

8. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

GRADO EN ESTUDIOS ASIÁTICOS

Universidad Complutense de Madrid

8.1. Sistema Interno de Garantía de la Calidad

Responsables del sistema de garantía de calidad del plan de estudios

La calidad del Título será responsabilidad de una Comisión de Calidad, cuyos miembros serán nombrados, conforme a su estructura y reglamento, por las Juntas de las Facultades de Filología, de Geografía e Historia, de Ciencias Políticas y Sociología, de Ciencias Económicas y Empresariales, de Ciencias de la Información y de Comercio y Turismo. Esta Comisión es el órgano colegiado específicamente dedicado a garantizar la calidad de la titulación y funcionará sometido al Reglamento de la Comisión de Calidad de la Facultad de Filología. En esta Comisión, tal y como consta en su estructura, que se detalla a continuación, están representados todos los colectivos de la Comunidad Universitaria: estudiantes, profesorado, personal técnico, de gestión y de administración y servicios (PTGAS) y responsables académicos, y contará con agentes externos, cuya participación específica en la Comisión de Calidad estará regulada por el mencionado Reglamento de la Comisión de Calidad de la Facultad de Filología (acuerdo de Junta de Facultad del día 31 de ero de 2019).

Responsable unipersonal del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Responsable unipersonal de garantizar la calidad interna del *Grado en Estudios Asiáticos* será el/la Decano/a de la Facultad responsable del Título, la Facultad de Filología, o, por delegación, el/la Vicedecano/a para asuntos de calidad de las titulaciones de dicha Facultad.

Composición de la Comisión de Calidad

La Comisión de Calidad del *Grado en Estudios Asiáticos* consta de los siguientes miembros:

- El/La responsable unipersonal del Título, que la presidirá.
- El/La Decano/a de la Facultad de Geografía e Historia o, por delegación, el/la Vicedecano/a para asuntos de calidad de dicha Facultad.
- El/La Decano/a de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología o, por delegación, el/la Vicedecano/a para asuntos de calidad de dicha Facultad.
- El/La Decano/a de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales o, por delegación, el/la Vicedecano/a para asuntos de calidad de dicha Facultad.
- El/La Decano/a de la Facultad de Ciencias de la Información o, por delegación, el/la Vicedecano/a para asuntos de calidad de dicha Facultad.
- El/La Decano/a de la Facultad de Comercio y Turismo o, por delegación, el/la Vicedecano/a para asuntos de calidad de dicha Facultad.
- El/La Coordinador/a del Título (con voz, pero sin voto).
- 1 profesor/a por cada Facultad (Filología, de Geografía e Historia, de Ciencias Políticas y Sociología, de Ciencias Económicas y Empresariales, de Ciencias de la Información y de Comercio y Turismo) a la que no pertenezca el/la coordinador/a del Título y que imparta docencia en él.
- 1 estudiante del *Grado en Estudios Asiáticos*.
- 1 representante del PTGAS de la Facultad de Filología.
- 1 agente externo cuya participación en la Comisión quedará regulada en el Reglamento correspondiente y que podrá designarse de entre las Agencias Autonómicas o Estatales

de Evaluación, de entre personas expertas en evaluación de la calidad de otras universidades, o de entre representantes de colegios profesionales, de empresas u organizaciones relacionadas con la titulación.

Los miembros serán designados por las Juntas de los centros implicados por un periodo de cuatro años, excepto el/la representante de estudiantes, que lo será por sorteo cada dos años entre el alumnado matriculado en la titulación.

Funciones de la Comisión de Calidad del Grado en Estudios Asiáticos

La Comisión de Calidad del *Grado en Estudios Asiáticos* será la responsable de la gestión, coordinación, seguimiento y efectividad del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC), en virtud de lo cual tendrá las siguientes funciones:

- Realizar el seguimiento del SGIC.
- Gestionar y coordinar todos los aspectos relativos al SGIC.
- Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad del Título.
- Realizar propuestas de mejora y, en su caso, hacer un seguimiento de su ejecución.
- Proponer y modificar los objetivos de calidad del Título.
- Recoger información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa formativo · de la titulación (objetivos, desarrollo de la enseñanza y aprendizaje y otros). Esta información se recabará de todos los Centros implicados en la enseñanza del Grado.
- Gestionar el Sistema de Información de la titulación.
- Establecer y fijar la política de calidad del Título de acuerdo con la política de calidad específica de la Facultad de Filología y con la política de calidad de la Universidad Complutense de Madrid.
- Informar, a petición de su Presidente, las propuestas de normativa interna que se sometán a consideración de la Comisión de Calidad de la Facultad de Filología.

Funcionamiento y toma de decisiones de la Comisión de Calidad

La Comisión de Calidad del *Grado en Estudios Asiáticos* estará regulada por el Reglamento de la Comisión de Calidad de la Facultad de Filología, aprobado en Junta de Facultad el día 31 de enero de 2019. En cualquier caso, en dicho reglamento habrá de constar, además de la estructura y funciones ya fijadas de la Comisión, el que ésta se reunirá, como mínimo, dos veces a lo largo de cada curso académico, una al principio y otra al final del curso.

Las decisiones de la Comisión de Calidad se adoptarán por mayoría simple de los presentes en la reunión, excepto cuando se hagan propuestas de modificación del título, que exigirá el voto a favor de dos tercios de los miembros que componen la Comisión. En caso de empate, el Presidente dispondrá de voto de calidad. La Comisión de Calidad de la Facultad de Filología aprobará, en su caso, las propuestas de la Comisión y se ocupará de remitirla a la instancia que corresponda para su ejecución.

La Comisión de Calidad del *Grado en Estudios Asiáticos* elaborará anualmente una Memoria de seguimiento y un plan de mejoras de la titulación que deberá ser aprobado y difundido por la Comisión de Calidad de la Facultad de Filología.

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

Calidad de la enseñanza

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

- La Secretaría de Alumnos de la Facultad de Filología y los programas de gestión informática del Servicio de Coordinación y Gestión Académica.
- La Dirección de las Facultades de Filología, de Geografía e Historia, de Ciencias Políticas y Sociología, de Ciencias Económicas y Empresariales, de Ciencias de la Información y de Comercio y Turismo.
- Los Departamentos implicados en las enseñanzas.
- El resto de los procedimientos de recogida de información del Sistema de Información de la titulación que se reseña más abajo, en el apartado “Sistema de Información”.

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 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.
- Información sobre los indicadores más relevantes: tasas de eficiencia, abandono y rendimiento.

La Comisión de Calidad del *Grado en Estudios Asiáticos* analizará estos datos y realizará propuestas de mejoramiento concretas.

Evaluación y calidad del profesorado

Los procedimientos de evaluación y mejora de la calidad del profesorado de la titulación son los procedimientos establecidos en el Programa Docencia de la UCM aprobado por el Consejo de Gobierno con fecha 5 de julio de 2016 (para más especificaciones ver la página Web(<https://www.ucm.es/programadocencia>)).

La totalidad del profesorado será evaluada 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.

Satisfacción de los actores implicados en la titulación

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

En la tramitación de los procedimientos ante la Comisión de Calidad se seguirán todas las garantías legalmente previstas para los procedimientos administrativos. La Comisión de Calidad del *Grado en Estudios Asiáticos* actuará de oficio o a instancia de parte en relación con las sugerencias y observaciones que sean susceptibles de necesitar su intervención. Cualquier persona implicada en el desarrollo del Grado podrá dirigirse a la Comisión de Calidad a título individual o colectivo.

Procedimiento de actuación en el caso de quejas y sugerencias

Quejas

- 1.- Las quejas serán formuladas por la persona interesada 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. 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. Las personas interesadas en elevar una queja podrán recabar de la Comisión de Calidad dichos impresos, así como asesoramiento para cumplimentarlos, o bien presentar sus propios escritos de queja.
- 2.- La Comisión de Calidad del *Grado en Estudios Asiáticos* efectuará el registro de todas las quejas y enviará el correspondiente acuse de recibo a los que hayan presentado el escrito.
- 3.- La Comisión no admitirá las quejas 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 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 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 queja.

Sugerencias

Asimismo, se pondrá a disposición de los actores implicados (profesorado, alumnado y PTGAS) un Buzón de Sugerencias en las páginas Web de la Facultad de Filología y del título 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 derivadas de quejas y 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.

El procedimiento para presentar reclamaciones deberá estar sujeto a lo previsto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE del 02 de octubre de 2015).

Toda la información y análisis referente a las encuestas de satisfacción y tratamiento de quejas 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 revisión

y de mejora del plan de estudios. Esta información se remitirá a la Comisión de Calidad de la del Centro que adoptará las medidas necesarias para su ejecución, con el objetivo de lograr una mejora continua en la satisfacción de la formación.

Cumplimiento de objetivos formativos y resultados de aprendizaje

Los objetivos formativos globales y finales de la titulación se miden en 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 obtener el Título el año académico anterior y que no se han matriculado ni en ese año académico ni en el posterior.
- **Tasa de graduación:** porcentaje de estudiantes que finalizan el Grado en el tiempo previsto en el plan de estudios (d) o en un año más (d+1) en relación con su cohorte de entrada.

La Comisión de Calidad del *Grado en Estudios Asiáticos* analizará estos datos y emitirá anualmente propuestas de mejora a la Comisión de Calidad de la Facultad de Filología, que adoptará las medidas necesarias para su ejecución.

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

El *Grado en Estudios Asiáticos* contempla prácticas externas de carácter optativo (6 ECTS), de modo que precisará de un procedimiento ajustado a esta circunstancia para garantizar su calidad. El/La Coordinador/a de la titulación, como principal responsable de tales prácticas, realizará anualmente una encuesta a los centros de prácticas cuyos resultados serán informados directamente a la Comisión de Calidad. Las prácticas externas optativas tendrán una duración de entre 3 y 4 meses y podrán llevarse a cabo en organizaciones internacionales o diplomáticas, organismos vinculados a las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado, en organismos de cooperación internacional, en instituciones no gubernamentales, en el ámbito de los servicios sociales de integración de la migración, en empresas del sector turístico u otros organismos con los que exista un convenio. Estas prácticas tendrán dos objetivos formativos principales: 1) saber aplicar las metodologías de toma de decisiones en entornos reales o situaciones profesionales y 2) saber conectar las teorías, los conceptos y problemas aprendidos con el ejercicio profesional y la gestión técnica en diferentes ámbitos organizativos.

El seguimiento y evaluación de las prácticas externas se realizará:

- A través de cuestionarios al alumnado que realice las prácticas sobre su grado de satisfacción, sobre el grado de adecuación de la actividad respecto a las previsiones ofertadas por el programa y sobre el grado de satisfacción respecto a la gestión de la actividad.
- Mediante informes elaborados por el/la tutor/a interno/a y los/as tutores/as externos/as de las prácticas donde se especifiquen: a) el grado de cumplimiento de las actuaciones previstas en las prácticas externas y b) las propuestas de mejora de las actuaciones de las prácticas externas.

La Comisión de Calidad de la titulación analizará los resultados y propondrá las medidas de revisión y mejora necesarias para conseguir los objetivos previstos y mejora continua del plan de estudios de la titulación. Asimismo, esta información se remitirá a la Comisión de Calidad de la Facultad de Filología, que adoptará las medidas necesarias para su ejecución. En lo que respecta a los programas de movilidad, se realizará un seguimiento y evaluación que permita la mejora continua mediante propuestas por parte de la Comisión de Calidad del *Grado en Estudios Asiáticos*. Se recogerá información de las personas responsables de los distintos programas y, en general, de los Vicedecanatos con competencias en Relaciones Internacionales de las Facultades de Filología, de Geografía e Historia, de Ciencias Políticas y Sociología, de Ciencias Económicas y Empresariales, de Ciencias de la Información y de Comercio y Turismo, así como de las encuestas realizadas al alumnado implicado; toda esta información será analizada y valorada periódicamente por la Comisión de Calidad, que en su caso emitirá propuestas de revisión y mejoras al respecto, las cuales remitirá a la Comisión de Calidad del Centro que adoptará las medidas necesarias para su ejecución con el objetivo de lograr una mejora continua en la calidad de los programas de movilidad.

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

Dos años después de que titulen los/as primeros/as egresados/as del *Grado en Estudios Asiáticos* 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 los/as egresados/as, así como la opinión que expresan acerca de la adecuación de la formación recibida en la titulación para dicha inserción laboral. La Comisión de Calidad de la titulación valorará esta información para hacer propuestas de mejora relativas a los planes formativos, los cuales remitirá a la Comisión de Calidad de la Facultad de Filología para su aprobación y puesta en marcha.

Sin perjuicio de lo anterior, el Vicedecanato para asuntos de calidad de la Facultad de Filología realizará encuestas dirigidas a los/as egresados/as, siguiendo la experiencia y el modelo utilizado en los grados de la Facultad de Filología durante los últimos años.

Para evaluar la posible mejora de la calidad del *Grado en Estudios Asiáticos* con el fin de aumentar la inserción laboral de sus egresados/as, se recabará información de Colegios y Asociaciones Profesionales, así como de organizaciones empresariales, educativas y sociales sobre la adecuación de la formación que presta esta titulación al ámbito profesional. Para recopilar esta información, la Comisión de Calidad enviará a esas organizaciones cuestionarios y, en caso de existencia de informes sobre la inserción laboral y la adecuación de la formación recibida, se les solicitará su remisión.

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

Sistema de Información

Una vez implantado el *Grado en Estudios Asiáticos* 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 en Estudios Asiáticos* recibirá ayuda técnica en los procesos de aseguramiento de la calidad de la Oficina para la Calidad de la Universidad Complutense de

Madrid, en especial para la aplicación del programa Docentia, para la aplicación de las encuestas de satisfacción y para la medición de la inserción laboral.

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, al menos, la información, indicadores y análisis relativos a la garantía interna de calidad.
- Propuestas de mejora de la Comisión de Calidad de la titulación y, en el caso de que las estime oportunas, seguimiento de su ejecución.
- 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 final, que tendrán lugar, al menos, dos veces a lo largo del curso académico.
- Resultados de las encuestas de satisfacción al alumnado, profesorado y personal de apoyo.
- Sistema de quejas y sugerencias.
- Información de las bases existentes de matrícula, actas y otras facilitada por la Secretaría de Alumnos.
- Resultados de las encuestas de inserción laboral.

Criterios específicos sobre la extinción de los planes de estudios conducentes a la obtención de Títulos Oficiales

En lo que atañe a los criterios específicos en el caso de extinción del Título, se toman como causas para iniciar el procedimiento de extinción los siguientes:

- No haber superado el proceso de evaluación para su acreditación previsto en los artículos 27, 28 y 34 del RD 822/2021) o no haber subsanado el correspondiente plan de ajustes 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.
- A petición de la Facultad de Filología y con el acuerdo de las Facultades de Geografía e Historia, de Ciencias Políticas y Sociología, de Ciencias Económicas y Empresariales, de Ciencias de la Información y de Comercio y Turismo, tras la aprobación en las respectivas Juntas de Facultad, de forma razonada según criterios específicos que la titulación deberá recoger, por no superar los 10 alumnos matriculados en tres años consecutivos.
- A petición, motivada y justificada, del Consejo de Gobierno de la Universidad Complutense de Madrid o de la Comunidad de Madrid, en ejercicio de las competencias atribuidas legal o reglamentariamente.
- Si la inserción laboral de los egresados fuera inferior a 20% durante cinco años, la Comisión de la titulación 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.

La suspensión del Plan de Estudios será aprobada por el Consejo de Gobierno y se desarrollará según lo establecido en los artículos 27, 28 y 34 del RD 822/2021.

En caso de suspensión del *Grado en Estudios Asiáticos*, 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/as alumnos/as repetidores/as.
- Garantizar el derecho a evaluación hasta agotar las convocatorias reguladas en la normativa específica de la Universidad Complutense de Madrid.

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 Estudios Asiáticos* entre la comunidad universitaria y la sociedad en general utilizando medios informáticos (inclusión en la página Web institucional) y documentales, así como propiciando foros y jornadas de debate y difusión. Asimismo, estos resultados serán expuestos en la página oficial de la Facultad de Filología, dentro de la sección del *Grado en Estudios Asiáticos* o en la que se habilite para el seguimiento y publicidad de los sistemas de calidad.

En todo caso, la información mínima que se difundirá sobre los resultados de seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad 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.