

9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD MÁSTER UNIVERSITARIO EN ESTUDIOS LITERARIOS Universidad Complutense de Madrid

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

El responsable 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.

Como máxima responsable de la calidad de las titulaciones, se creará una Comisión de Calidad del Centro aprobada por la Junta del Centro, específicamente dedicada a garantizar la calidad de las titulaciones impartidas en la Facultad de Filología que funcionará con 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 (estudiantes, profesorado, PAS) 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 y organizaciones relacionadas con la titulación.

La participación de estos agentes externos en la Comisión de Calidad del Centro estará regulada en el Reglamento. La Comisión de Calidad del Centro elaborará anualmente una Memoria de sus actuaciones y un plan de mejoras del Máster que deberá ser aprobado por la Junta del Centro y difundido tal y como se especifica en el punto 9.5.3 de este documento.

La Comisión de Calidad del Centro tendrá como funciones:

- Realizar el seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad.
- Gestionar y coordinar todos los aspectos relativos a dicho sistema.
- Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad del Máster.
- Realizar propuestas de mejora y revisión hacer un seguimiento de las mismas.
- Establecer la política de calidad de la Facultad de Filología de acuerdo con la política de calidad de la UCM.

- Establecer y modificar los objetivos de calidad de cada titulación impartida en el Centro, oída la Comisión de Calidad de la Titulación respectiva.

La Facultad de Filología, en relación con otros másteres, ha establecido como órganos responsables de calidad: la comisión de calidad del centro y una comisión de calidad específica en cada máster, estructura que debe ser mantenida en todos los títulos que imparta la Facultad.

Asimismo se constituye **la Comisión de Calidad del Máster en Estudios Literarios** 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.

Las funciones de la Comisión de Calidad del Máster 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 Máster 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 contará 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: Evaluación y calidad del profesorado

Los procedimientos de evaluación y mejora de la calidad del profesorado del Máster Universitario en Estudios Literarios son los establecidos en el

Programa DOCENCIA de la UCM verificado por la ANECA con fecha 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 en Estudios Literarios evaluará a su profesorado, al menos cada tres años. Los efectos y las consecuencias de la evaluación para el profesorado y la titulación serán los regulados por la Universidad Complutense en el Programa Docencia).

9.2.2: Calidad de la enseñanza

La Comisión de Calidad del Máster en Estudios Literarios elaborará anualmente un informe sobre la marcha de las enseñanzas del mismo recabando información de:

- La Secretaría de Alumnos de la Facultad de Filología y los programas de gestión informática
- El Servicio de Coordinación y Gestión académica.
- La dirección de la Facultad de Filología donde esté ubicado el Máster.
- Los Departamentos (áreas) implicados en las enseñanzas.
- Utilizando el resto de procedimientos de recogida de información del Sistema de Información del Máster que se reseñan en el apartado 9.5.1 del documento.

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 del Máster.
- Orientación formativa a los estudiantes y también orientación sobre salidas profesionales.
- Recursos e infraestructuras del Máster.
- Estructura y características del profesorado y personal de apoyo del Máster.
- 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 que elaborará el correspondiente informe de seguimiento y lo difundirá tal y como se especifica en el apartado 9.5.3.

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 Máster 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.

La Comisión de Calidad del Centro será responsable del proceso de resolución de reclamaciones y de la incorporación de las sugerencias a las propuestas de mejora del título. Todas las reclamaciones, sugerencias y observaciones que los implicados en el desarrollo de este título deseen realizar serán dirigidas a la Comisión de Calidad del Centro.

Reclamaciones: procedimiento de actuación

- La Comisión de Calidad del Centro actuará de oficio o a instancia de parte en relación con las solicitudes, reclamaciones, sugerencias y observaciones que sean susceptibles de necesitar su intervención. Cualquier implicado en el desarrollo del Máster en Estudios Literarios (profesorado, PAS, alumnado), sin restricción alguna, podrá dirigirse a la comisión a título individual o colectivo.
- 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. 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.
- 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. 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.
- La Comisión de Calidad del Centro no admitirá las reclamaciones y observaciones anónimas, las formuladas con insuficiente fundamentación o inexistencia de pretensión y todas aquellas cuya tramitación cause un perjuicio al derecho legítimo de terceras personas. En todo caso, comunicará por escrito a la persona interesada los motivos de la no admisión.
- La Comisión no entrará en el examen individual de aquellas rclamaciones 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 del Centro promoverá la

oportuna investigación y dará conocimiento a todas las personas que puedan verse afectadas por su contenido.

- En la fase de investigación del procedimiento algunos miembros de la Comisión podrán personarse en cualquier dependencia del Centro para comprobar cuantos datos fueran necesarios, hacer las entrevistas personales pertinentes o proceder al estudio de la documentación necesaria; la Comisión podrá recabar los informes externos que sean convenientes.
- Una vez concluidas sus actuaciones, la Comisión de Calidad del Centro 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.
- En todo caso la Comisión de Calidad del Centro 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 del Centro 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 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 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 el año más (d+1) en relación con su cohorte de entrada).
- Tasa de rendimiento (% de créditos superados respecto de créditos matriculados).

La Comisión de Calidad del Centro analizará estos datos y emitirá anualmente propuestas de revisión y 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 Estudios Literarios no contempla la realización de prácticas externas.

Programas de Movilidad:

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

Para proceder al seguimiento y evaluación de los estudiantes que participen en programas de movilidad se recogerá información procedente de distintas fuentes. Así:

- a) Se elaborará un cuestionario estandarizado de recogida de información, es decir, una memoria elaborada por el estudiante y por la persona responsable del programa en la Universidad de destino y/o del profesor responsable de la supervisión académica del estudiante.
- b) Se realizarán encuestas individuales a los estudiantes que participen en los programas de movilidad en los que especifiquen los siguientes parámetros: grado de adecuación de la actividad respecto a las previsiones ofertadas por el programa; grado de satisfacción de los estudiantes remitidos y acogidos por la titulación; grado de satisfacción respecto a la gestión de la actividad por parte del programa.

La información recogida por estos procedimientos será objeto de análisis por parte de la Comisión de Calidad del Centro que la incorporará a la memoria anual acompañándola de las recomendaciones y mejoras pertinentes y 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/las primeros/as egresados/as en el Máster en Estudios Literarios se realizarán encuestas promovidas por el Rectorado de la Universidad, con la participación de la Oficina de calidad, para conocer el nivel de inserción laboral del Máster y, también, la adecuación de la formación recibida en la titulación para dicha inserción laboral.

Según los datos que proceden del análisis de los cursos 2006/2007 y 2007/2008 del Máster en Estudios Literarios se observa:

- Alumnos extranjeros que se insertan en el mercado laboral de los países de procedencia: 10%
- Alumnos extranjeros que prosiguen estudios de doctorado mediante becas y realizan trabajos de tipo editorial o cultural en el país de acogida: 10%
- Alumnos españoles que se insertan en el mercado laboral español, en el campo de la enseñanza, principalmente en la Educación Secundaria y de Adultos: 30%
- Alumnos españoles que acceden al mercado laboral en otros ámbitos tales como editoriales o medios de comunicación: 10%

Además, se recabará información del Colegio de Filosofía y Letras y de Ciencias de Madrid, de las organizaciones empresariales, y otros 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 valorará toda esta información periódicamente y emitirá propuestas de revisión y mejora de la titulación, que remitirá Comisión de Calidad del Centro 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 seguimiento del Sistema de Garantía Interna del 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 Máster y su desarrollo, así como de las propuestas de revisión y mejora de la titulación.

La Comisión de calidad del Máster 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 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 del Máster en la que se incluirá, entre otras cosas, toda la información, indicadores y análisis relativos a la garantía interna de calidad.
- Propuesta de mejora de la Comisión de Calidad del Máster y seguimiento de las mismas.
- Evaluación del profesorado mediante la aplicación del programa DOCENTIA.
- Resultados de las encuestas de satisfacción del 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 estudio conducentes a la obtención de Títulos oficiales

Serán motivos para la extinción del Máster Universitario de Estudios Literarios:

- No haber superado el proceso de evaluación para su acreditación (previsto en el artículo 27 del real decreto 1393/2007 y el plan de ajustes no subsane las deficiencias encontrada.
- 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.
- Si la inserción laboral de los egresados fuera inferior a un 10 % durante cinco años, la Comisión de Calidad del Grado deberá analizar el interés profesional de este, emitir un informe proponiendo acciones de mejora 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 Estudios Literarios quedará 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 difundirá los resultados del seguimiento de garantía interna de calidad del Máster en Estudios Literarios 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 Máster en Estudios Literarios. 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