

**9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD
GRADO EN LENGUAS MODERNAS Y SUS LITERATURAS
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 de Grado impartidos en la Facultad de Filología será el Decano o persona en quien delegue, que presidirá la Comisión de Calidad del Centro.

Los órganos responsables del Sistema de Garantía Interna de Calidad específica del Grado en **Lenguas Modernas y sus Literaturas**, se detallan a continuación:

- Comisión de Calidad del Centro
- Comisión de Calidad del Grado en Lenguas Modernas y sus Literaturas
- Coordinador General del Grado en Lenguas Modernas y sus Literaturas (CGG)

* 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 9.5.3.

* La **Comisión de Calidad del Grado en Lenguas Modernas y sus Literaturas**, estará compuesta por el Coordinador General de Grado y representantes de todos los colectivos de la Comunidad Universitaria: estudiantes, profesorado representante de las distintas lenguas y literaturas que conforman el Grado y personal de administración y servicios. La propuesta y nombramiento de sus miembros 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 en Lenguas Modernas y sus Literaturas serán las siguientes:

1. Proponer los objetivos de calidad de la titulación, o su modificación en su caso.
2. Recoger información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa formativo de la titulación (objetivos, desarrollo de la enseñanza y aprendizaje y otros).
3. Gestionar el Sistema de información de la titulación.
4. Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad del Grado en Lenguas Modernas y sus Literaturas y elevar las conclusiones a la Comisión de Calidad del Centro.
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.

* **El Coordinador General del Grado en Lenguas Modernas y sus Literaturas (CGG)** será el representante unipersonal de la Comisión de Calidad del Grado. Será elegido por los Directores de Departamento que integran el Grado en Lenguas Modernas y sus Literaturas.

En lo que respecta al **funcionamiento y toma de decisiones** de la Comisión de Calidad del Centro y la Comisión de Calidad del Grado en Lenguas Modernas y sus Literaturas:

- 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 los requiriesen. De cada reunión de la Comisión de Calidad del Grado se levantará el Acta correspondiente, redactada por el Coordinador General del Grado o por quién éste delegue, y en ella figurarán los acuerdos adoptados.
- 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**, salvo en el caso de propuesta de extinción de los títulos, en cuyo caso será necesaria que la Comisión de Calidad del Grado lo apruebe por mayoría

absoluta y, además, la propuesta razonada deberá ser refrendada por la Junta del Centro. En caso de empate el Presidente dispondrá de voto de calidad.

- **Las decisiones y propuestas de mejora establecidas serán vinculantes, 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.

9.2.1 Evaluación y calidad del profesorado

Los procedimientos de evaluación y mejora de la calidad del profesorado del Grado en Lenguas Modernas y sus Literaturas son los establecidos en el Programa DOCENTIA de la UCM verificado por la ANECA con fecha 31 de marzo de 2008.

Dicho Programa, que puede consultarse en la página WEB del Vicerrectorado de Desarrollo y Calidad de la Docencia (<http://www.ucm.es/dir/2423.htm>), constituye el marco en el que se inscribirá el programa de evaluación y calidad del profesorado del Grado en Lenguas Modernas y sus Literaturas.

La titulación evaluará a su profesorado 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.

9.2.2 Calidad de la docencia

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

- La Secretaría de Alumnos del Centro y los programas de gestión informática de la UCM.
- El Servicio de Coordinación y Gestión académica.
- La Dirección del Centro donde esté ubicado el Grado.
- Los Departamentos (áreas) implicados en las enseñanzas.
- El resto de procedimientos de recogida de información del Sistema de Información del Grado que se reseñan en el apartado 9.5.1.

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 autorización.
- Coordinación del profesorado del Grado.
- Orientación formativa a los estudiantes y también orientación sobre salidas profesionales.
- Recursos e infraestructuras del Grado.
- Estructura y características del profesorado y personal de apoyo del Grado.
- 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 el apartado 9.5.3.

9.2.3 Satisfacción de los actores implicados en la titulación

- La información sobre la valoración global y sobre aspectos específicos y del Grado de Lenguas Modernas y sus Literaturas 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 del Centro y del Grado de Lenguas Modernas y sus Literaturas 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 y el CGG serán responsables de su seguimiento.
- La Comisión de Calidad del Centro y el CGG u otro representante delegado del mismo serán responsables del proceso de resolución de reclamaciones y de la incorporación de las sugerencias a las propuestas de mejora del título. Todas las reclamaciones, sugerencias y observaciones que los implicados en el desarrollo del Grado en Lenguas Modernas y sus Literaturas 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 Grado de Lenguas Modernas y sus Literaturas (profesorado, PAS, alumnado), sin restricción alguna, podrá dirigirse a la comisión a título individual o colectivo.

Procedimiento de actuación: reclamaciones

- 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 reclamación 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.

- 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.
- La Comisión de Calidad 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.
- La Comisión de Calidad del 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 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 reclamaciones la Comisión de Calidad del Centro promoverá la oportuna investigación y dará conocimiento a todas las personas que puedan verse afectadas por su contenido.
- En la fase de investigación del procedimiento se realizarán las actuaciones pertinentes para comprobar cuantos datos fuera necesario mediante el estudio de la documentación necesaria y realización de entrevistas personales la Comisión podrá recabar los informes externos que sean convenientes.
- 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.
- 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 en sus informes y propuestas de mejora.

9.2.4 Cumplimiento de objetivos formativos y resultados de aprendizaje

Los objetivos formativos globales y finales del Grado de Lenguas Modernas y sus Literaturas se miden en las Prácticas externas y el Trabajo Fin de Grado. Además se utilizarán los indicadores que se mencionan a continuación y también la opinión del profesorado y del alumnado expresada en las encuestas de satisfacción.

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 el año más (d+1) en relación con su cohorte de entrada).
- Tasa de rendimiento (% de créditos superados respecto de créditos matriculados).

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

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

El Grado en Lenguas Modernas y sus Literaturas prevé establecer convenios de colaboración profesionales con empresas, entidades, instituciones públicas y privadas para que sus estudiantes puedan desarrollar en ellas un conjunto integrado de prácticas cuyo fin sea poner en contacto a éstos con los problemas de la práctica profesional.

En el título de Grado de Lenguas Modernas y sus Literaturas las prácticas externas tienen un carácter optativo, y tiene un valor de 6 créditos. Dichos créditos son de carácter optativo y se encuentran ubicadas en el cuarto curso del Grado.

Estas prácticas serán tuteladas por un tutor interno (profesor) y un tutor externo (vinculado a la Institución o empresa donde se desarrollen las prácticas).

La consecución de los objetivos formativos de las prácticas serán objeto de análisis por una Comisión Interna dedicada al establecimiento de acuerdos, cuyos términos someterá a la aprobación de la Comisión de Calidad del Centro, Junta del centro y órganos responsables de la UCM; se tendrán en

cuenta además cuantas posibilidades están ya recogidas en los diversos convenios establecidos con carácter general por la UCM como los previstos para otras áreas en los programas GOYA-LEONARDO. Asimismo, el Programa Erasmus contempla un proyecto para la realización de prácticas externas.

Esta Comisión Interna realizará el seguimiento del desarrollo de las prácticas, y procederá a su evaluación; para ello utilizará los siguientes indicadores:

- Grado de satisfacción de los estudiantes, a través de cuestionarios
- Informe de los tutores internos y externos de las prácticas
- Informe de los Profesores Asociados
- % de alumnos que participan en las prácticas

Esta Comisión comunicará los resultados a las partes implicadas y propondrá las medidas de mejora necesarias para conseguir los objetivos previstos.

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. Se recogerá información mediante cuestionarios estandarizados de recogida de información, una memoria elaborada por el estudiante y por la persona responsable del programa en la Universidad de destino y/o del profesor responsable de la supervisión académica del estudiante.

La información así recogida será objeto de análisis y valoración por parte de la Comisión de Calidad del Grado que la incorporará a la memoria anual acompañándola de las recomendaciones y mejoras pertinentes.

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/las primeros/as graduados/as en Lenguas Modernas y sus Literaturas 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 de las diferentes titulaciones 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 la dirección WEB: <http://www.uc.es/info/ucmp/pags.php?tp=Actividades&a=directorio&d=002056.php>. Si bien estos datos se refieren a titulados en la totalidad de las Filologías impartidas por la UCM, sirven como referente para el Grado en Lenguas Modernas y sus Literaturas.

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 sostiene que la "vocación" ha sido el motivo principal para la elección de los 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 actualizar con el Grado en Lenguas Modernas y sus Literaturas.

En cuanto a inserción laboral, casi el 78% afirma que su primer empleo fue como técnico medio o superior, incluyéndose en este apartado la ocupación de docentes en los distintos niveles de enseñanza. La opinión de los titulados le merece la calidad de su inserción va de óptima (32%), adecuada y relacionada con los estudios cursados (31,6%), además no relacionada con los estudios (17,9%), inadecuada (14,8%).

Los operadores de mercado destacan como cualidades positivas a los titulados de la facultad de Filología la creatividad, capacidad de relación y síntesis, capacidad comunicativa.

Se recabará además, información de, al menos, el Colegio de Doctores y Licenciados, Asociaciones profesionales que integran en el ámbito nacional las distintas especialidades: APFUE (Asociación de

Profesores de Francés de la Universidad Española); FAGE (Federación de Asociaciones de Germanistas en España); SEI (Sociedad Española de Italianistas), asociaciones de filólogos, lingüistas y estudiosos en general de la lengua, literatura y cultura inglesas (SAAS, AEDEAN, SEDERI, AESLA, AELCO, SELIM, TESOL entre otras).

La Comisión de Calidad del Grado 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

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

La Comisión de calidad del Grado 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 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 del Grado en la que se incluirá, entre otras cosas, toda la información, indicadores y análisis relativos a la garantía interna de calidad.
- Propuesta de mejora de la Comisión de Calidad del Grado 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 del alumnado, profesorado y personal de apoyo.
- El sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias (*Vid Supra* punto 9.2.3 Procedimiento de Actuación)
- Información de las bases existentes de matrícula, actas y otra facilitada por la Vicegerencia de gestión Académica.
- Resultados de las encuestas de inserción laboral.

9.5.1 Criterios específicos en el caso de extinción de los planes de estudio conducentes a la obtención de Títulos oficiales

Serán motivos para la extinción del Grado en Lenguas Modernas y sus Literaturas:

- No haber superado el proceso de evaluación para su acreditación (previsto en el artículo 27 del real decreto 1393/2007 y el plan de ajustes no subsane las deficiencias encontrada.
- Si se considera que el título ha realizado modificaciones en el plan de estudios que supongan un cambio notable en los objetivos y naturaleza del título (RD 1393/2007 art.28).
- A petición, 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 laboral de los egresados fuera inferior a un 20 % durante cinco años, la Comisión de Calidad del Grado deberá analizar el interés profesional de este, emitir un informe proponiendo acciones de mejora o su extinción.

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

En caso de suspensión del Grado en Lenguas Modernas y sus Literaturas, 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 el Grado
- La implantación de acciones específicas de tutorías y de orientación para los estudiantes repetidores.
- Garantizar el derecho a evaluación hasta agotar las convocatorias reguladas en la normativa específica de la UCM.

9.5.2 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 Grado en *Lenguas Modernas y sus Literaturas* 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 relación con la calidad dentro del Sistema de Garantía de Calidad de las titulaciones. Toda 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.