

**9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD**  
**MASTER UNIVERSITARIO EN LITERATURA ESPAÑOLA**  
**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. 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 9.5 del documento.

Asimismo se constituye la **Comisión de Calidad del Máster en Literatura Española** 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 un miembro del personal de administración y servicios. La propuesta y nombramiento de los miembros de la comisión de calidad de la titulación recaerá en los Departamentos implicados en dicha titulación.

Las funciones de la comisión de calidad serán las siguientes:

1. Proponer los objetivos de calidad del Máster Universitario en Literatura Española, 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 Máster Universitario en Literatura Española un plan de mejoras y de 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 Máster Universitario en Literatura Española: 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.

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

### **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 Docente de la UCM verificado por la ANECA con fecha de 31 de marzo de 2008.

El Máster de *Literatura Española* 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 Docentia. Sus resultados serán estudiados por la Comisión de Calidad del Centro, que elevará a los órganos competentes las propuestas de actuación que considere oportunas para la mejora de la calidad de la docencia y el profesorado. La evaluación se hará conforme al Programa Docencia de evaluación de la docencia (para más especificaciones, se remite a la página Web del Vicerrectorado de Desarrollo y Calidad de la Docencia (<http://www.ucm.es/dir/2423.htm>)).

### **Calidad de la enseñanza**

La Comisión de Calidad del Máster Universitario en Literatura Española 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 del Centro donde esté 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 final.

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 difusión.
- 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.

A partir de este informe, la Comisión de Calidad del Centro elaborará una propuesta de mejoras que remitirá para su aprobación a la Junta de Centro. El seguimiento de la aplicación de las mejoras propuestas y aprobadas por la Junta de Centro será realizado por la Comisión de Calidad del Centro que elaborará el correspondiente informe de seguimiento y lo difundirá tal y como se especifica en el último apartado.

## **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. 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 Máster en Literatura Española 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 quejas y 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 Máster 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 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 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, 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.

#### 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 no tienen la consideración de actos administrativos y no serán objeto de recurso alguno; tampoco son jurídicamente vinculantes y no modificarán por sí mismas acuerdos o resoluciones emanadas de los órganos de la Universidad

Toda la información y análisis referente a las encuestas de satisfacción y tratamiento de reclamaciones y sugerencias se incorporará al Sistema de Información de la titulación, utilizando dicha información y análisis la Comisión de Calidad en sus informes y propuestas de mejora.

#### **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.

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:

- 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 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 mejora 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**

El Máster en Investigación en Literatura Española no prevé la realización de Prácticas Externas

#### **Programas de Movilidad**

Se realizará un seguimiento y evaluación de los Programas de Movilidad que permita la mejora continua mediante propuestas de mejora y de revisión de la titulación por parte de la Comisión de Calidad del Máster en Literatura Española. Se recogerá información mediante los procedimientos que se detallan a continuación, que será analizada y valorada por la Comisión de Calidad del Máster:

- 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.

- 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 información recogida por estos procedimientos será estudiada por la Comisión de Calidad del Centro, que será responsable de poner en marcha las actuaciones conducentes a corregir o mejorar los programas de movilidad del título.

#### **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 graduados/as del título de Máster en Literatura Española se realizarán encuestas promovidas por el Rectorado de la Universidad, con la participación de la Oficina para la Calidad, para conocer el nivel de inserción laboral de las diferentes titulaciones y, también, la adecuación de la formación recibida en la titulación para dicha inserción laboral.

Estas encuestas son continuación de las ya realizadas en el pasado por encargo del Consejo Social de la Universidad. El primero de estos estudios se realizó durante el curso académico 2001/2002, donde se analizaron 22 titulaciones de la UCM. A este primer estudio le siguieron el realizado durante el curso académico 2002/2003, en el que se analizaron 24 titulaciones, el correspondiente al curso 2003/2004 el que se estudiaron 9 titulaciones, el del curso 2004/2005 correspondiente a 24 titulaciones, y el del curso 2005/2006 sobre 12 titulaciones. Los análisis se plasmaron en la elaboración de informes, cada uno de ellos relativo al mecanismo de inserción laboral que seguían los/las titulados/as procedentes de las diferentes titulaciones y pueden consultarse en la Web que se indica a continuación.

(<http://www.ucm.es/info/ucmp/pags.php?tp=Actividades&a=directorio&d=0002056.php>)

De acuerdo con este informe, el grado de inserción laboral es alto y alcanza el 73,2%. Únicamente el 9,1% de los titulados declara encontrarse en situación de desempleo y el 17,7% realiza estudios de posgrado o prepara oposiciones.

La distribución por sectores de ocupación muestra que la docencia es el ámbito en que se ocupan mayoritariamente los licenciados (36,6%), seguida por el sector servicios (27,6%), el de telecomunicaciones (8,7%) y la administración pública (7,5%); merece destacarse que del resto de sectores es el editorial el que ofrece mayores oportunidades de empleo a los egresados (4,9%).

En cuanto al grado de satisfacción, el 83,9% declara estar satisfecho con su ocupación y la consideran adecuada a su formación. El 50% valora su nivel de satisfacción por encima del 7 en una escala del 1 al 10.

Para las fichas de las encuestas, características técnicas y cuestionarios, véase la página Web de la Oficina para la Calidad: <http://www.ucm.es/dir/2423.htm>

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

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

La Comisión de Calidad del Centro 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.

<b>9.5 Sistemas de Información. Criterios específicos en el caso de extinción del título. Criterios específicos en el caso de extinción del título.</b>
---

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 Máster en Literatura Española 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 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.
- 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 quejas, reclamaciones y sugerencias descrito en el apartado anterior.
- Información de las bases existentes de matrícula, actas y otras facilitada por la Vicegerencia de Gestión Académica.
- Resultados de las encuestas de inserción laboral.

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

Serán motivos para la extinción de los planes de estudios conducentes al Máster en Literatura Española:

- 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. Tras la aprobación de la Junta, al no superar el número de alumnos los 10 matriculados en tres años consecutivos aprobado por las autoridades pertinentes.
- Si la inserción laboral de los egresados fuera inferior al número estipulado por el Centro durante cinco años, la Comisión de Calidad deberá analizar el interés profesional del Título.

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

En caso de suspensión del Máster en Literatura Española 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.

### **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 de las titulaciones entre la comunidad universitaria y la sociedad en general utilizando medios informáticos (inclusión en la página Web institucional), y documentales, y propiciando foros y Jornadas de debate y difusión.

El Centro será responsable de la difusión y puesta a disposición de la sociedad de los resultados obtenidos en el tema de calidad dentro del Sistema de Garantía Interna de Calidad del Máster en Literatura Española. 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 actuación
- Plan de mejoras
- Informe de seguimiento de la Calidad de la Enseñanza y del profesorado