

9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD
MÁSTER UNIVERSITARIO EN ESPAÑOL COMO SEGUNDA LENGUA
Universidad Complutense de Madrid

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

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. La creación de esta Comisión, será aprobada por la Junta de Centro y 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. Esta Comisión estará constituida por su presidente, el responsable de calidad de cada uno de los títulos que se imparten en 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 de los títulos que se impartan en el Centro.
6. Realizar propuestas de mejora y revisión de las titulaciones, 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 del documento

Asimismo se constituye la Comisión de Calidad del Master en Español como Segunda Lengua que estará compuesta por un presidente, que necesariamente será un profesor y que será también vocal de la Comisión de Calidad del Centro, dos profesores, un estudiante y un miembro del personal de administración y servicios. La propuesta y nombramiento de los miembros de la Comisión de Calidad del Máster recaerá en los departamentos implicados en dicha titulación.

Las funciones de la Comisión de Calidad del Master en Español como Segunda Lengua 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 y revisión de la titulación.
5. Elaborar anualmente una Memoria de sus actuaciones y proponer a la Comisión de Calidad del Centro un plan de mejoras **y revisión** de la titulación, que deberá ser estudiado y aprobado por la Comisión de Calidad del Centro y por la Junta del Centro.

En lo que respecta al funcionamiento y toma de decisiones de la Comisión de Calidad del Centro y de la Comisión de Calidad del Master en Español como Segunda Lengua existirá un reglamento de funcionamiento, que será aprobado por la Junta del Centro, y que en todo caso recogerá los siguientes puntos:

Las reuniones serán cuatrimestrales, y se celebrarán preferentemente al principio, medio y final de curso, sin perjuicio de que pueda convocarse con carácter extraordinario si las circunstancias lo requiriesen. La toma de decisiones será colegiada y vinculante, de acuerdo con la normativa UCM de funcionamiento de los órganos colegiados. De este modo las decisiones se adoptarán 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.

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

9.2.1. Calidad de la Enseñanza

La Comisión de Calidad del Máster de Español como Segunda Lengua elaborará anualmente un informe sobre la marcha de las enseñanzas de la titulación recabando información de:

- la Secretaría de alumnos del Centro y los programas de gestión informática.
- el Servicio de Coordinación y Gestión Académica
- la dirección de la Facultad de Filología donde está ubicada la titulación
- los departamentos implicados en las enseñanzas
- el resto de procedimientos de recogida de información del Sistema de Información de la titulación que se reseñan en el apartado 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 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, estudiantes en prácticas y otros.

La Comisión de Calidad del Centro analizará estos datos y realizará propuestas de revisión y 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 que elaborará el correspondiente informe de seguimiento y lo difundirá tal y como se especifica en el apartado 9.5.3.

9.2.2. Evaluación y calidad del profesorado

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

El Máster de Español como Segunda Lengua 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.

9.2.3 Satisfacción de los actores implicados en la titulación

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

La Comisión de Calidad del Master en Español como Segunda Lengua 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.

Se habilitará un sistema continuo de reclamaciones y sugerencias a través de la página web del centro. La Comisión de Calidad del Centro será responsable de su seguimiento, así como del proceso de resolución de reclamaciones y de la incorporación de las sugerencias a las propuestas de mejora del título.

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 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 Master podrá dirigirse a la Comisión de Calidad a título individual o colectivo.

Procedimiento de actuación: reclamaciones:

1. Las reclamaciones serán formuladas por el interesado mediante la presentación de un escrito que contenga sus datos personales, el sector de la comunidad universitaria al que pertenece y su domicilio a efectos de notificación, y en el que se concretarán con suficiente claridad los hechos que originan la reclamación, 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 reclamación. Los interesados podrán recabar de la Comisión de Calidad dichos impresos así como asesoramiento para cumplimentarlos, o bien presentar sus propios escritos de reclamación.

2. La Comisión de Calidad efectuará el registro de todas las reclamaciones y enviará el correspondiente acuse de recibo a los que hayan presentado el escrito. A estos efectos, la Comisión de Calidad dispondrá de un registro propio, no integrado en el sistema general de registros de la Universidad Complutense. Dicho registro tendrá carácter reservado al objeto de garantizar la confidencialidad de los asuntos.

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

4. La Comisión no entrará en el examen individual de aquellas reclamaciones sobre las que esté pendiente resolución judicial o expediente administrativo y suspenderá cualquier actuación si, en el transcurso de su tramitación, se iniciara un procedimiento administrativo o se interpusiera demanda o recurso ante los tribunales ordinarios. Ello no impedirá, no obstante, la investigación de los problemas generales planteados en las reclamaciones presentadas. Admitida la reclamación, la Comisión de Calidad 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, la Comisión de Calidad 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 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 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 de Calidad en sus informes y propuestas de revisión y de mejora de la titulación.

9.2.4. Cumplimiento de objetivos formativos y resultados de aprendizaje

Los objetivos formativos globales y finales de la titulación se miden en las Prácticas Externas y el Trabajo Fin de Máster así como en la información recogida en la medición de calidad de la enseñanza y profesorado, la información de las encuestas de inserción laboral, de los programas de movilidad y de los diferentes procedimientos especificados en el Sistema de Información y, además se contará con la opinión del profesorado y de los estudiantes, expresada en las encuestas de satisfacción.

Además se utilizarán los indicadores que se mencionan a continuación:

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

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

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

Prácticas externas:

En el Máster Universitario en Español como Segunda Lengua las prácticas externas tienen carácter optativo con un valor de 12 créditos ECTS y tienen como objetivo general profundizar en el marco práctico y aplicado de los conocimientos, capacidades y actitudes adquiridos en el Máster, vinculando a los alumnos a la realidad profesional, completando y complementando su formación en el terreno de la experiencia práctica

Las prácticas se realizarán en organismos públicos y/o privados y empresas relacionadas con el área de conocimiento del Máster.

Las prácticas, debidamente dosificadas y gradualmente tuteladas hasta llegar a la autonomía profesional de los estudiantes será un objetivo prioritario en este tipo de estudios de Master. Las prácticas comprenderán:

1. Preparación práctica para la experiencia docente en clases y actividades.
2. Observación y análisis de clases de diferentes niveles y materias dentro de las impartidas y organizadas por El CENTRO COMPLUTENSE PARA LA ENSEÑANZA DEL ESPAÑOL.
3. Experiencia docente autónoma, siempre que reúna los siguientes requisitos:
 - a. tener el español como lengua materna.
 - b. haber completado con éxito los créditos correspondientes al primer semestre del curso académico.
4. Prácticas en otras entidades e instituciones que precisen del auxilio de profesores de ELE. Para ser seleccionados para las mencionadas prácticas los alumnos deberán cumplir los requisitos que estipule la institución demandante.

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 la Comisión de Calidad del Máster que 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

Esta Comisión comunicará los resultados a las partes implicadas y propondrá las medidas de revisión y mejora necesarias para conseguir los objetivos previstos y, en su caso, su mejora continua. Asimismo esta información se remitirá a la Junta de Centro que adoptará las medidas necesarias para su ejecución.

Programas de Movilidad:

En lo que respecta a los programas de movilidad se realizará un seguimiento y evaluación que permita su mejora continúa mediante propuestas de mejora por parte de la Comisión de Calidad del Master de Español como Segunda Lengua. Se recogerá información mediante los procedimientos que se detallan a continuación, que será analizada y valorada por la Comisión de Calidad del Master de Español como Segunda Lengua:

1.- Solicitud de informes individuales a los estudiantes participantes en los programas de movilidad, en los que se especifiquen los siguientes parámetros:

a) grado de adecuación de la actividad respecto a las previsiones ofertadas por el programa

b) grado de satisfacción de los estudiantes remitidos y acogidos por la titulación

c) grado de satisfacción respecto a la gestión de la actividad por parte del programa.

2.- Solicitud de informes a los coordinadores o responsables de los programas de movilidad en los que se especifiquen los siguientes parámetros:

a) Tasa de eficacia de los programas de movilidad (relación plazas ofertadas/plazas cubiertas)

b) Tasa de intercambio con las universidades de destino (relación estudiantes acogidos/estudiantes remitidos)

c) Grado de cumplimiento de las actuaciones previstas en los programas de movilidad

d) Propuestas de mejora de las actuaciones de los programas de movilidad.

La 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 adoptará las medidas necesarias para su ejecución, con el objetivo de lograr una mejora continua en la calidad de los programas de movilidad.

9.4 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/as primeros/as egresados/as del Máster de Español como Segunda Lengua 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 Master y, también, la adecuación de la formación recibida en la titulación para dicha inserción laboral.

En los últimos dos años, en el Master de Español como Segunda Lengua, al que sustituye el nuevo que se presenta con el mismo nombre, la inserción laboral ha sido del 100% en las distintas salidas profesionales para las que prepara estos estudios. Un 80% del alumnado se decanta por Lectorados Universitarios y / o auxiliares de conversación con la idea de desempeñar docencia en español como lengua extranjera, pero, para poder, también, continuar su investigación en español como segunda lengua. El 10% restante encuentra alternativas de enseñanza o de editoriales en Madrid, normalmente, porque no pueden desplazarse fuera por razones personales. El otro 10% ya ejercía su profesión de profesor de español como lengua extranjera y realiza el Master con el deseo y, a veces obligación (es el caso de estudiantes extranjeros) de actualizarse en conocimientos o conocer nuevos métodos de enseñanza-aprendizaje de las lenguas.

Se prevé que en los años sucesivos, la fuerte demanda del español en el mundo siga permitiendo una inserción laboral del 100%.

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

Además, se recabará información, al menos, del Colegio de Licenciados y Doctores de Filosofía y Letras y de Ciencias, así como de otras asociaciones profesionales y organizaciones sobre la inserción laboral y la adecuación de la formación recibida.

Para recopilar esta información, cada curso académico, la Comisión de Calidad del Máster enviará a estas 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 del Centro valorará y analizará toda esta información periódicamente y emitirá propuestas de revisión y mejora de la titulación, que remitirá Comisión General de Calidad y a la Junta de Facultad 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.

9.5 Sistema de Información. Criterios específicos en el caso de extinción del título. Difusión y publicidad de los resultados del Sistema de Garantía Interna de Calidad

9.5.1. Sistema de Información

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

La Comisión de Calidad del Master en Español como Segunda Lengua 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 que recoge 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 del Máster 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 del Máster y seguimiento de las mismas.
- Evaluación del profesorado mediante la aplicación del Programa Docentia.
- Sistemas de verificación del cumplimiento por parte del profesorado de sus obligaciones docentes.
- Reuniones de coordinación - valoración y reflexión al final del año académico - y programación anual.
- Resultados de las encuestas de satisfacción al alumnado, profesorado y personal de apoyo.
- El sistema de reclamaciones y sugerencias.
- Información de las bases existentes de matrícula, actas y otras facilitada por la Vicegerencia de Gestión Académica.
- Resultados de las encuestas de inserción laboral.

9.5.2. Criterios específicos en el caso de extinción de los planes de estudios conducentes a la obtención de Títulos oficiales

Serán motivos para la extinción del plan de estudios del Master en Español como Segunda Lengua:

- No haber superado el proceso de evaluación para su acreditación (previsto en el artículo 27 de Real Decreto 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 (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.
- A petición de la Facultad de tras la aprobación de la Junta del Centro, al no superar 30 alumnos matriculados en tres años consecutivos.
- Si la inserción laboral de los egresados fuera inferior al 50% durante cinco años, la Comisión de Calidad deberá analizar el interés profesional del Máster y emitir un informe proponiendo acciones de mejora del Máster o su extinción.

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

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.

En caso de suspensión del Máster en Español como Segunda Lengua debe quedar garantizado por parte de la Facultad de Filología 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.

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

El Rectorado de la Universidad Complutense de Madrid y la Facultad de Filología difundirán los resultados del seguimiento de garantía interna de calidad del Master en Español como Segunda Lengua 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.

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

- Memoria de actuación
- Plan de mejoras
- Informe de seguimiento de la Calidad de la Enseñanza y del profesorado