación Docente.
Sistema de quejas y sugerencias	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buen sistema de comunicación interna. 2. Adecuada coordinación con el resto de los Vicedecanatos de la Facultad. 	Ver apartado 4.	Mantener una buena coordinación entre lo Vicedecanatos. Mantener una adecuada comunicación con los Departamentos y Secciones departamentales.
Indicadores de resultados	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alta Tasa de demanda (582,50%). 2. Tasa de éxito del 99,57%. 3. Tasa de abandono del título de 0,0% 4. Aprobación de nueva normativa para la elaboración y defensa pública del TFM orientada a favorecer la superación de la asignatura. 	Ver apartado 5.1.	Continuar asesorando permanentemente y dando rápida respuesta al alumnado mediante la coordinación horizontal, correo electrónico y la información disponible en la página web. Mantener actualizados los canales de comunicación con los/las potenciales demandantes y la interacción con las redes sociales de la Facultad de Trabajo Social.

			Continuar evaluando de manera permanente el desempeño docente y del alumnado, a través de las reuniones con el equipo docente. Mantener mejoras en el procedimiento de elaboración y presentación del TFM.
Satisfacción de los diferentes colectivos	1. Valoración positiva del alumnado de la infraestructura y servicios a disposición de la titulación. 2. La satisfacción del profesorado con la titulación es muy alta. 3. Aumento de la participación de todos los colectivos implicados (estudiantes, docentes y PTGAS). 4. Participación y motivación de las/los agentes externos. 5. El perfil profesional de las/los agentes externos presenta un alto nivel y es un perfil muy adecuado a la comisión de calidad de esta Facultad.	Ver apartado 5.2.	Continuar poniendo a disposición del alumnado infraestructura y servicios adecuados a sus necesidades. Continuar reforzando los espacios de comunicación horizontal con el profesorado del Máster, de cara a recoger y dar respuesta a sus sugerencias y preocupaciones. Mantener los esfuerzos por promover la participación en las encuestas de satisfacción de todos los colectivos implicados. Continuar reforzando la participación de los agentes externos en la Comisión de Calidad de la Facultad.
Inserción laboral	1. Se valora positivamente la adquisición de competencias tales como adaptarse a nuevas situaciones, el aprendizaje y asumir nuevas responsabilidades.	Ver apartado 5.3.	Continuar introduciendo mejoras en la coordinación entre asignaturas Promover, cada curso, la actualización de los programas docentes de las asignaturas.
Programas de movilidad	No procede.	No procede.	No procede.
Prácticas externas	1. El esfuerzo realizado por el Vicedecanato a cargo y otros órganos implicados, en coordinar acciones orientadas a superar las dificultades derivadas de la nueva normativa estatal. 3. Apoyo de la Coordinación del Máster y del profesorado del Prácticum al alumnado y al Vicedecanato, sin cuya entrega no hubiera sido posible que toda la promoción terminara con éxito sus prácticas. 4. Valoración global de la Supervisión académica muy positiva a pesar del escenario complejísimo. 5. Valoración positiva del/la tutora externa y con la experiencia de prácticas.	Ver apartado 5.5.	Mantener el esfuerzo, por parte del Vicedecanato de Prácticum y Relaciones Institucionales, por superar las enormes dificultades derivadas de la obligación de que todo el alumnado sea dado de alta en el régimen de la Seguridad Social y de informar a los actores implicados sobre todo el proceso. Mantener, por parte de la Coordinación del Máster y de su profesorado, todo el apoyo necesario al Vicedecanato competente y a las entidades colaboradoras, en especial las/los tutores externos, para garantizar la efectiva realización de las prácticas por parte del alumnado.
Informes de verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación	1. Valoración favorable en el Informe de Renovación de la Acreditación emitido en fecha 06/04/2021. 2. El título cumple a cabalidad el perfil docente e investigador especificado en la memoria verificada, en su punto 5. 3. Ha aumentado la participación en las encuestas de satisfacción por parte de todos los colectivos implicados (estudiantes, docentes y PTGAS). 4. Ha aumentado el número de TFM presentados en el curso de matriculación.	Ver apartado 6.5.	Continuar manteniendo actualizada la información pública del título disponible en la web de la titulación. Continuar contando con la participación, en el marco de actividades docentes complementarias, de profesionales de la intervención comunitaria y de la administración de los servicios sociales. Continuar favoreciendo la elaboración y presentación de TFM mediante diversas actuaciones dirigidas a las/los tutores, estudiantes y tribunales calificadores.

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.*

1) Estructura y funcionamiento del sistema de garantía de calidad del título.

Los miembros que componen la Comisión de Calidad y agentes externos, en muchos casos, no pueden llevar a cabo más acciones, debido a la sobrecarga de trabajo que tienen; pese a ello, su participación es satisfactoria y presentan un elevado perfil que se adecua a dicha comisión.

2) Análisis de la organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación del título.

Sigue pendiente la regulación de la Comisión de Coordinación del Máster. A la fecha de elaboración de esta Memoria, no se dispone de una Comisión de Coordinación del Máster, pues, aunque su constitución ya ha sido regulada en el nuevo Reglamento interno de la Facultad de Trabajo Social, este sigue pendiente de ser aprobado en Junta de Facultad.

3) Análisis del personal académico.

Entre el profesorado Doctor/a, el 71% estaría en condiciones de obtener sexenios; sin embargo, solo el 21% dispone de sexenios. Si bien este aspecto supone una debilidad de cara a los Rankings externos, su mejora no depende acciones que puedan emprenderse desde este Máster, al ser una cuestión de carácter estructural del sistema universitario.

4) Análisis del funcionamiento de quejas y sugerencias.

Sigue siendo frecuente que se presenten como reclamaciones temas que en realidad se corresponden más a quejas y sugerencias. Ello se debe a que el alumnado sigue desconociendo el funcionamiento del sistema de quejas y reclamaciones, pese a que este funciona bastante bien y se ha invertido mucho esfuerzo en mejorar su visibilidad en la Web de la Facultad y del Máster, clarificando el procedimiento a seguir. Se seguirá mejorando la información otorgada al alumnado en las reuniones informativas.

5) Indicadores de resultado.

5.1. Indicadores académicos.

- Disminución de la Tasa de evaluación y de la Tasa de rendimiento.
- La tasa de graduación ((31,82%) se sitúa muy por debajo de lo previsto en la Memoria verificada (60%).

Ambos puntos débiles se deben al bajo número de TFM presentados en el curso académico matriculado y, sobre todo, a que, al momento de elaborar esta Memoria aún están pendientes de reflejarse en el Sistema Integrado de Datos Institucionales (SIDI) los trabajos que se presentan en la convocatoria extraordinaria de septiembre. Como acciones de mejora, además del mantenimiento de las ya introducidas y comentadas en los apartados anteriores, se proyecta cambiar la fecha de la presentación del TFM de la segunda convocatoria (extraordinaria), adelantándola a julio y así poder contar con indicadores más ajustados a la realidad.

5.2. Análisis de los resultados obtenidos relativos a la satisfacción de los colectivos implicados en la implantación del título.

- Baja valoración de la adecuación del Plan de estudios y el solapamiento de contenidos. En el curso 2023-23 se realizaron una serie de reuniones entre el profesorado de las asignaturas pertenecientes a una misma materia, orientadas a revisar los programas de cada asignatura. Se continuará insistiendo en las reuniones del equipo docente en la necesidad de evitar la repetición de contenidos o de bibliografía. Asimismo, se realizarán dos reuniones de

diagnóstico con el alumnado, al término de cada semestre, para evaluar las fortalezas y debilidades del Plan de estudios.

- Baja valoración de la orientación internacional del título. Si bien el Máster está orientado a un perfil de estudiantes tanto de España como de Hispanoamérica, la extensión de este le limita a abordar contenidos enfocados principalmente en experiencias locales, en coherencia con la naturaleza del trabajo social. Pese a ello, se han hecho esfuerzos por incorporar experiencias internacionales a través de docentes invitados a dar talleres o seminarios. En efecto, el curso 2023-24 se trabajó especialmente en la integración de experiencias internacionales, invitando a dos académicos, de Argentina y USA, respectivamente; asimismo, al igual que en el curso 2022-23, el curso 2023-24 se invitó al estudiantado del Máster a participar en un Blended Intensive Programmes (Erasmus+) desarrollado en los Países Bajos. Como mejora, cabría aclarar qué entiende el alumnado por “orientación internacional”, pues pese a los esfuerzos, este ítem ha sido históricamente puntuado de manera negativa.
- Baja valoración de las prácticas externas (ver apartado 5.4).
- La satisfacción global del alumnado con la titulación es baja. Este curso la satisfacción global del alumnado fue preocupantemente más baja que los tres cursos precedentes. Dado que muchas de las insatisfacciones se relacionan con aspectos que tienen que ver con el diseño de la titulación, las medidas de mejora pasarían por valorar ciertas modificaciones en el plan de estudios. A corto plazo, se realizarán dos reuniones de diagnóstico con el alumnado al término de cada semestre, para evaluar las fortalezas y debilidades del Plan de estudios.

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

No es posible un análisis riguroso de los resultados de la inserción laboral de las personas egresadas, ni de su satisfacción con la formación recibida, debido a la escasa participación en las encuestas de satisfacción e inserción laboral. Se deben implementar acciones encaminadas a mejorar la participación.

5.4. Análisis de la calidad de las prácticas externas.

- La pérdida de Convenios con las instituciones públicas, y la imposibilidad de las entidades de asumir el alta en la seguridad social, ha conllevado la pérdida de numerosas plazas de prácticas.
- Alteración en la calidad de las ofertas de prácticas, en el procedimiento de adjudicación de las plazas y en el calendario de realización de las prácticas.
- Escasa participación del alumnado en la encuesta de satisfacción.

Este resultado negativo ha sido producto del cambio en la normativa estatal tras la entrada en vigor del RD-Ley 2/2023, de 16 de marzo de 2023, que ocasionó la cancelación de los Convenios firmados con las principales entidades públicas, que se negaron a ofrecer plazas de prácticas hasta que la UCM asumiera el alta de todo el estudiantado del Máster en el régimen de la Seguridad Social. Ello supuso la paralización de los Convenios durante el curso 2023-2024, el retraso de la incorporación del alumnado a sus prácticas y una gran sensación de incertidumbre. Se espera que esta dificultad se haya superado al inicio de las prácticas del curso 2024-25.

6) Tratamiento dado a las recomendaciones de los informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación.

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.

- Escasa participación de estudiantes egresados en las encuestas de inserción laboral.

- No se cuenta con PTGAS de apoyo que pueda encargarse de la aplicación y seguimiento de las encuestas, tareas de carácter administrativo que exigen una importante dedicación de tiempo.

En ambos casos, la causa es que no se cuenta con PTGAS de apoyo que pueda aplicar y hacer el seguimiento de las encuestas, ambas tareas que exigen una importante dedicación de tiempo, por lo que es preciso contar con PTGAS que se dedique a tales funciones. Por tanto, para implementar acciones encaminadas a mejorar la participación es indispensable contar una dotación adecuada de PTGAS.

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

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	Quiénes componen la Comisión de Calidad y agentes externos, en muchos casos, no pueden llevar a cabo más acciones.	La sobrecarga de trabajo en la que se encuentran algunos miembros de la comisión y en especial las/los agentes externos.	Fomentar la participación de los miembros de la Comisión, especialmente a los Agentes externos en aquellas acciones de mejora en las que su implicación sea de interés	Nº de procedimientos de mejora en las que participan los agentes externos	Vicedecanato de Calidad	Curso 2024-2025 y sucesivos	En proceso
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	Sigue pendiente la regulación de la Comisión de Coordinación del Máster.	El nuevo Reglamento interno de la Facultad de Trabajo Social debe ser aprobado en Junta de Facultad.	Aprobar el Reglamento interno de la Facultad de Trabajo Social.	Se aprueba el Reglamento interno de la Facultad de Trabajo Social.	Equipo de Gobierno de la Facultad de Trabajo Social	Curso 2024-2025	En proceso
Personal Académico	Entre el profesorado Doctor/a, el 71% estaría en condiciones de obtener sexenios; sin embargo, solo el 21% dispone de ellos.	Se trata de una cuestión de carácter estructural inherente a los requisitos impuestos por el sistema universitario español.	No procede, pues la mejora no depende acciones que puedan emprenderse desde este Máster, Facultad o Universidad.	No procede	No procede	No procede	No procede
Sistema de quejas y sugerencias	Confusión en la presentación de quejas, Sugerencias y Reclamaciones.	El alumnado sigue desconociendo el funcionamiento del sistema, pese a su buen funcionamiento y al esfuerzo invertido en mejorar su visibilidad.	Se abordará en la Comisión de Calidad y agentes Externos. Se seguirá mejorando la información otorgada al alumnado en las reuniones informativas del Máster.	% de quejas, sugerencias o reclamaciones realizadas de forma inadecuada.	Vicedecanato de Calidad Coordinación del Máster	Curso 2024-2025	En proceso
Indicadores de resultados	Disminución de la Tasa de evaluación y de la Tasa de rendimiento. La tasa de graduación ((31,82%) se sitúa muy por debajo de lo previsto en la Memoria verificada (60%).	Ambos puntos débiles se deben al bajo número de TFM presentados en el curso académico matriculado y, sobre todo, a que, al momento de elaborar esta Memoria aún están pendientes de reflejarse en el Sistema Integrado de Datos Institucionales (SIDI) los trabajos que se presentan en la convocatoria	Introducir mejoras en la modalidad de presentación del TFM: (a) ajustar la extensión; (b) incorporar, como alternativa, el formato de artículo científico. Adelantar la presentación del TFM en convocatoria extraordinaria al mes de julio.	% de TFM presentados en el curso académico matriculado. % de tasa de evaluación. % de tasa de rendimiento. % de tasa de graduación.	Coordinación del Máster	Curso 2024-2025	En proceso

		extraordinaria de septiembre.					
Satisfacción de los diferentes colectivos	La satisfacción global del alumnado con la titulación es baja. Baja valoración de la orientación internacional del título. Baja valoración de la adecuación del Plan de estudios y el solapamiento de contenidos.	Si bien el Máster está orientado a un perfil de estudiantes hispanoparlantes, la extensión del mismo limita a abordar contenidos concretos, enfocados en experiencias locales, en coherencia con la naturaleza del trabajo social.	Invitar a docentes extranjeras/os que estén realizando estancias en la Facultad de Trabajo Social a impartir seminarios o talleres en el Máster. Invitar al estudiantado a participar en los Blended Intensive Programmes (Erasmus+) desarrollados en la Facultad de Trabajo Social. Insistir a equipo docente de la necesidad de evitar la repetición de contenidos o de bibliografía. Dos reuniones de diagnóstico con el alumnado (una cada semestre), para valorar fortalezas y debilidades del Plan de estudios. Valorar modificaciones sustanciales en el plan de estudios adecuándolo a las demandas del alumnado.	Aumento de satisfacción global con la titulación. Aumento de satisfacción con orientación internacional del título. Aumento de satisfacción con adecuación del Plan de estudios y el solapamiento de contenidos. Aumento de satisfacción con las prácticas externas.	Coordinación del Máster	Curso 2024-2025	En proceso
Inserción laboral	Escasa participación en la encuesta de inserción laboral no permite el análisis válido de resultados.	No contar con PAS de apoyo que pueda encargarse de la aplicación y seguimiento de las encuestas de inserción laboral.	Se deben implementar acciones encaminadas a mejorar la participación, para lo cual es indispensable contar una dotación adecuada de PTGAS.	Se cuenta con PTGAS de apoyo para la gestión de las encuestas. Aumento de tasa de participación.	Rectorado	Curso 2024-25	No realizado
Programas de movilidad	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Prácticas externas	Pérdida de Convenios con entidades y de numerosas plazas de prácticas. Alteración en el procedimiento de adjudicación de plazas y en el calendario de realización.	La entrada en vigor del RD Ley 2/2023, de 16 de marzo de 2023, supuso la cancelación de Convenios firmados con entidades, que no ofrecieron plazas de prácticas hasta que la UCM asumiese el alta del	Realizar seguimiento de la participación del alumnado en las encuestas antes del cierre del segundo semestre.	Aumento de satisfacción global con las prácticas externas. Aumento de % de participación.	Vicedecanato de Prácticum y Relaciones Institucionales Coordinación del Máster	Curso 2024-25	En proceso

	Escasa participación en la encuesta de satisfacción.	alumnado en el régimen de la Seguridad Social.					
Informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación	Escasa participación de estudiantes egresados en las encuestas de inserción laboral. No se cuenta con PTGAS para aplicar y hacer seguimiento de las encuestas.	Las tareas de carácter administrativo de aplicación y el seguimiento de las encuestas exigen una importante dedicación de tiempo, por lo que es preciso contar con PTGAS asignado a tales funciones.	Se deben implementar acciones encaminadas a mejorar la participación, para lo cual es indispensable contar una dotación adecuada de PTGAS.	Se cuenta con PTGAS de apoyo para la gestión de las encuestas. Aumento de tasa de participación.	Rectorado	Curso 2024-25	No realizado