

**9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO**  
**MASTER UNIVERSITARIO EN EDUCACIÓN ARTÍSTICA EN INSTITUCIONES**  
**SOCIALES Y CULTURALES**  
**Universidad Complutense de Madrid**

**9.1 Responsables del sistema de garantía de calidad del plan de estudios (SGIC).**

La responsabilidad de garantizar la calidad interna del *Máster Universitario en Educación Artística en Instituciones Sociales y Culturales* recae en el/la Decano/a de la Facultad de Bellas Artes quien preside la Comisión de Calidad de Centro, pudiendo delegar dicha función de presidencia y representación en el/la Vicedecano/a correspondiente al área de seguimiento de la calidad.

La Comisión de Calidad de Centro está compuesta por los siguientes miembros:

- Decano de la Facultad (presidencia y voto de calidad)
- Vicedecano/a responsable de Calidad
- Vicedecano/a de Ordenación Académica
- Vicedecano/a de Investigación y Postgrado
- Un representante (y su suplente) de cada Departamento, Sección Departamental y Unidad Docente
- Coordinadores de las distintas titulaciones (Titulares y suplentes)
- Representante electo de estudiantes (Titular y suplente)
- Representante del PAS (Titular y suplente)
- Un agente externo
- El secretario será designado por la comisión entre sus miembros (se ocupará de redactar y salvaguardar las actas correspondientes).
- A petición del presidente de la comisión, la Jefa de la Sección de Secretaría estará presente como apoyo técnico, cuando se estime oportuno.

**9.1.1. Funciones de la Comisión de Calidad de Centro**

La Comisión de Calidad de Centro tendrá las siguientes funciones:

- Realizar el seguimiento del SGIC
- Gestionar y coordinar los aspectos relativos a dicho Sistema.
- Realizar el seguimiento y la evaluación de los objetivos de calidad del título.
- Realizar propuestas de mejora y hacer un seguimiento de las mismas.
- Proponer y modificar los objetivos de calidad del título.
- Recoger información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa formativo de la titulación (objetivos, desarrollo de la enseñanza y aprendizaje y otros).
- Coordinar el Sistema de Información de la titulación.
- Establecer y fijar la política de calidad del título de acuerdo con la política de calidad de la Facultad de Bellas Artes donde se ubica la Titulación y con la política de calidad de la UCM.

**9.1.2 Funcionamiento y toma de decisiones de la Comisión de Calidad de Centro**

La Comisión de Calidad tendrá un reglamento de funcionamiento que será aprobado por la Junta de Centro. En todo caso, recogerá los siguientes puntos:

- Periodicidad de las reuniones: la Comisión realizará un mínimo de dos reuniones al año, una al principio y otra al final de cada curso académico.
- Procedimiento de toma de decisiones: la convocatoria de reunión de la Comisión será realizada por el Decano a petición del Vicedecano/a de Calidad, quien redactará el orden del día, después de escuchar y valorar las peticiones realizadas por los miembros de la Comisión de Calidad. El Vicedecano/a de Calidad informará en la reunión de las propuestas no admitidas en el orden del día.
- La toma de decisiones de la Comisión de Calidad se realizará a ser posible mediante consenso o, en su caso, mediante votación de los miembros. Las propuestas se aprobarán por mayoría simple y en caso de empate, el voto del Presidente/a será de calidad.
- Efectos y consecuencias de la Comisión de Calidad: las decisiones de la Comisión de Calidad se comunicarán a los implicados en las mismas, así como a la Junta de Facultad, cuando ésta deba ratificarlas y aprobarlas definitivamente.

La Comisión de Calidad de Centro elaborará anualmente una Memoria de sus actuaciones y un plan de mejoras del Máster que remitirá a la Junta de Facultad para ser aprobado y difundido tal como se especifica en el punto 9.5.3

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

### **9.2.1. Calidad de la enseñanza**

La Comisión de Calidad de Centro elaborará anualmente un informe sobre la marcha de las enseñanzas de las titulaciones recabando información de:

- Secretaría de alumnos del Centro y los programas de gestión informática.
- Servicio de Coordinación y Gestión Académica.
- Dirección de la Facultad de Bellas Artes.
- Departamentos implicados en las enseñanzas.
- Opiniones del profesorado y del alumnado expresadas en las encuestas de satisfacción.
- Resto de procedimientos de recogida de información del Sistema de Información de las Titulaciones que se reseñan en el punto 9.5.

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

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

La Comisión de Calidad de Centro analizará estos datos y realizará una propuesta de revisión y de mejoras que remitirá a la Junta de Centro. El seguimiento de la aplicación de las mejoras propuestas y aprobadas por la Junta de Centro será realizado por la

Comisión de Calidad de Centro que elaborará el correspondiente informe de seguimiento y lo difundirá tal y como se especifica en el último apartado (9.4).

### **9.2.2. Evaluación y calidad del profesorado**

Los procedimientos de evaluación y mejora de la calidad del Profesorado del MASTER se adecuarán al Programa Docentia de la UCM verificado por la ANECA con fecha 31 de marzo de 2008.

La evaluación se realizará al menos cada tres años. Los efectos y consecuencias de dicha evaluación para el profesorado y la titulación serán los regulados por la Universidad Complutense de Madrid en el programa Docentia.

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

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

La Comisión de Calidad de Centro podrá recibir las solicitudes, quejas, sugerencias y observaciones que todos los implicados en el desarrollo del Master *en Educación Artística en Instituciones Sociales y Culturales* deseen realizar. En la tramitación de los procedimientos ante la Comisión de Calidad se seguirán todas las garantías legalmente previstas para los procedimientos administrativos.

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

Cualquier implicado en el desarrollo del *Máster universitario en Educación artística en instituciones sociales y culturales* (profesorado, PAS y alumnado), sin restricción alguna, podrá dirigirse a la Comisión de Calidad a título individual o colectivo.

### **Procedimientos de actuación: reclamaciones**

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

El escrito se presentará con libertad de forma, si bien en la Comisión de Calidad de Centro existirán impresos que faciliten la presentación de la reclamación, los interesados podrán recabar allí asesoramiento para cumplimentar dichos impresos o presentar sus propios escritos de reclamaciones.

2. La Comisión de Calidad de Centro efectuará el registro de todas las reclamaciones y enviará el correspondiente acuse de recibo a los que hayan presentado el escrito. A estos únicos efectos, la Comisión de Calidad de Centro dispondrá de un

registro propio, no integrado en el sistema general de registros de la Universidad Complutense. Dicho registro tendrá carácter reservado al objeto de garantizar la confidencialidad de los asuntos.

3. La Comisión de Calidad de Centro no admitirá las reclamaciones y observaciones anónimas, las formuladas con insuficiente fundamentación o inexistencia de pretensión y todas aquellas cuya tramitación cause un perjuicio al derecho legítimo de terceras personas. En todo caso, comunicará por escrito a la persona interesada los motivos de la no admisión.
4. La Comisión de Calidad de Centro no entrará en el examen individual de aquellas reclamaciones sobre las que esté pendiente resolución judicial o expediente administrativo y suspenderá cualquier actuación si, en el transcurso de su tramitación, se iniciará un procedimiento administrativo o se interpusiera demanda o recurso ante los tribunales ordinarios. Ello no impedirá, sin embargo, la investigación de los problemas generales planteados en las quejas presentadas. Admitida la queja, la Comisión de Calidad de Centro promoverá la oportuna investigación y dará conocimiento a todas las personas que puedan verse afectadas por su contenido.
5. En la fase de investigación del procedimiento se realizarán las actuaciones pertinentes para comprobar cuantos datos fueran precisos, mediante el estudio de la documentación necesaria. Algunos miembros de la Comisión de Calidad de Centro podrán personarse en cualquier dependencia del Centro para comprobar cuantos datos fueran menester, hacer las entrevistas personales pertinentes o proceder al estudio de la documentación necesaria; la Comisión de Calidad de Centro podrá recabar los informes externos que sean convenientes.
6. Una vez concluidas sus actuaciones, notificará su resolución a los interesados y la comunicará al órgano universitario afectado, con las sugerencias o recomendaciones que considere convenientes para la subsanación, en su caso, de las deficiencias observadas.
7. En todo caso la Comisión de Calidad de Centro resolverá dentro del plazo de tres meses desde que fue admitida la reclamación.

### **Sugerencias**

Asimismo existe a disposición de los actores implicados (profesores, alumnado y PAS) un Buzón de Sugerencias para todas aquellas propuestas que tengan como finalidad promover la mejora de la calidad del *Máster universitario en Educación artística en instituciones sociales y culturales*.

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

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

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

Los objetivos formativos globales y finales del *Máster universitario en Educación artística en instituciones sociales y culturales* se miden en el Trabajo Fin de Master-así como en la información recogida en la medición de calidad de la enseñanza y profesorado, la información de las encuestas de inserción laboral, de los programas de movilidad y de los diferentes procedimientos especificados en el Sistema de Información y además se contará con la opinión del profesorado y de los estudiantes, expresada en las encuestas de satisfacción.

Asimismo se utilizarán los indicadores que se mencionan a continuación:

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

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

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

#### 9.3.1.- Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas

No procede

#### 9.3.2.- Procedimientos para evaluar la calidad de los programas de movilidad:

La Facultad de Bellas Artes cuenta con un Programa de Movilidad de Estudiantes en el marco de los Programas de Movilidad de Estudiantes del Vicerrectorado de Relaciones Internacionales de la Universidad. La política respecto a la movilidad de los alumnos se publica y difunde por los canales habituales (página Web y tablón de anuncios).

La Comisión de Calidad de Centro en materia de programas de movilidad:

- Revisará, actualizará e impulsará el proceso, además de relacionarlo con procesos afines.
- Realizará un seguimiento y evaluación anual que permita la mejora continua de todos los aspectos implicados en la titulación.

Para ello, se recogerán informes individuales de los alumnos que participen en estos programas, e informes de carácter académico de los coordinadores o responsables de

dichos programas. En ambos casos se recabará información sobre satisfacción y cumplimiento de los objetivos de calidad en los programas de movilidad, mediante:

- Solicitud de informes individuales a los estudiantes participantes en los programas de movilidad, en los que se especifiquen los siguientes parámetros: a) Grado de adecuación de la actividad respecto a las previsiones ofertadas por el programa, b) Grado de satisfacción de los estudiantes remitidos y acogidos por la titulación c) Grado de satisfacción respecto a la gestión de la actividad por parte del programa.
- Solicitud de informes a los coordinadores o responsables de los programas de movilidad en los que se especifiquen los siguientes parámetros: a) Tasa de eficacia de los programas de movilidad (relación plazas ofertadas/plazas cubiertas); b) Tasa de intercambio con las universidades de destino (relación estudiantes acogidos/estudiantes remitidos); c) Grado de cumplimiento de las actuaciones previstas en los programas de movilidad; d) Propuestas de mejora de las actuaciones de los programas de movilidad.

La Comisión de Calidad de Centro valorará y analizará toda esta información periódicamente y emitirá propuestas de revisión y mejora del Plan de Estudios de la Titulación, que remitirá a la Junta del Centro la cual adoptará las medidas necesarias para su ejecución, con el objetivo de lograr una mejora continua en la calidad de los programas de movilidad.

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

Dos años después de que salgan los primeros titulados por el *Máster universitario en Educación artística en instituciones sociales y culturales*, se realizarán encuestas promovidas por el Rectorado de la Universidad con la participación de la Oficina para la Calidad de la UCM para conocer el nivel de inserción laboral de las diferentes titulaciones y, también, la satisfacción con la formación recibida en el master para dicha inserción laboral. Estas encuestas son continuación de las ya realizadas en el pasado por encargo del Consejo Social de la Universidad.

El Máster en Educación Artística en Instituciones Sociales y Culturales al ser de nueva implantación no tiene datos sobre inserción laboral, pero hay una necesidad en el mercado alta, con lo que se espera que la inserción laboral. Como se ha desarrollado en el apartado de Justificación del título, resulta una realidad cada vez más palpable que desde los contextos no formales de desarrollo de la educación artística se demandan profesionales expertos y cualificados y que, mientras que la oferta de lo formal está consolidada, falta por cubrir la oferta de los contextos no formales por lo que es necesario la consolidación del máster. Entre otros se enumeran a continuación algunos contextos en los que el egresado con este título podría desarrollar su labor profesional:

##### *Contextos profesionales de desarrollo en instituciones culturales*

- Museos de artes visuales
- Centros de arte
- Centros culturales
- Galerías
- Fundaciones
- Empresas de gestión cultural

##### *Contextos profesionales de desarrollo en instituciones sociales:*

- Comunidades y asociaciones ciudadanos
- ONGs
- Asociaciones
- Instituciones penitenciarias
- Ocio y tiempo libre
- Altas Capacidades
- Humanización de espacios sanitarios (a través del Arte)
- Proyectos de arte y educación para colectivos en procesos de hospitalización (niños, adolescentes, adultos, tercera edad)
- Trabajo en comunidades: calidad de vida en relación con el Arte
- Diseño de materiales creativos para contextos

Para mejorar la inserción laboral y la satisfacción con la formación recibida por los egresados, la Comisión de Calidad de Centro recabará periódicamente, a través de cuestionarios realizados al efecto, la opinión personal de los responsables de empresas (posibles empleadores), instituciones y asociaciones profesionales del ámbito de las Bellas Artes sobre la inserción laboral y la con la formación recibida. Se relacionan a continuación aquellos con los que la Facultad de Bellas Artes de la UCM mantiene relación, fundamentalmente en forma de convenios de colaboración:

- Hospital Universitario 12 de Octubre de Madrid
- Centros Madrid Salud. Ayuntamiento de Madrid
- Entidades bancarias: Caja de Madrid, Caja de Ávila, Grupo Santander, La Caixa. Embajadas: Embajada de Italia, Francia, Japón.
- Ayuntamientos y Diputaciones: Ayuntamiento de Madrid, Comunidad de Madrid, Diputación de Cuenca, Ayuntamiento de San Clemente, de Ayllón, de Granada.
- Empresas privadas: Toshiba, El Corte Inglés, Fertiberia, HP informática, SM ediciones, Zoo y Acuario de Madrid, Faunia, Dymer, Rohan, Otto Bock, Telefónica.
- Asociaciones culturales: Círculo de Bellas Artes de Madrid, Asociación de Museos Estatales de España (incluye El Prado, Reina Sofía, Thyssen).
- Empresas privadas dedicadas al diseño.
- Asociaciones profesionales de diseñadores: Asociación Española de Profesionales del Diseño AEPD, Asociación de Diseñadores de Madrid DIMAD, Asociación Profesional de Ilustradores de Madrid.
- Fundaciones relacionadas con el mundo del diseño o de la empresa: Sociedad Estatal para el Desarrollo del Diseño y la Innovación DDI, Fundación Universidad-Empresa FUE.

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

Se recogerá la satisfacción de los egresados con la formación recibida mediante una encuesta en el momento en que soliciten el título del master en la Secretaría de alumnos del centro. La comisión de calidad valorará y analizará toda esta información periódicamente y emitirá propuestas de revisión y mejora del plan de estudios de la titulación.

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

### **9.5.1. Sistema de recogida de información**

Se creará un Sistema de Información que recogerá sistemáticamente todos los datos e información necesarios para realizar el seguimiento y evaluación de calidad del *Máster universitario en Educación artística en instituciones sociales y culturales* y su desarrollo, así como de las propuestas de mejora.

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

El Sistema de Información del *Máster universitario en Educación artística en instituciones sociales y culturales* incluirá, entre otros, los siguientes procedimientos y fuentes de datos:

- Memoria anual del funcionamiento de la titulación en la que se incluirá, entre otras cosas, toda la información, indicadores y análisis relativos a la garantía interna de calidad.
- Propuestas de mejora de la Comisión de Calidad de Centro y seguimiento de las mismas.
- Evaluación del profesorado mediante la aplicación del Programa Docentia.
- Sistemas de verificación del cumplimiento por parte del profesorado de sus obligaciones docentes.
- Reuniones de coordinación para valorar el curso académico finalizado y para aprobar la programación anual que presente la Comisión de Posgrado. Estas reuniones se realizarán como mínimo dos veces al año.
- Resultados de las encuestas de satisfacción al alumnado, profesorado y personal de apoyo.
- El procedimiento para la elevación de quejas, reclamaciones y sugerencias, que se realizará según se describe en el punto 9.2.3.
- Información de las bases de datos existentes de matrícula, actas y otras, facilitada por la Vicegerencia de Gestión Académica.
- Resultados de las encuestas de inserción laboral.

### **9.5.2. Criterios específicos en el caso de extinción del Máster Universitario en Creatividad y Educación Artística**

Serán motivos para la extinción del plan de estudios conducente al *Máster universitario en Educación artística en instituciones sociales y culturales*:

- No haber superado el proceso de evaluación para su acreditación (previsto en el artículo 27 de Real Decreto 1393/2007) y el plan de ajustes no subsane las deficiencias encontradas.
- Si se considera que el título ha realizado modificaciones en el plan de estudios que supongan un cambio notable en los objetivos y naturaleza.
- A petición del Centro, tras la aprobación en su Junta, de forma razonada, al no superar 20 alumnos matriculados en tres años consecutivos.
- A petición motivada y justificada del Consejo de Gobierno de la UCM o de la Comunidad de Madrid en ejercicio de las competencias que tienen atribuidas legal o reglamentariamente.

- Si la inserción laboral de los egresados fuera inferior al 20% durante cinco años. La Comisión de Calidad de Centro tras analizar el interés profesional del Título, emitirá un informe proponiendo su extinción.

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

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

En caso de suspensión del *Máster universitario en Educación artística en instituciones sociales y culturales*, quedará garantizado por parte de la Facultad de Bellas Artes el adecuado desarrollo de las enseñanzas que hubieran iniciado sus estudiantes hasta su finalización y que contemplarán, entre otros, los siguientes puntos:

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

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

El Rectorado de la Universidad Complutense de Madrid difundirá los resultados del seguimiento de garantía interna de calidad del *Máster universitario en Educación artística en instituciones sociales y culturales* entre la comunidad universitaria y la sociedad en general utilizando medios informáticos (inclusión en la página Web institucional), medios documentales y propiciando foros y jornadas de debate y difusión.

La Facultad de Bellas Artes difundirá también los resultados del seguimiento de garantía interna de calidad del *Máster universitario en Educación artística en instituciones sociales y culturales* a través de jornadas abiertas. Los resultados obtenidos dentro del Sistema de Garantía Interna de Calidad serán puestos a disposición de la sociedad a través de la página web de la Facultad de Bellas Artes.

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

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