

**8 SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD**  
**GRADO EN LITERATURA GENERAL Y COMPARADA**  
**Universidad Complutense de Madrid**

### **8.1 Sistema Interno de Garantía de Calidad**

#### **1. Responsables del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC)**

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, la cual tiene un reglamento aprobado el 31 de enero de 2019.

#### **Comisión de Calidad del Centro**

La Comisión de Calidad del Centro es la máxima responsable de la calidad de las titulaciones de la Facultad de Filología. Dicha comisión, aprobada por la Junta de Centro, está específicamente dedicada a garantizar la calidad de las titulaciones. Su funcionamiento está regulado por un reglamento específico que será aprobado por la Junta.

#### **Composición:**

Esta Comisión está constituida por su Presidente (el Decano o persona en quien delegue), el responsable de calidad de cada uno de los títulos de grado que se impartan en la Facultad, que necesariamente será un profesor, y un representante de cada uno de los colectivos de la Comunidad Universitaria (profesores, alumnos y personal técnico de gestión y de administración y servicios-PTGAS-), 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.

#### **Funciones:**

La **Comisión de Calidad del Centro** tiene entre sus funciones:

1. Establecer la política de calidad del Centro, de acuerdo con la política de calidad de la UCM.
2. Establecer y modificar los objetivos de calidad de cada titulación impartida en el Centro, oída la Comisión de Calidad de la Titulación respectiva.
3. Realizar el seguimiento y coordinación del Sistema de Garantía Interna de Calidad del Centro.
4. Gestionar y coordinar todos los aspectos relativos a dicho sistema.
5. Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad de todos los títulos del centro.
6. Realizar propuestas de mejora, 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 este documento.

### **Comisión de Calidad del Grado en Literatura General y Comparada**

Asimismo, se constituye la Comisión de Calidad del Grado en Literatura General y Comparada, compuesta por un Presidente, que necesariamente será un profesor y que será también vocal de la Comisión de Calidad del Centro, dos miembros del PDI de la titulación, un estudiante del Grado en Literatura General y Comparada y un miembro del PTGAS. La comisión podrá contar también con agentes externos. La propuesta y nombramiento de los miembros de la Comisión de Calidad de la titulación será la que determine en su momento el Reglamento de funcionamiento de la Comisión de Calidad.

Las funciones de la Comisión de Calidad del Grado en Literatura General y Comparada son 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 el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad del Grado en Literatura General y Comparada y elevar las conclusiones a la Comisión de Calidad del Centro.
5. Realizar propuestas de mejora.
6. Elaborar anualmente una Memoria de sus actuaciones y proponer a la Comisión de Calidad del Centro un plan de mejoras de la titulación, que deberá ser estudiado y aprobado por la Comisión de Calidad del Centro y por la Junta del Centro.
7. Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad del título.

Estas funciones se ejercerán también en los casos en que el Grado en Literatura General y Comparada participe de titulaciones de Doble Grado, en todo lo que concierne al Grado en Literatura General y Comparada integrado en esas titulaciones.

En lo que respecta al **funcionamiento y toma de decisiones** de la Comisión de Calidad del Centro y de la Comisión de Calidad de la Titulación:

- 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 así lo requiriesen.
- La toma de decisiones será colegiada y vinculante, de acuerdo con la normativa UCM de funcionamiento de los órganos colegiados. Las decisiones se tomarán por mayoría simple de los asistentes, salvo en el caso de propuesta de extinción de los títulos, en cuyo caso será necesaria la mayoría absoluta y, además, la propuesta razonada deberá ser refrendada por la Junta del Centro. En caso de empate el Presidente dispondrá de voto de calidad.
- Las medidas adoptadas se comunicarán a los implicados en las mismas, así como a la Junta de Facultad para su ratificación, si ésta fuera necesaria.

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

### **2.1. Calidad de la Enseñanza**

La Comisión de Calidad del Centro elaborará anualmente un informe sobre la marcha de las enseñanzas del Grado en Literatura General y Comparada 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
- la Comisión de Calidad del Grado de Literatura General y Comparada
- los Departamentos implicados en las enseñanzas.

La Comisión de Calidad del Centro utilizará también el resto de procedimientos de recogida de información del Sistema de Información de la titulación que se reseñan más adelante en este 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 tutela.
- 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.

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 este documento.

## **2.2. Evaluación y calidad del profesorado**

El modelo de evaluación de la actividad de la actividad docente del profesorado de la UCM: Programa Docencia-UCM es un modelo aprobado en Consejo de Gobierno en su acuerdo del 5 de julio de 2016. El modelo DOCENTIA-UCM fue verificado por la Fundación para el Conocimiento Madrid+d en 2016 y su certificación implantada a través del Informe Definitivo que la Comisión de Evaluación de la Fundación para el conocimiento Madrid+d emitido el 9 de diciembre de 2022.

Se evaluará a su profesorado, al menos cada tres años. Los efectos y consecuencias de la evaluación para el profesorado y la titulación serán los regulados por la Universidad Complutense de Madrid en el Programa Docencia.

## **2.3. Satisfacción de los actores implicados en la titulación**

La información sobre la valoración global y sobre aspectos específicos del Grado en Literatura General y Comparada 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 Grado en Literatura General y Comparada recibe y analiza los resultados de dichas encuestas, junto con otros datos e indicadores proporcionados por el Sistema de Información de las titulaciones, para realizar, a partir de ellos, propuestas de revisión y mejora de la titulación.

## **2.4. Procedimiento de actuación en caso de quejas**

La Comisión de Calidad del Centro será responsable del proceso de resolución de quejas y de la incorporación de las sugerencias a las propuestas de mejora del título. La Comisión de Calidad del Centro actuará de oficio o a instancia de parte en relación con las solicitudes, quejas, sugerencias y observaciones que sean susceptibles de necesitar su intervención. Cualquier implicado en el desarrollo del título de Grado en Literatura General y Comparada (profesorado, PTGAS, alumnado), sin restricción alguna, podrá dirigirse a la Comisión a título individual o colectivo.

#### **2.4.1. Quejas y sugerencias**

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 del Centro.

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 quejas 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 no admitirá las quejas 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.

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 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 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. 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.

En todo caso resolverá dentro del plazo de tres meses desde que fue admitida la reclamación.

Asimismo, se pondrá a disposición de los actores implicados (profesorado, alumnado y PTGAS) 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 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.

El procedimiento para presentar reclamaciones deberá estar sujeto a lo previsto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE del 02 de octubre de 2015).

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 de la del 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 del Grado en Literatura General y Comparada se miden en el Trabajo Fin de Grado. Se utilizarán además 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 finalizar la titulación el curso anterior y que no se han matriculado ni en ese curso ni en el anterior).
- **Tasa de graduación** (porcentaje de estudiantes que finalizan la enseñanza en el tiempo previsto en el plan de estudios (d) o en año más (d+1) en relación con su cohorte de entrada).
- **Tasa de rendimiento** (% de créditos superados respecto a créditos matriculados).
- **Tasa de éxito** (% de créditos superados respecto a créditos presentados a examen).

La Comisión de Calidad del Grado en Literatura General y Comparada analizará estos datos y los elevará, junto con su informe y propuestas de mejora, anualmente a la Comisión de Calidad del Centro. La Comisión de Calidad del Centro elaborará el informe y propuestas de mejora definitivas de cada Grado y homogeneizará los criterios. La memoria y propuestas serán elevadas a la Junta del Centro.

### **3. Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad**

La titulación de Grado en Literatura General y Comparada no incluye la realización de prácticas externas. 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 del Grado en Literatura General y Comparada. Se recogerá información mediante los procedimientos que se detallan a continuación, que será analizada y valorada por la Comisión de Calidad de la Titulación:

- 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 en los que se especifique el grado de cumplimiento de las actuaciones previstas en el programa de movilidad, así como las 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.

#### **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 Graduados y Graduadas en Literatura General y Comparada se realizarán encuestas promovidas por el Rectorado de la Universidad, con la participación de la Oficina para la Calidad, para conocer el nivel de inserción laboral del Grado y, también, la adecuación de la formación recibida en la titulación para dicha inserción laboral. Además, se recabará información específica referida al perfil laboral de Literatura General y Comparada de, al menos, el Colegio de Doctores y Licenciados en Filosofía y Letras y en Ciencias de la Comunidad de Madrid, así como de otras asociaciones profesionales y organizaciones del ámbito especializado sobre la inserción laboral y la adecuación de la formación recibida.

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

#### **5. Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y servicios, etc.) y de atención a la quejas y sugerencias. Criterios específicos en el caso de extinción del título**

##### **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 de la Titulación 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 sobre 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 Docencia.
- 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 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 del Grado en Literatura General y Comparada, conforme a lo previsto en los artículos 27, 28 y 34 del Real Decreto 822/2021:

- No haber superado el proceso de evaluación para su acreditación previsto en los artículos 27, 28 y 34 del RD 822/2021) o 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.
- 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. O bien a petición del propio del Centro, tras la aprobación en Junta de Facultad, cuando no se supere el número de 15 alumnos matriculados en tres años consecutivos.
- Si la inserción de los egresados fuera inferior en un 15% durante cinco años, la Comisión del Grado en Literatura General y Comparada, 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 los artículos 27, 28 y 34 del RD 822/2021.

En caso de suspensión del Grado en Literatura General y Comparada debe quedar garantizado por parte del Centro 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 SGIC**

El Rectorado de la Universidad Complutense de Madrid difundirá los resultados del seguimiento de garantía interna de calidad de la titulación de Grado en Literatura General y Comparada 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 de las titulaciones. 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 del Centro.

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 seguimiento interna del título y el informe de seguimiento interno de la UCM.
- Información relacionada con las características del título.
- Inscripción en el RUCT y de los resultados de los procesos de verificación, seguimiento y renovación de acreditación por parte de la agencia externa.