

9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD
MASTER UNIVERSITARIO EN LITERATURA HISPANOAMERICANA
Universidad Complutense de Madrid

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

El Responsable de garantizar la calidad de los títulos de Máster impartidos en la Facultad de Filología será el Decano o persona en quien éste delegue, que será quien presida la Comisión de Calidad del Centro.

Comisión de Calidad del Centro

Será la responsable máxima del control de la calidad de las titulaciones. Esta comisión, aprobada por la Junta de Centro, será el órgano que se dedique específicamente a garantizar la calidad de las titulaciones. El funcionamiento de la misma estará regulado por un reglamento específico que será aprobado por dicha Junta.

La Comisión estará constituida por el presidente, un responsable de calidad de cada uno de los títulos que imparte el centro: un profesor y un representante de cada uno de los colectivos de la Comunidad Universitaria: profesores, alumnos, 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 a tales efectos, teniendo en cuenta sus competencias profesionales. Estos podrán ser elegidos de entre los expertos designados por las Agencias autonómicas o estatales de Evaluación, expertos en evaluación de la calidad de otras universidades o también representantes de colegios profesionales, de empresas u organizaciones relacionadas con la titulación.

Funciones de la Comisión de Calidad del centro

1. Establecer y fijar la política de calidad del título de acuerdo con la política de calidad del Centro y con la política de calidad de la UCM.
2. Establecer y modificar los objetivos de calidad de cada titulación impartida en el centro, de acuerdo con los criterios de 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 relacionados con dicho sistema.

5. Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad del título.
6. Realizar propuestas de revisión y de mejora y hacer un seguimiento de las mismas.
7. Elaborar una memoria anual de sus actuaciones y un plan de mejora de las titulaciones, que deberá ser aprobado por la Junta de Centro y difundido tal y como se especifica en el último apartado.

Comisión de Calidad del Master en Literatura Hispanoamericana

1. Composición

Estará formada por el coordinador del Máster, que será un profesor, el 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 será establecida por el Departamento implicado en la titulación.

2. Funciones de la Comisión de Calidad de la titulación

1. Proponer los objetivos de calidad de la titulación o su modificación en caso necesario.
2. Recoger información sobre el desarrollo y aplicación del programa formativo de la titulación: objetivos, desarrollo de la enseñanza y aprendizaje.
3. Gestionar el sistema de Información de la titulación.
4. Realizar propuestas de revisión y de mejora.
5. Elaborar una memoria anual de sus actuaciones y proponer, en su caso, un plan de mejoras de la titulación a la Comisión de Calidad del Centro, que deberá ser estudiado y aprobado por ésta y por la Junta de Centro y difundirlo tal como se especifica en el último apartado.

3. Funcionamiento y toma de decisiones de la Comisión de Calidad del Centro y de la Comisión de Calidad de la Titulación:

Se regirá por un reglamento de funcionamiento, aprobado por la Junta del Centro.

Las reuniones de dicha Comisión serán trimestrales, se celebrarán al principio, medio y final de curso, sin perjuicio de que pueda convocarse alguna reunión con carácter extraordinario si las circunstancias lo requiriesen.

La toma de decisiones será colegiada y vinculante, de acuerdo con la normativa de la UCM de funcionamiento de los órganos colegiados.

El procedimiento de toma de las decisiones será por mayoría simple de los miembros presentes. En caso de empate el Presidente contará con el voto de calidad.

Efectos y consecuencias de las mismas: las decisiones adoptadas se comunicarán a los interesados para realizar los cambios y mejoras oportunas y se elevarán a la Junta de Centro para su conocimiento y, en su caso, ratificación.

La Comisión de Calidad del Master elaborará anualmente una Memoria de sus actuaciones y un plan de mejoras de la titulación que deberá remitir a la Comisión de Calidad del Centro y aprobado por la Junta de Centro y difundido tal y como se especifica en el último apartado.

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

Procedimiento de mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado

Calidad de la enseñanza

La Comisión de Calidad del Centro, elaborará anualmente un informe sobre la marcha de las enseñanzas del Master en Literatura Hispanoamericana 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 9.5

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 de tutoría.
- 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.

La Comisión de Calidad del Centro elaborará una propuesta 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 del Máster que elaborará el correspondiente informe de seguimiento y lo difundirá tal y como se especifica en el último apartado.

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 verificado por la ANECA con fecha de 31 de marzo de 2008. (Más especificaciones <http://www.ucm.es/dir/2423.htm>)

El Máster Universitario en Literatura Hispanoamericana evaluará a su profesorado cada tres años. Los 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 (más especificaciones en la página Web del Vicerrectorado de Desarrollo y Calidad de la Docencia <http://www.ucm.es/dir/2423.htm>)

Los efectos y las 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 y llevará a cabo el tratamiento analítico de la información facilitada en los mismos.

La Comisión de Calidad del Master 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 sugerencias 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 del Centro 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 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 del Centro efectuará el registro de todas las reclamaciones y enviará el correspondiente acuse de recibo a los que hayan presentado el escrito.

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 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 mejora del plan de estudios. Esta información se remitirá a la Junta de 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 Máster. 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 (si el master es de 90-120 créditos) (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 (si el master es de 60 créditos) (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 analizará estos datos y emitirá anualmente propuestas de revisión y 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.

El Máster Universitario en Literatura Hispanoamericana no realiza prácticas externas.

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

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 la 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 egresados del Máster 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.

Las expectativas de inserción laboral del Máster pueden distribuirse entre distintos campos laborales:

- Fundamentalmente está dirigido a fomentar la actividad investigadora de larga y fructífera trayectoria en la Universidad Complutense. El programa que presentamos permitirá a nuestros egresados desarrollar actividades de investigación en el campo específico de la Literatura Hispanoamericana en centros de investigación y universidades.

- Los egresados del Máster estarán preparados para asumir la docencia tanto en la Enseñanza Secundaria y en el Bachillerato como en los Grados de los programas universitarios.

- Este Máster ofrecerá una formación sólida, y cada vez más solicitada, para ocupar franjas de mercado en puestos de dirección y gestión cultural en empresas españolas con capital en el mundo iberoamericano: BBVA, Banco Santander, Repsol, Iberdrola, MAPFRE, Sacyr, Telefónica, etc.

- En el ámbito editorial, el catálogo de publicaciones de las principales editoriales españolas ofrece cada vez más espacio a los títulos hispanoamericanos lo que deriva en una importante oferta de trabajo para la corrección y edición de estos textos.

- El Máster habilitará a los egresados para la Gestión cultural de nuestro patrimonio, actividad clave de instituciones como Instituto Cervantes, Casa de América, AECID, Fundación Carolina, SEGIB y OEI, entre otros.

- Los conocimientos adquiridos en el Máster permitirán a nuestros egresados desempeñar actividades diplomáticas que incentiven las relaciones culturales entre Europa y América.

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

Se recabará también 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.

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 Máster valorará toda esta información para hacer propuestas de mejora relativas a los planes formativos que remitirá a la Comisión del Centro y que será aprobada por la Junta de Facultad para su aprobación y puesta en marcha.

9.5 Sistema de Información. Criterios específicos en el caso de extinción del título. Difusión y publicidad del SGIC.

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 Literatura Hispanoamericana 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 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 revisión y de mejora de la Comisión de Calidad del Master 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. Periodicidad de las reuniones: dos veces al año
- 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.

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 Hispanoamericana:

- 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 del Centro, tras la aprobación en Junta de Facultad, de forma razonada por no superar 10 alumnos matriculados en tres años. 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 del centro, si la inserción de los egresados fuera inferior al 20% durante cinco años, la Comisión del Centro 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 el artículo 28 del Real Decreto 1393/2007.

En caso de suspensión del Máster en Literatura Hispanoamericana 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.

La Facultad de Filología 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 Master en Literatura Hispanoamericana. Toda la información pertinente a este respecto se pondrá 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