

<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DOCTORADO EN LENGUA ESPAÑOLA Y SUS LITERATURAS Universidad Complutense de Madrid</p>

8. Revisión, mejora y resultados del programa

8.1. Sistema de Garantía de Calidad.

1. Comisiones de calidad

El Responsable unipersonal 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 impartidas en el Centro. Su funcionamiento estará regulado por un reglamento específico que será aprobado por dicha Junta. En esta Comisión estará constituida por su presidente, el responsable de calidad de cada uno de los títulos que imparte el Centro (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 del título que se imparta en el centro.
6. Realizar propuestas de mejora y revisión, 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 5.

Asimismo se constituye la **Comisión de Calidad del Programa de Doctorado en Lengua Española y sus Literaturas** compuesta por un profesor como presidente, por delegación del Decano, 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 de los miembros de la comisión de calidad de la titulación

recaerá en los Departamentos implicados en dicha titulación y será aprobada por la Junta de Facultad.

Las funciones de la comisión de calidad serán las siguientes:

1. Realizar el seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad.
2. Gestionar y coordinar todos los aspectos relativos a dicho sistema.
3. Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad del programa.
4. Realizar propuestas de revisión y de mejora, y hacer un seguimiento de las mismas.
5. Proponer y modificar los objetivos de calidad del programa.
6. Recoger información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa de actividades y de formación investigadora.
7. Gestionar el Sistema de Información del programa.
8. Establecer y fijar la política de calidad del programa de acuerdo con la política de calidad del Centro y con la política de calidad de la UCM.

En lo que respecta al funcionamiento y toma de decisiones de la Comisión de Calidad del Centro y de la Comisión de Calidad del Programa de Doctorado en Lengua Española 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 lo requiriesen. Las decisiones se tomarán por mayoría simple de los asistentes y en caso de empate el Presidente contara con el voto de calidad. Las medidas adoptadas se comunicarán a los implicados en las mismas, así como a la Junta de Centro para su ratificación, si esta fuera necesaria.

El/la Coordinador/a de Programa de Doctorado elaborará anualmente la Memoria de Seguimiento en la que se especificará el plan de las mejoras propuestas. Dicha memoria se elevará a la Comisión de Calidad del Programa de Doctorado que elaborará un informe. La memoria del programa junto con el informe elaborado por la Comisión de Calidad serán aprobados en la Junta de Centro (o en el Comité de Dirección), y remitidos a la Comisión de Calidad de Titulaciones del Vicerrectorado de Evaluación de la Calidad.

2. Procedimientos de evaluación y mejora del programa de doctorado

2.1. Calidad de la formación y progreso de la investigación

La memoria que se presente a la Comisión de Calidad del Programa de Doctorado contendrá información sobre diversos campos indicativos de la marcha del programa:

- De la Comisión Académica del Programa de Doctorado.
- De la Secretaría de alumnos del Centro, de los programas de gestión informática y el Servicio de Coordinación y Gestión Académica
- Del Decanato de la Facultad
- De los Departamentos implicados en las enseñanzas
- Del resto de procedimientos de recogida de datos del Sistema de Información del programa.

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

1. Difusión del Programa de Doctorado.
2. Existencia de redes o convenios internacionales.
3. Procedimientos de admisión y selección de los doctorandos.
4. Programas de supervisión de los doctorandos
5. Coordinación del profesorado del programa.
6. Organización de la formación investigadora y de su planificación a lo largo del desarrollo del Programa.
7. Adecuación de las actividades previstas para la dirección de las tesis doctorales en el desarrollo del Programa.
8. Recursos materiales, infraestructuras y otros medios que garanticen el desarrollo de la investigación.
9. Estructura y de las características del profesorado y del personal de apoyo del Programa de Doctorado.
10. Información general sobre la matrícula, de la movilidad de estudiantes y otros.

La Comisión de Calidad analizará estos datos y realizará una propuesta de revisión y mejoras de la titulación que remitirá para su aprobación a la Junta de Centro. El seguimiento de la aplicación de las mejoras propuestas y aprobadas por la junta será realizado por la Comisión de Calidad del Centro que elaborará el correspondiente informe de seguimiento y lo difundirá.

3.- Satisfacción de los actores implicados en el programa

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. 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 Programa de Doctorado actuará de oficio o a instancia de parte en relación con las sugerencias y observaciones que sean susceptibles de necesitar su intervención.

Cualquier implicado en el desarrollo del Programa de Doctorado podrá dirigirse a la Comisión de Calidad del Programa a título individual o colectivo. En la tramitación de los procedimientos ante la Comisión de Calidad se seguirán todas las garantías legalmente previstas para los procedimientos administrativos.

Procedimiento de actuación:

a) Reclamaciones:

1. Las reclamaciones serán formuladas por el interesado mediante la presentación en el Registro de la Facultad 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.

2. La Comisión de Calidad del Programa de Doctorado efectuará el registro de todas las reclamaciones y enviará el correspondiente acuse de recibo a los que hayan

presentado el escrito. Dicho registro tendrá carácter reservado al objeto de garantizar la confidencialidad de los asuntos.

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

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

5. En la fase de investigación del procedimiento se realizarán las actuaciones pertinentes para comprobar cuantos datos fueran necesarios, mediante el estudio de la documentación necesaria y realización de entrevistas personales; la Comisión de Calidad del Programa de Doctorado 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 del Programa de Doctorado resolverá dentro del plazo de tres meses desde que fue admitida la reclamación.

b) 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 del Programa.

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

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

4. Cumplimiento de objetivos y resultados de la formación investigadora

Los objetivos formativos globales y finales y los resultados de aprendizaje de la titulación se miden en las tesis doctorales y en la calidad de las investigaciones, así

como en la información recogida sobre la calidad de la formación, de los programas de movilidad y de las actividades complementarias a las investigaciones.

En todo caso, se tendrán en cuenta los datos que se mencionan a continuación:

- Tesis producidas.
- Tasa de éxito en la realización de tesis doctorales.
- Calidad de las tesis.
- Contribuciones resultantes de las tesis.

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

5. Procedimiento para evaluar la calidad de los programas de movilidad.

Se realizará un seguimiento y evaluación que permita la mejora continua mediante propuestas por parte de la Comisión Académica del Programa que recogerá información mediante los procedimientos que se detallan a continuación, que será analizada y valorada por dicha Comisión:

- Informes individuales de los estudiantes que hayan participado 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;
- Informes de los coordinadores o responsables de dichos programas donde se especifiquen: 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 Académica del Programa 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 Comisión de Calidad del Centro para su elevación a la Junta de Centro y que adoptarán las medidas necesarias para su ejecución con el objetivo de lograr una mejora continua en la calidad de los programas de movilidad.

8.2. Procedimientos de análisis de la empleabilidad de los doctores y de la satisfacción con la formación recibida.

Durante los tres años posteriores a la defensa de la tesis, los doctores procedentes de programas anteriores que han leído su tesis en los cinco últimos años, se han empleado en docencia, especialmente universitaria, y en otros tipos de trabajo (traducción, empresa privada). Señalamos la situación laboral de algunos de ellos:

- 1) Docencia en universidades extranjeras:

Entre los Departamentos y las Universidades extranjeras en que los doctores se han empleado, se pueden citar:

Department of Spanish & Latin American Studies, University of Ulsan⁹³, Daehak-ro, Nam-gu, Ulsan, Republic of Korea.
Universidad Providence (Taiwán, ROC).
Universidad de Bouaké, Costa de Marfil.
Universidad de Chile (Santiago de Chile).
Faculté des Lettres et Sciences Humaines, Université de Dschang, Universidad Católica de Seúl.
Universidad católica de Senegal
Open University de Athenas.
Auburn University, Estados Unidos.
Universidad Federal do Rio Grande do Norte (Brasil).

2) Docencia en universidades españolas:

Los doctores ocupan diversos puestos docentes en Universidades españolas como: Profesor ayudante doctor, profesor titular interino, en la Universidad Complutense de Madrid.

Profesor contratado Juan de la Cierva en la Facultad de Filosofía y Letras de Córdoba

Profesor Ayudante de la UNIR, Universidad Internacional de La Rioja.

Profesor contratado doctor, UNED.

3) Docencia de español en centros no universitarios extranjeros:

Profesor de español en Serbia

4) Docencia de español en centros no universitarios españoles

Algunos de los doctores son profesores en centros privados o públicos de enseñanza media.

5) Investigación en centros de investigación

Algunos doctores han tenido o tienen un contrato posdoctoral de investigación, por ejemplo en el campus de excelencia UCM.

5) Traductores

6) Servicio Diplomático

Algunos doctores ejercen en el servicio diplomático, por ejemplo en el Institute of Diplomatic Studies, Riyadh (Arabia Saudi).

7) Empresas privadas

Algunos doctores han trabajado o trabajan en diversas empresas privadas como, la Caixa, REPSOL, o en gestión cultural en relación con las empresas del grupo Inditex.

Tres años después de doctorarse, se realizarán encuestas promovidas por el Rectorado de la Universidad con la participación de la Oficina Complutense para la Calidad, para conocer el nivel de empleabilidad de los doctores así como la satisfacción con la formación recibida en el Programa.

Para recabar esta información se podrá solicitar información de grupos de investigación, colegios y asociaciones profesionales (como el Colegio de Doctores y Licenciados en Filosofía y Letras y en Ciencias de Madrid, la Asociación de Antiguos

Alumnos y Amigos de la UCM, etc.) y de organizaciones empresariales sobre la inserción laboral y satisfacción de la formación recibida. Para recopilar esta información, cada curso académico, la Comisión de Calidad del Programa de Doctorado enviará a estas organizaciones cuestionarios y, en caso de existencia de informes sobre la inserción laboral y la satisfacción con la formación recibida, se les solicitará su remisión.

La Comisión de Calidad del 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 de Centro que adoptarán 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 de Doctor 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.

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 programa y su desarrollo, así como de las propuestas de mejora.

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

El Sistema de Información incluirá, entre otros, los siguientes procedimientos y fuentes de datos:

- 1) Memoria Anual del Programa, con indicadores y análisis de calidad.
- 2) Propuestas de mejora y seguimiento de las mismas.
- 3) Resultados de las encuestas de satisfacción de los colectivos implicados.
- 4) Sistema de reclamaciones y sugerencias
- 5) Información de las bases de datos existentes de matrículas, actas y otras facilitada por la Secretaría de Alumnos y la Gerencia.
- 6) Resultados de las encuestas de inserción laboral.

Difusión y publicidad de los resultados del seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad

El Rectorado de la UCM difundirá los resultados del SGIC del Programa entre la comunidad universitaria y la sociedad en general, utilizando medios informáticos (la web institucional), así como propiciando foros de reflexión y debate.

Por su parte, el Programa y la Facultad se comprometen a difundir y poner a disposición de la sociedad los citados resultados mediante la publicación del Informe Anual en la web.

En todo caso la información mínima que se difundirá sobre el SGIC del Programa consistirá en la **Memoria de Actuación**, el **Plan de Mejoras** y los **Informes de Seguimiento** de las Agencias externas de la evaluación de la calidad.