

9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO

GRADO EN ESPAÑOL, LENGUA Y LITERATURA

Universidad Complutense de Madrid

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

El Responsable de garantizar la calidad interna de los títulos impartidos en la Facultad de Filología será el Decano o persona en quien delegue, quien presidirá la Comisión de Calidad del Centro.

La **Comisión de Calidad del Centro** será la máxima responsable de la calidad de las titulaciones impartidas en la Facultad de Filología. Dicha Comisión, aprobada por la Junta de Centro, estará específicamente dedicada a garantizar la calidad de las titulaciones. Su funcionamiento estará regulado por un reglamento específico que será aprobado por dicha Junta. Esta Comisión estará constituida por su Presidente, el responsable de calidad de cada uno de los títulos de grado que se impartan en la Facultad -que necesariamente será un profesor-, y un representante de cada uno de los colectivos de la Comunidad Universitaria (profesores, alumnos y personal de administración y servicios), elegidos por la Junta de Facultad. En las reuniones de toma de decisiones y propuestas de mejora se contará con agentes externos convocados *ad hoc* en función de sus competencias profesionales. Estos agentes podrán ser elegidos de entre los expertos designados por las Agencias Autonómicas o Estatales de Evaluación o expertos en evaluación de la calidad de otras universidades o también representantes de colegios profesionales, de empresas u organizaciones relacionadas con la titulación.

La Comisión de Calidad del Centro tendrá entre sus funciones:

1. Establecer la política de calidad del Centro, de acuerdo con la política de calidad de la UCM.
2. Establecer y modificar los objetivos de calidad de cada titulación impartida en el Centro, oída la Comisión de Calidad de la Titulación respectiva.
3. Realizar el seguimiento y coordinación del Sistema de Garantía Interna de Calidad del Centro.
4. Gestionar y coordinar todos los aspectos relativos a dicho sistema.
5. Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad de todos los títulos del Centro.
6. Realizar propuestas de mejora, aplicarlas y hacer un seguimiento de las mismas.
7. Elaborar anualmente una Memoria de sus actuaciones y un plan de mejoras de las titulaciones que deberá ser aprobado por la Junta de Centro, y difundido tal como se especifica en el punto 4. de este documento (Difusión y publicidad del seguimiento

del Sistema de Garantía de Calidad).

Asimismo se constituye la **Comisión de Calidad del Grado de Español. Lengua y Literatura**, compuesta por un Presidente, que necesariamente será un profesor y que será también vocal de la Comisión de Calidad del Centro, dos profesores, un estudiante un miembro del personal de administración y servicios. La propuesta y nombramiento de los miembros de la Comisión de Calidad de la titulación será la que determine en su momento el Reglamento de Funcionamiento de la Comisión de Calidad.

Las funciones de la Comisión de Calidad del Grado de Español. Lengua y Literatura serán las siguientes:

1. Proponer los objetivos de calidad de la titulación, o su modificación en su caso.
2. Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad del título del Grado de Español. Lengua y Literatura.
3. Recoger información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa formativo de la titulación (objetivos, desarrollo de la enseñanza y aprendizaje y otros).
4. Gestionar el sistema de información de la titulación.
5. Realizar propuestas de mejora.
6. Elaborar anualmente una Memoria de sus actuaciones y proponer a la Comisión de Calidad del Centro un plan de mejoras de la titulación, que deberá ser estudiado y aprobado por la Comisión de Calidad del Centro y por la Junta del Centro.

En lo que respecta al **funcionamiento y toma de decisiones** de la Comisión de Calidad del Centro y de la Comisión de Calidad de la Titulación:

- Existirá un reglamento de funcionamiento, que será aprobado por la Junta del Centro.
- Las reuniones serán cuatrimestrales, y se celebrarán preferentemente al principio, medio y final de curso, sin perjuicio de que pueda convocarse con carácter extraordinario si las circunstancias lo requiriesen.
- La toma de decisiones será colegiada y vinculante, de acuerdo con la normativa UCM de funcionamiento de los órganos colegiados. Las decisiones se tomarán por mayoría simple de los asistentes. En caso de empate, el presidente dispondrá de voto de calidad.

Las medidas adoptadas se comunicarán a los implicados en las mismas, así como a la Junta de Facultad para su ratificación, si ésta fuera necesaria.

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

2. EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA Y EL PROFESORADO

2.1.- Procedimientos de mejora de la calidad de la docencia y profesorado

2.1.1.- Evaluación y calidad del profesorado

Los procedimientos de evaluación y mejora de la calidad del profesorado del Grado de Español. Lengua y Literatura son los procedimientos establecidos en el Programa Docencia de la UCM verificado por la ANECA con fecha de 31 de marzo de 2008 (para más especificaciones, se remite a la página Web del Vicerrectorado de Desarrollo y Calidad de la Docencia (<http://www.ucm.es/dir/2423.htm>)).

La evaluación al profesorado se realizará cada tres años. Sus resultados serán estudiados por la Comisión de Calidad del Centro, que elevará a los órganos competentes las propuestas de actuación que considere oportunas para la mejora de la calidad de la docencia y el profesorado.

2.1.2.- Calidad de la docencia

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

- la Secretaría de alumnos del Centro y los programas de gestión informática
- el Servicio de Coordinación y Gestión Académica.
- la Dirección del Centro donde esté ubicada la titulación.
- la Comisión de Calidad del Grado de Español. Lengua y Literatura.
- los Departamentos implicados en las enseñanzas.
- el resto de procedimientos de recogida de información del Sistema de Información de la titulación que se reseñan en el apartado 2.4. (Sistemas de Información de la Titulación).

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

- Difusión del programa formativo.

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

A partir de este informe, la Comisión de Calidad del Centro elaborará una propuesta de mejoras que remitirá para su aprobación a la Junta de Centro. El seguimiento de la aplicación de las mejoras propuestas y aprobadas por la Junta de Centro será realizado por la Comisión de Calidad del Centro que elaborará el correspondiente informe de seguimiento y lo difundirá tal y como se especifica en apartado 4.

2.1.3.- Satisfacción de los actores implicados en la titulación

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

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

La Comisión de Calidad del Centro será responsable del proceso de resolución de reclamaciones y de la incorporación de las sugerencias a las propuestas de mejora del título. Todas las reclamaciones y, sugerencias que los implicados en el desarrollo del título de Grado en Español: Lengua y Literatura deseen realizar serán dirigidas a la Comisión de Calidad del Centro.

La Comisión de Calidad del Centro actuará de oficio o a instancia de parte en relación con las solicitudes, reclamaciones, sugerencias y observaciones que sean susceptibles de necesitar su intervención. Cualquier implicado en el desarrollo del título de Grado de Español. Lengua y Literatura (profesorado, PAS, alumnado), sin restricción alguna, podrá dirigirse a la Comisión a título individual o colectivo.

Procedimiento de actuación: reclamaciones:

1. Las reclamaciones serán formuladas por el interesado mediante la presentación de un escrito que contenga sus datos personales, el sector de la comunidad universitaria al que pertenece y su domicilio a efectos de notificación, y en el que se concretarán con suficiente claridad los hechos que originan la queja, el motivo y alcance de la pretensión que se plantea y la petición que se dirige a la Comisión de Calidad del Centro. El escrito se presentará con libertad de forma, si bien se publicarán en la página web del Centro impresos que faciliten la presentación de la reclamación. Los interesados podrán recabar de la Comisión de Calidad dichos impresos así como asesoramiento para cumplimentarlos, o bien presentar sus propios escritos de reclamación.
2. La Comisión de Calidad del Centro efectuará el registro de todas las reclamaciones y enviará el correspondiente acuse de recibo a los que hayan presentado el escrito. A estos efectos, la Comisión de Calidad dispondrá de un registro propio, no integrado en el sistema general de registros de la Universidad Complutense. Dicho registro tendrá carácter reservado al objeto de garantizar la confidencialidad de los asuntos.
3. La Comisión no admitirá las reclamaciones y observaciones anónimas, las formuladas con insuficiente fundamento o inexistencia de pretensión y todas aquellas cuya tramitación cause un perjuicio al derecho legítimo de terceras personas. En todo caso, comunicará por escrito a la persona interesada los motivos de la no admisión.
4. La Comisión no entrará en el examen individual de aquellas reclamaciones sobre las que esté pendiente resolución judicial o expediente administrativo y suspenderá cualquier actuación si, en el transcurso de su tramitación, se iniciara un procedimiento administrativo o se interpusiera demanda o recurso ante los tribunales ordinarios. Ello no impedirá, no obstante, la investigación de los problemas generales planteados en las reclamaciones presentadas. Admitida la reclamación, la Comisión de Calidad del 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 necesarios mediante el estudio de la documentación necesaria y realización de entrevistas personales; la Comisión de Calidad podrá recabar los informes externos que sean convenientes.
6. Una vez concluidas sus actuaciones, notificará su resolución a los interesados y la comunicará al órgano universitario afectado, con las sugerencias o recomendaciones que considere convenientes para la subsanación, en su caso, de las deficiencias observadas.

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

Sugerencias:

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

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

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

2.1.4.- Cumplimiento de objetivos formativos y resultados de aprendizaje

Los objetivos formativos globales y finales del Grado de Español. Lengua y Literatura se miden en el Trabajo Fin de Grado. Se utilizarán además los indicadores que se mencionan a continuación y también la opinión del profesorado y del alumnado expresada en las encuestas de satisfacción.

Se elaborarán los siguientes indicadores:

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

- Tasa de éxito (% de créditos superados respecto a créditos presentados a examen).

La Comisión de Calidad de Centro analizará estos datos y emitirá anualmente propuestas de mejora a la Junta de Centro y a los Departamentos implicados en la docencia de la titulación.

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

2.2. Procedimientos para evaluar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad

El Grado Español. Lengua y Literatura no incluye prácticas externas.

En lo que respecta a los **programas de movilidad** se realizará un seguimiento y evaluación que permita la mejora continua mediante propuestas de mejora por parte de la Comisión de Calidad del Grado de Español. Lengua y Literatura. Se recogerá información mediante los procedimientos que se detallan a continuación, que será analizada y valorada por la Comisión de Calidad de la Titulación.:

- 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 información recogida por estos procedimientos será estudiada por la Comisión de Calidad del Centro, que será responsable de poner en marcha las actuaciones conducentes a corregir o mejorar los programas de movilidad del título.

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/as primeros/as graduados/as del título de Grado de Español. Lengua y Literatura se realizarán encuestas promovidas por el Rectorado de la Universidad, con la participación de la Oficina para la Calidad, para conocer el nivel de inserción laboral del Grado y, también, la adecuación de la formación recibida en la titulación para dicha inserción laboral.

La Facultad de Filología de la UCM se sometió a un estudio sobre la Trayectoria ocupacional y laboral de los licenciados. La muestra del estudio estuvo constituida por los titulados entre los años 1990 y 2000. Los resultados fueron publicados en octubre de 2001 y pueden consultarse en [en \(http://www.ucm.es/info/ucmp/pags.php?tp=Actividades&a=directorio&d=0002056.php\)](http://www.ucm.es/info/ucmp/pags.php?tp=Actividades&a=directorio&d=0002056.php).

Estos datos se refieren a titulados en la totalidad de las Filologías impartidas por la UCM, pero sirven como referente para la nueva titulación de Grado en Español. Lengua y Literatura.

De este estudio se desprende que la ocupación supera el 80%. Entre los datos que pueden destacarse se encuentra el hecho de que el 44% de los encuestados sostienen que la ‘vocación’ ha sido el motivo principal para la elección de sus estudios. Entre las demandas de los encuestados destacan dos: la primera es la de una mayor adecuación de los contenidos de las asignaturas a las necesidades del mundo laboral, que es precisamente lo que se intenta ahora con el plan de estudios del Grado en Español. Lengua y Literatura, y la segunda la importancia de que exista una información de posgrado, circunstancia que desde el curso 2007/2008 queda cubierta con los másteres oficiales de posgrado en Literatura Española, Enseñanza del Español como Lengua Extranjera, Investigación en Lengua Española y con el doctorado de calidad en Literatura Hispanoamericana.

En cuanto a la inserción laboral, casi el 78% afirma que su primer empleo fue como técnico medio o superior (incluyéndose en este apartado la ocupación de docente en sus distintos niveles). La opinión que a los titulados les merece la calidad de su inserción es la siguiente: el 32% piensa que ha sido óptima; el 31,6% adecuada relacionada; el 17,9% adecuada no relacionada, y el 14.8% inadecuada. De todo lo dicho se infiere no sólo que la inserción laboral es bastante significativa, sino que la percepción que tienen de la calidad de la misma también es destacada.

Los datos anteriores fueron corroborados en el estudio sobre la inserción laboral de los licenciados en Filología Hispánica elaborado por el Consejo Social de la Universidad Complutense de Madrid en 2005 (puede consultarse en línea en <http://www.ucm.es>). Según este informe, que se refiere específicamente a los titulados en Filología Hispánica, el grado

de inserción laboral es alto y alcanza el 73,2%. Únicamente el 9,1% de los titulados declara encontrarse en situación de desempleo y el 17,7% realiza estudios de posgrado o prepara oposiciones.

La distribución por sectores de ocupación muestra que la docencia es el ámbito en que se ocupan mayoritariamente los licenciados (36,6%), seguida por el sector servicios (27,6%), el de telecomunicaciones (8,7%) y la administración pública (7,5%); merece destacarse que del resto de sectores es el editorial el que ofrece mayores oportunidades de empleo a los egresados (4,9%).

En cuanto al grado de satisfacción, el 83,9% declara estar satisfecho con su ocupación y la consideran adecuada a su formación. El 50% valora su nivel de satisfacción por encima del 7 en una escala del 1 al 10.

Para finalizar, hay que señalar que en todos los casos los operadores del mercado de trabajo destacan como cualidades positivas asociadas a nuestros titulados la creatividad, la capacidad de síntesis y estructuración de documentos, y las dotes de comunicación.

El Centro creará una Oficina Virtual de Estudiantes y Graduados en las titulaciones impartidas en él, con el objeto de poder hacer un seguimiento de los egresados. Dicha oficina ofrecerá información sobre ofertas de trabajo, becas o estudios y realizará el seguimiento de los egresados.

Además, se recabará información, al menos, del Colegio de Licenciados y Doctores en Filosofía y Letras, que es el que se corresponde con el Grado de Español. Lengua y Literatura, así como de otras asociaciones profesionales y organizaciones sobre la inserción laboral y la adecuación de la formación recibida.

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

9.5 Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y servicios, etc.) y de atención a la sugerencias y reclamaciones. Criterios específicos en el caso de extinción del título

2.4.-Sistema de información

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

La Comisión de Calidad del Grado de Español. Lengua y Literatura 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 sobre la gestión de matrícula, de actas y otros, para la elaboración de (i) los indicadores que se han señalado y (ii) la información relativa al alumnado.

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

- Memoria anual del funcionamiento de la titulación en la que se incluirá, entre otras cosas, toda la información, indicadores y análisis relativos a la garantía interna de calidad.
- Propuestas de mejora de la Comisión de Calidad de la Titulación y seguimiento de las mismas.
- Evaluación del profesorado mediante la aplicación del Programa Docentia.
- Sistemas de verificación del cumplimiento por parte del profesorado de sus obligaciones docentes.
- Reuniones de coordinación - valoración y reflexión al final del año académico - y programación anual.
- Resultados de las encuestas de satisfacción al alumnado, profesorado y personal de apoyo.
- El sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias descrito en el apartado 2.1.3. (Satisfacción de los actores implicados en la titulación).
- Información de las bases existentes de matrícula, actas y otras facilitada por la Vicegerencia de Gestión Académica.
- Resultados de las encuestas de inserción laboral.

3. CRITERIOS ESPECÍFICOS EN EL CASO DE EXTINCIÓN DE LOS PLANES DE ESTUDIOS CONDUCENTES A LA OBTENCIÓN DE TÍTULOS OFICIALES

Serán motivos para la extinción del Grado de Español. Lengua y Literatura :

- No haber superado el proceso de evaluación para su acreditación (previsto en el artículo 27 de Real Decreto 1393/2007) y si el plan de ajustes no subsana las deficiencias encontradas.

- Si se considera que el título ha realizado modificaciones en el plan de estudios que supongan un cambio notable en los objetivos y naturaleza del título según lo especifica el art. 28 del RD 1393/2007.
- A petición, motivada y justificada, del Consejo de Gobierno de la UCM o de la Comunidad de Madrid, en ejercicio de las competencias atribuidas legal o reglamentariamente. O bien a petición del propio del Centro, tras la aprobación en Junta de Facultad, cuando no se supere el número de 15 alumnos matriculados en tres años consecutivos
- Si la inserción de los egresados fuera inferior en un 20% durante cinco años, la Comisión del Grado de Español. Lengua y Literatura, deberá analizar el interés profesional del Título, emitir un informe proponiendo acciones de mejora del Título o su extinción. La Oficina para la Calidad de la UCM se encargará de incorporar dichos criterios al Archivo documental del Título.

En caso de suspensión del título de Grado en Español. Lengua y Literatura, debe quedar garantizado por parte del Centro responsable el adecuado desarrollo de las enseñanzas que hubieran iniciado sus estudiantes hasta su finalización, y que contemplen entre otros los siguientes puntos:

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

4. 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 de la titulación del Grado de Español. Lengua y Literatura entre la comunidad universitaria y la sociedad en general utilizando medios informáticos (inclusión en la página Web institucional), y documentales, y propiciando foros y Jornadas de debate y difusión.

El Centro será responsable de la difusión y puesta a disposición de la sociedad de los resultados obtenidos en el tema de calidad dentro del Sistema de Garantía Interna de Calidad de las titulaciones. Toda la información pertinente a este respecto será puesta a disposición de la comunidad universitaria y de la sociedad a través de la página web del Centro.