

8.3 SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

GRADO EN LENGUAS MODERNAS Y SUS LITERATURAS

Universidad Complutense de Madrid

1. Responsables del sistema de garantía interna de calidad (SGIC)

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 cual tiene un reglamento aprobado el 31 de enero 2019.

Comisión de Calidad del Centro

La Comisión de Calidad del Centro es la máxima responsable de la calidad de las titulaciones. Dicha Comisión, aprobada por la Junta de Centro, está específicamente dedicada a garantizar la calidad de las titulaciones. Su funcionamiento está regulado por un reglamento específico que será aprobado por la Junta. Esta Comisión está constituida por su presidente, el responsable de calidad de cada uno de los títulos, 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 cuenta con agentes externos convocados *ad hoc* en función de sus competencias profesionales. Estos agentes pueden 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** (en adelante, Comisión de Calidad) tiene 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.
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 y difundido por la Junta de Centro.

Comisión de Calidad del Grado en Lenguas Modernas y sus Literaturas

Relación de componentes responsables del SGIC y colectivo al que representan

- Presidente/a: Profesor/a coordinador/a del Grado (PDI UCM)
- Secretario: Adjunto/a a la coordinación: (PDI UCM)
- Vocal 1. PDI UCM.
- Vocal 2. PDI UCM.
- Representante de alumnos del Grado: Estudiante del Grado en Lenguas Modernas y sus Literaturas, elegido cada curso.
- Representante del PTGAS: PTGAS. UCM.
- Vocal externo: PDI.

Las funciones de la Comisión de Calidad del Grado 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 propuestas de mejora.
5. 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.
6. Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad del título.

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

- Las reuniones serán cuatrimestrales y se celebrarán preferentemente al principio, medio y final de curso, sin perjuicio de que pudieran convocarse con carácter extraordinario si las circunstancias así lo requiriesen.
- Las decisiones se tomarán por mayoría simple, salvo en el caso de propuesta de extinción de un título, en cuyo caso será necesaria la mayoría absoluta y, además, la propuesta razonada deberá ser refrendada por el Consejo de Departamento y la Junta del Centro. 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.

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

2.1. Calidad de la docencia

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

- la Secretaría de alumnos del Centro y los programas de gestión informática (GEA).
- el Servicio de Coordinación y Gestión Académica.
- la dirección del Centro donde esté ubicada la titulación: Facultad de Filología.
- la Comisión de Calidad del Grado.
- el resto de los procedimientos de recogida de información del Sistema 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/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, movilidad de profesores visitantes y otros.

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 Sistema de Información.

2.2. Evaluación y calidad del profesorado

El modelo de evaluación de la actividad de la actividad docente del profesorado de la UCM: Programa Docentia-UCM es un modelo aprobado en Consejo de Gobierno en su acuerdo del 5 de julio de 2016. El modelo DOCENTIA-UCM fue verificado por la Fundación para el Conocimiento Madrid+D en 2016 y su certificación implantada a través del Informe Definitivo que la Comisión de Evaluación de la Fundación para el conocimiento Madrid+d emitido el 9 de diciembre de 2022.

Se evaluará a su profesorado, al menos cada tres años. Los efectos y consecuencias de la evaluación para el profesorado y la titulación serán los regulados por la Universidad Complutense de Madrid en el Programa Docencia.

2.3. Satisfacción de los actores implicados en la titulación

La Oficina Complutense para la Calidad y los Servicios Informáticos de la Universidad Complutense ponen anualmente a disposición de profesores, alumnos y personal de apoyo de las titulaciones adaptadas al Espacio Europeo de Educación Superior encuestas de satisfacción. La Oficina para la Calidad de la UCM elabora los cuestionarios y lleva a cabo el tratamiento analítico de la información facilitada en los mismos.

La Comisión de Calidad del Grado en Lenguas Modernas y sus Literaturas recibe y analiza los resultados de dichas encuestas, junto con otros datos e indicadores proporcionados por el Sistema de Información de las titulaciones, para realizar, a partir de ellos, propuestas de revisión y mejora de la titulación.

2.4. Procedimiento de actuación

El sistema de actuación ante las reclamaciones queja y sugerencias que se planteen (legitimación, formas de presentación, plazos y tramitación de las mismas) seguirá básicamente el procedimiento de actuación del Defensor Universitario de la UCM ante este tipo de situaciones, recogido en el Título V (artículos del 25 al 32) del Reglamento del Defensor Universitario de la Universidad Complutense de Madrid, aprobado en la sesión del Claustro del 16 de noviembre de 2005. Asimismo, en la tramitación de los procedimientos ante la Comisión del Centro, se seguirán todas las garantías legalmente previstas para los procedimientos administrativos.

2.4.1. Quejas y sugerencias

1. Las quejas 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. 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 queja. 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 quejas 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 de Calidad no admitirá las quejas 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 no entrará en el examen individual de aquellas quejas 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 quejas 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.

2.4.2. 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 Grado 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.

El procedimiento para presentar reclamaciones deberá estar sujeto a lo previsto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE del 27 de noviembre de 1992), modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero (BOE de 14 de enero de 1999).

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

2.5. Cumplimiento de objetivos formativos y resultados de aprendizaje

Los objetivos formativos globales y finales del Grado se miden en el Trabajo de Fin de Grado, así como en la información recogida en la medición de calidad de la enseñanza y profesorado, la información en las encuestas de inserción laboral. 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 año más (d+1) en relación con su cohorte de entrada).
- Tasa de rendimiento (porcentaje de créditos superados respecto a créditos matriculados).

3. Procedimiento para garantizar la calidad de los programas de movilidad

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

- Solicitud de informes individuales a los estudiantes participantes en los programas de movilidad, en los que se especifique:

- a) grado de adecuación de la actividad respecto a las previsiones del 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 especifique el grado de cumplimiento de las actuaciones previstas en el programa de movilidad, así como las 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 la responsable de poner en marcha las actuaciones conducentes a corregir o mejorar los programas de movilidad.

4. Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los egresados y de la satisfacción con la formación recibida.

Dos años después de que salgan los primeros egresados del Grado 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 del Grado y, también la satisfacción con la formación recibida en la titulación para dicha inserción laboral.

La Comisión de Calidad del Grado valorará toda esta información para hacer propuestas de mejora relativas a los planes formativos que remitirá a la Junta de Facultad para su aprobación y puesta en marcha. Una vez analizados estos datos, se informará a la Comisión de Grado y al Consejo de Departamento, con el fin de adoptar las medidas para la mejora del plan de estudios en función de las necesidades del mercado laboral, tratando así de garantizar la satisfactoria inserción de nuestros egresados en dicho mercado.

5. Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y servicios, etc.). Criterios específicos en el caso de extinción del título. Difusión y publicidad de los resultados del seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad.

5.1. Satisfacción de los distintos colectivos implicados en la titulación

Se creará un Sistema de Información que recogerá sistemáticamente todos los datos e información necesarios para realizar el seguimiento y evaluación de la calidad del título 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 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 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.
- 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 arriba.
- 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.

Los resultados de las evaluaciones que se llevarán a cabo anualmente se estudiarán por parte de la Comisión de Calidad del Grado y se propondrán medidas para subsanar los problemas, si los hubiere, en primer lugar, en las reuniones de la Comisión de Calidad del Grado, y en caso necesario, en la Comisión de Calidad del Centro.

A lo largo de todo el curso, tanto los profesores implicados como los tutores de alumnos invitarán a los mismos a participar activamente aportando sugerencias para la mejora del Grado. Tanto las sugerencias como posibles quejas serán recogidas y analizadas en un informe por la Comisión de Grado que posteriormente elevará dicho informe a la Comisión de Calidad del centro.

5.2. Criterios específicos en el caso de extinción del Título. 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 de R.D. 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 del título (R.D. 1393/2007 art. 28).
- A petición del Centro, tras la aprobación en Junta de Facultad, de forma razonada según criterios específicos de cada titulación. O bien 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.

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 y RD 861/2010 art. 28. 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 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.

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

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.

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

- Memoria de seguimiento interna del título y el informe de seguimiento interno de la UCM.
- Información relacionada con las características del título.
- Inscripción en el RUCT y de los resultados de los procesos de verificación, seguimiento y renovación de acreditación por parte de la agencia externa.