

9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD
GRADO EN ESTUDIOS TEATRALES Universidad Complutense de Madrid

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

La calidad del Grado en Estudios Teatrales será responsabilidad de una Comisión de Calidad, cuyos miembros serán nombrados, conforme a su estructura y reglamento, por las Juntas de las Facultades de Filología, Geografía e Historia y Bellas Artes. Esta Comisión es el órgano colegiado específicamente dedicado a garantizar la calidad de la Titulación y funcionará sometido al Reglamento de la Comisión de Calidad de la Facultad de Filología. En esta Comisión, tal y como consta en su estructura que se detalla a continuación, están representados todos los colectivos de la Comunidad Universitaria: estudiantes, profesorado, personal de administración y servicios y responsables académicos, y contará con agentes externos, cuya participación específica en la Comisión de Calidad estará regulada por dicho Reglamento de la Comisión de Calidad de la Facultad de Filología (creada por acuerdo de Junta de Facultad de fecha de 8 de julio de 2010).

9.1.1. Responsable unipersonal del Sistema de Garantía Interna de Calidad: El responsable unipersonal de garantizar la calidad interna del *Grado en Estudios Teatrales* será el Decano de la Facultad responsable del Título, la Facultad de Filología, o, por delegación, el Vicedecano para asuntos de calidad de las titulaciones de esta Facultad.

9.1.2.- Composición de la Comisión de Calidad: La Comisión de Calidad del *Grado en Estudios Teatrales* consta de los siguientes miembros:

- El responsable unipersonal del Título, que la presidirá.
- Los Decanos de las Facultades de Geografía e Historia y Bellas Artes o, por delegación, los Vicedecanos responsables de la calidad de estas Facultades.
- El coordinador del Título.
- Un profesor por cada Facultad (Filología, Geografía e Historia y Bellas Artes) a la que no pertenezca el coordinador del Título. Se tratará de profesores que impartan docencia en el *Grado en Estudios Teatrales*.
- 1 estudiante del *Grado en Estudios Teatrales*.
- 1 representante del Personal de Administración y Servicios de la Facultad de Filología.
- 1 agente externo cuya participación en la Comisión quedará regulada en el Reglamento. Este agente podrá ser designado de entre las Agencias Autonómicas o Estatales de Evaluación, de entre expertos en evaluación de la

calidad de otras universidades, o de entre representantes de colegios profesionales, de empresas u organizaciones relacionadas con la Titulación.

Los miembros serán designados por las Juntas de los tres centros por un periodo de cuatro años, excepto los alumnos, que lo serán por sorteo cada dos años entre los alumnos matriculados en la Titulación.

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

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

9.1.4.- Funcionamiento y toma de decisiones de la Comisión de Calidad: La Comisión de Calidad del *Grado en Estudios Teatrales* estará regulada por el Reglamento de la Comisión de Calidad de la Facultad de Filología, creada por acuerdo de Junta de Facultad de fecha de 8 de julio de 2010. En cualquier caso, en dicho reglamento habrá de constar, además de la estructura y funciones ya fijadas de la Comisión, el que ésta se reunirá, como mínimo, dos veces a lo largo de cada curso académico, una al principio y otra al final del curso.

Las decisiones de la Comisión de Calidad del *Grado en Estudios Teatrales* se adoptarán por mayoría simple de los presentes en la reunión, excepto cuando se hagan propuestas de modificación del Título, que exigirá el voto a favor de la mayoría de los miembros que componen la Comisión. En caso de empate, el Presidente de la Comisión de Calidad dispondrá de voto de calidad. La Comisión de Calidad de la Facultad de

Filología, en su caso, aprobará las propuestas de la Comisión y se ocupará de remitirlas a la instancia que corresponda para su ejecución.

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

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 de la Titulación elaborará anualmente un informe sobre la marcha de las enseñanzas de la Titulación recabando información de:

- La Secretaría de Alumnos de la Facultad de Filología y los programas de gestión informática el Servicio de Coordinación y Gestión Académica.
- La Dirección de las Facultades de Filología, Geografía e Historia y Bellas Artes.
- Los Departamentos implicados en las enseñanzas.
- La Oficina de Calidad de la UCM.

En dicho informe se recogerá y analizará información sobre los siguientes aspectos:

- Difusión del programa formativo
- Acceso e ingreso de estudiantes incluyendo planes de acogida o autorización.
- Coordinación del profesorado de la Titulación.
- Orientación formativa a los estudiantes y también orientación sobre salidas profesionales.
- Recursos e infraestructuras de la Titulación.
- Estructura y características del profesorado y personal de apoyo de la Titulación.
- Información general sobre la matrícula y estructura de grupos de docencia, movilidad de estudiantes, estudiantes en prácticas y otros.
- Información sobre los indicadores más relevantes: tasas de eficiencia, abandono y rendimiento.

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

9.2.2.- Evaluación y calidad del profesorado

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

La totalidad del profesorado será evaluada cada tres años. Los efectos y consecuencias de la evaluación para el profesorado y la Titulación serán los regulados por la Universidad Complutense de Madrid en el Programa Docencia.

9.2.3.- 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, llevará a cabo el tratamiento analítico de la información facilitada en los mismos y efectuará la aplicación de los cuestionarios.

En la tramitación de los procedimientos ante la Comisión de Calidad se seguirán todas las garantías legalmente previstas para los procedimientos administrativos. La Comisión de Calidad del *Grado en Estudios Teatrales* 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 Grado podrá dirigirse a la Comisión de Calidad a título individual o colectivo.

Procedimiento de actuación en el caso de quejas y sugerencias:

Quejas:

- 1.- Las quejas serán formuladas por 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 queja. Los interesados podrán recabar de la Comisión de Calidad dichos impresos, así como asesoramiento para cumplimentarlos, o bien presentar sus propios escritos de queja.
- 2.- La Comisión de Calidad del *Grado en Estudios Teatrales* efectuará el registro de todas las quejas y enviará el correspondiente acuse de recibo a los que hayan presentado el escrito.
- 3.- La Comisión no admitirá las quejas y observaciones anónimas, las formuladas con insuficiente fundamento o inexistencia de pretensión y todas aquellas cuya tramitación cause un perjuicio al derecho legítimo de terceras personas. En todo caso, comunicará por escrito a la persona interesada los motivos de la no admisión.
- 4.- La Comisión no entrará en el examen individual de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial o expediente administrativo y suspenderá cualquier actuación si, en el transcurso de su tramitación, se iniciara un procedimiento administrativo o se interpusiera demanda o recurso ante los tribunales ordinarios. Ello no impedirá, no obstante, la investigación de los problemas generales planteados en las quejas presentadas. Admitida la reclamación, la Comisión de

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

- 5.- En la fase de investigación del procedimiento se realizarán las actuaciones pertinentes para comprobar cuantos datos fueran necesarios, mediante el estudio de la documentación necesaria y realización de entrevistas personales; la Comisión de Calidad podrá recabar los informes externos que sean convenientes.
- 6.- Una vez concluidas sus actuaciones, notificará su resolución a los interesados y la comunicará al órgano universitario afectado, con las sugerencias o recomendaciones que considere convenientes para la subsanación, en su caso, de las deficiencias observadas.
- 7.- En todo caso resolverá dentro del plazo de tres meses desde que fue admitida la queja.

Sugerencias:

Asimismo, se pondrá a disposición de los actores implicados (profesorado, alumnado y PAS) un Buzón de Sugerencias en la Web de la Facultad de Filología para todas aquellas propuestas que tengan como finalidad promover la mejora de la calidad de la Titulación.

Las decisiones y resoluciones de la Comisión de Calidad derivadas de quejas y sugerencias no tienen la consideración de actos administrativos y no serán objeto de recurso alguno; tampoco son jurídicamente vinculantes y no modificarán por sí mismas acuerdos o resoluciones emanadas de los órganos de la Universidad

Toda la información y análisis referente a las encuestas de satisfacción y tratamiento de quejas y sugerencias se incorporará al Sistema de Información de la Titulación, utilizando dicha información y análisis la Comisión de Calidad en sus informes y propuestas de revisión y de mejora del plan de estudios. Esta información se remitirá a la Comisión de Calidad del Centro que adoptará las medidas necesarias para su ejecución, con el objetivo de lograr una mejora continua en la satisfacción de la formación.

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 Grado. Además se utilizarán los indicadores que se mencionan a continuación y también la opinión del profesorado y del alumnado expresada en las encuestas de satisfacción. Se elaborarán los siguientes indicadores:

- **Tasa de eficiencia:** relación porcentual entre el número total de créditos establecidos en el plan de estudios y el número total de créditos en los que han tenido que matricularse a lo largo de sus estudios el conjunto de estudiantes titulados en un determinado curso académico.

- **Tasa de abandono:** relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que debieron obtener el Título el año académico anterior y que no se han matriculado ni en ese año académico ni en el posterior.
- **Tasa de graduación:** porcentaje de estudiantes que finalizan el Grado en el tiempo previsto en el plan de estudios (d) o en un año más (d+1) en relación con su cohorte de entrada.
- **Tasa de rendimiento:** porcentaje de créditos superados respecto a créditos matriculados.
- **Tasa de éxito:** porcentaje de créditos superados respecto a créditos presentados a examen.

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

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

El *Grado en Estudios Teatrales* contempla prácticas externas de carácter optativo (6 ECTS), de modo que precisará de un procedimiento ajustado a esta circunstancia para garantizar su calidad. El coordinador de la Titulación, como principal responsable de tales prácticas, realizará anualmente una encuesta a los centros de prácticas cuyos resultados serán informados directamente a la Comisión de Calidad. Las prácticas externas optativas tendrán una duración de entre 1 y 2 meses y podrán llevarse a cabo en teatros públicos y privados, organizaciones culturales, en empresas del sector cultural u otros organismos con los que exista un convenio. Estas prácticas tendrán dos objetivos formativos principales: 1) saber aplicar las metodologías de toma de decisiones, relacionadas con el fenómeno escénico y teatral, en entornos reales o situaciones profesionales y 2) saber conectar las teorías, los conceptos y problemas aprendidos con el ejercicio profesional y la gestión técnica en diferentes ámbitos organizativos.

El seguimiento y evaluación de las prácticas externas se realizará:

- A través de cuestionarios a los estudiantes: grado de satisfacción de los estudiantes que realicen la práctica, grado de adecuación de la actividad respecto a las previsiones ofertadas por el programa, grado de satisfacción respecto a la gestión de la actividad.
- Informe del tutor interno y los tutores externos de las prácticas donde se especifiquen:
 - a) el grado de cumplimiento de las actuaciones previstas en las prácticas externas y b) las propuestas de mejora de las actuaciones de las prácticas externas.

La Comisión de Calidad de la Titulación analizará los resultados y propondrá las medidas de revisión y mejora necesarias para conseguir los objetivos previstos y mejora continua del plan de estudios de la Titulación. Asimismo, esta información se remitirá a la Comisión de Facultad de Filología que adoptará las medidas necesarias para su ejecución.

En lo que respecta a los programas de movilidad, se realizará un seguimiento y evaluación que permita la mejora continua mediante propuestas por parte de la Comisión de Calidad del *Grado en Estudios Teatrales*. Se recogerá información de los responsables de los distintos programas y, en general, de los Vicedecanatos con competencias en Relaciones Internacionales de las Facultades de Filología, Geografía e Historia y Bellas Artes, así como de las encuestas realizadas por los alumnos implicados; toda esta información será analizada y valorada periódicamente por la Comisión de Calidad, que emitirá propuestas de revisión y mejoras del plan de estudios de la Titulación y las cuales remitirá a la Comisión de Calidad del Centro que adoptará las medidas necesarias para su ejecución con el objetivo de lograr una mejora continua en la calidad de los programas de movilidad.

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

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

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

Para evaluar la posible mejora de la calidad del *Grado en Estudios Teatrales* con el fin de aumentar la inserción laboral de sus egresados, se recabará información de Colegios y Asociaciones Profesionales, así como de organizaciones empresariales, educativas y sociales sobre la adecuación de la formación que presta esta Titulación al ámbito profesional. Para recopilar esta información, la Comisión de Calidad enviará a

esas organizaciones cuestionarios y, en caso de existencia de informes sobre la inserción laboral y la adecuación de la formación recibida, se les solicitará su remisión.

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

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 de Calidad.

9.5.1- Sistema de Información

Una vez implantado el *Grado en Estudios Teatrales*, 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 de la Titulación recibirá ayuda técnica en los procesos de aseguramiento de la calidad de la Oficina para la Calidad de la Universidad Complutense de Madrid, en especial para la aplicación del programa Docentia, para la aplicación de las encuestas de satisfacción y para la medición de la inserción laboral.

Por otra parte, la Vicegerencia de Gestión Académica proporcionará información sobre 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, al menos, la información, indicadores y análisis relativos a la garantía interna de calidad.
- Propuestas de mejora de la Comisión de Calidad de la Titulación y, en el caso de que las estime oportunas, seguimiento de su ejecución.
- Evaluación del profesorado mediante la aplicación del Programa Docencia.
- Sistemas de verificación del cumplimiento por parte del profesorado de sus obligaciones docentes.
- Reuniones de coordinación, valoración y reflexión final, que tendrán lugar, al menos, dos veces a lo largo del curso académico.
- Resultados de las encuestas de satisfacción al alumnado, profesorado y personal de apoyo.
- Sistema de quejas y sugerencias.
- Información de las bases de datos existentes de matrícula, actas y otras facilitada por la Secretaría de Alumnos.
- Resultados de las encuestas de inserción laboral.

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

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

- No haber superado el proceso de evaluación para su acreditación (previsto en el artículo 27 de Real Decreto 1393/2007) no haber subsanado el correspondiente plan de ajustes las deficiencias encontradas.
- Si se considera que el Título ha realizado modificaciones en el plan de estudios que supongan un cambio notable en los objetivos y naturaleza del Título (RD 1393/2007 art. 28).
- A petición de la Facultad de Filología y con el acuerdo de las Facultades de Geografía e Historia y Bellas Artes, tras la aprobación en las respectivas Juntas de Facultad, de forma razonada según criterios específicos que la Titulación deberá recoger, por no superar los 10 alumnos matriculados en tres años consecutivos.

- A petición, motivada y justificada, del Consejo de Gobierno de la Universidad Complutense de Madrid o de la Comunidad de Madrid, en ejercicio de las competencias atribuidas legal o reglamentariamente.
- Si la inserción laboral de los egresados fuera inferior a 20% durante cinco años, la Comisión de la Titulación deberá analizar el interés profesional del Título, emitir un informe proponiendo acciones de mejora del Título o su extinción.

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

La suspensión del Plan de Estudios será aprobada por el Consejo de Gobierno y se desarrollará según lo establecido en el artículo 28 del R.D. 1393/2007 y R.D. 861/2010 art. 28.

En caso de suspensión del *Grado en Estudios Teatrales*, 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 Universidad Complutense de Madrid.

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

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

- Memoria de actuación.
- Plan de mejoras.
- Informes de seguimientos de la Calidad de la Enseñanza y del profesorado.

Nota:

A lo largo de este documento se utiliza el género gramatical masculino decano, presidente, coordinador, responsable, director, estudiante u otros para referirse a colectivos mixtos siguiendo el principio lingüístico de la economía expresiva y sin pretender discriminar a nadie por razón de sexo.