

## Sistema interno de garantía de calidad (SIGC)

### 1. Responsable del SIGC

El responsable unipersonal de garantizar la calidad interna de los títulos impartidos en la Facultad de Filología será el decano/a o persona en quien delegue, quien presidirá la Comisión de Calidad del centro. Dicha comisión, aprobada por la Junta de Facultad, está específicamente dedicada a garantizar la calidad de las titulaciones. Su funcionamiento está regulado por un reglamento específico aprobado por la Junta de Facultad y la componen:

- presidente/a;
- responsable de calidad de cada uno de los títulos, que necesariamente será un profesor/a;
- un/a representante de cada uno de los colectivos de la comunidad universitaria (profesorado, alumnado y personal de administración y servicios, elegidos por la Junta de Facultad).

En las reuniones de toma de decisiones y propuestas de mejora se cuenta con agentes externos convocados ad hoc en función de sus competencias profesionales. Estos agentes pueden ser elegidos de entre los expertos designados por las agencias autonómicas o estatales de evaluación o expertos en evaluación de la calidad de otras universidades o también representantes de colegios profesionales, de empresas u organizaciones relacionadas con la titulación.

La Comisión de Calidad de la Facultad de Filología tiene entre sus funciones:

1. Establecer la política de calidad de la Facultad, de acuerdo con la política de calidad de la UCM.
2. Establecer y modificar los objetivos de calidad de cada titulación impartida en la Facultad, oída la Comisión de Calidad de la Titulación.
3. Realizar el seguimiento y coordinación del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad.
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 de la Facultad.
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 y difundido por la Junta de Facultad.

Asimismo, existe la Comisión de Calidad del Máster Universitario en Estudios Contemporáneos sobre Mundo Árabe y Comunidades Musulmanas: Mediación Social y Gestión de Conflictos (en adelante, MECMACM), compuesta por:

- el coordinador/a del MECMACM, que necesariamente será un/a profesor/a, que también será vocal de la Comisión de Calidad de la Facultad de Filología;
- dos profesores/as (una/o de la Facultad de Filología y otra/o de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología);
- un/a estudiante;
- un miembro del personal de administración y servicios;
- un agente externo.

Máster Universitario en Estudios Contemporáneos  
sobre Mundo Árabe y Comunidades Musulmanas:  
Mediación Social y Gestión de Conflictos

Las funciones de la Comisión de Calidad del MECMACM serán las siguientes:

- Proponer los objetivos de calidad de la titulación, o su modificación en su caso.
- Recoger información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa formativo de la titulación (objetivos, desarrollo de la enseñanza y aprendizaje y otros).
- Gestionar el sistema de información de la titulación.
- Realizar propuestas de mejora.
- Elaborar anualmente una Memoria de sus actuaciones y proponer a la Comisión de Calidad de la Facultad de Filología un plan de mejoras de la titulación, que deberá ser estudiado y aprobado por la Comisión de Calidad de la Facultad de Filología y por la Junta de Facultad.
- Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad del MECMACM.
- En lo que respecta al funcionamiento y toma de decisiones de la Comisión de Calidad de la Facultad de Filología y de la Comisión de Calidad del MECMACM:
- Existe un reglamento de funcionamiento de la Junta de Facultad.
- Las reuniones serán cuatrimestrales y se celebrarán preferentemente al principio, medio y final de curso, sin perjuicio de que pueda convocarse con carácter extraordinario si las circunstancias lo requiriesen.
- Las decisiones se tomarán por mayoría simple, salvo en el caso de propuesta de extinción de un título, en cuyo caso será necesaria la mayoría absoluta y, además, la propuesta razonada deberá ser refrendada por el Consejo de Departamento y la Junta de Facultad. 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.

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

### 8.1. Calidad de la docencia:

La Comisión de Calidad de la Facultad de Filología elaborará anualmente un informe sobre la marcha de las enseñanzas del MECMACM recabando información de:

- la Secretaría de Alumnos de la Facultad y los programas de gestión informática (GEA).
- el Servicio de Coordinación y Gestión Académica.
- la dirección de la facultad responsable de la titulación: Facultad de Filología.
- la Comisión de Calidad del MECMACM.
- El resto de procedimientos de recogida de información del sistema de información de la titulación.

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 tutorización.
- Coordinación del profesorado de la titulación.
- Orientación formativa a los/las estudiantes y también orientación sobre salidas profesionales.
- Recursos e infraestructuras de la titulación.
- Estructura y características del profesorado y personal de apoyo de la titulación.

Máster Universitario en Estudios Contemporáneos  
sobre Mundo Árabe y Comunidades Musulmanas:  
Mediación Social y Gestión de Conflictos

- Información general sobre la matrícula y estructura de grupos de docencia, movilidad de estudiantes, movilidad de profesorado visitante y otros.

La Comisión de Calidad de la Facultad de Filología elaborará una propuesta de mejoras que remitirá para su aprobación a la Junta de Facultad. El seguimiento de la aplicación de las mejoras propuestas y aprobadas por la Junta de Facultad será realizado por la Comisión de Calidad de la Facultad de Filología, que elaborará el correspondiente informe de seguimiento y lo difundirá tal y como se especifica en el Sistema de Información.

#### 8.2. Evaluación y calidad del profesorado

Los procedimientos de evaluación y mejora de la calidad del profesorado del MECMACM son los procedimientos establecidos en el Programa Docencia de la UCM.

De acuerdo con la normativa de Calidad interna de la Facultad de Filología, la titulación evaluará a su profesorado cada año. Sus resultados serán estudiados por la Comisión de Calidad de la Facultad de Filología, 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.

#### 8.3. 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 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 MECMACM 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 de la Facultad de Filología será responsable de su seguimiento.

La Comisión de Calidad de la Facultad de Filología será responsable del proceso de resolución de quejas y de la incorporación de las sugerencias a las propuestas de mejora del título. Todas las quejas, solicitudes, sugerencias y observaciones que los implicados en el desarrollo del Título de MECMACM deseen realizar serán dirigidas a la Comisión de Calidad del MECMACM y a la Comisión de Calidad de la Facultad de Filología.

#### 8.4. Procedimiento de actuación

El sistema de actuación ante solicitudes, quejas, sugerencias y observaciones que se planteen (legitimación, formas de presentación, plazos y tramitación de las mismas) seguirá básicamente el procedimiento de actuación del Defensor Universitario de la UCM ante este tipo de situaciones, recogido en el Título V (artículos del 25 al 32) del Reglamento del Defensor Universitario de la Universidad Complutense de Madrid, aprobado en la sesión del Claustro del 16 de noviembre de 2005. Asimismo, en la tramitación de los procedimientos ante la Comisión de Calidad de la Facultad de Filología, se seguirán todas las garantías legalmente previstas para los procedimientos administrativos.

#### 8.5. Quejas

Las quejas serán formuladas por la persona interesada mediante la presentación de un escrito que contenga sus datos personales y de contacto y el sector de la comunidad universitaria al que pertenece, 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. El escrito se presentará con libertad de forma, si bien deben existir en la página web de la Facultad impresos y formularios que faciliten la presentación de la reclamación. Las personas interesadas 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 de la Facultad de Filología 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 con el objeto de garantizar la confidencialidad de los asuntos.

La Comisión de Calidad no admitirá las quejas 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 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 queja, la Comisión de Calidad de la Facultad de Filología 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 queja.

#### 8.6. 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 MECMACM 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.

Máster Universitario en Estudios Contemporáneos  
sobre Mundo Árabe y Comunidades Musulmanas:  
Mediación Social y Gestión de Conflictos

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 mejora.

8.7. Cumplimiento de objetivos formativos y resultados de aprendizaje:

Los objetivos formativos globales y finales del MECMACM se miden en las prácticas externas, en el Trabajo de Fin de Máster y el examen correspondiente, así como en la información recogida en la medición de calidad de la enseñanza y profesorado, la información en las encuestas de inserción laboral. 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 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 (porcentaje de créditos superados respecto a créditos matriculados).

A nivel interno, el MECMACM aplicará instrumentos para garantizar la calidad de las enseñanzas recibidas y el proceso de aprendizaje de los estudiantes, mediante evaluaciones y autoevaluaciones regulares, tanto de carácter informal (*feedback* oral) como mediante encuestas, para comprobar la calidad del programa. La evaluación abarcará todo el programa, tanto el desarrollo curricular como el proceso de enseñanza-aprendizaje. Se evaluarán, por tanto, los siguientes aspectos del programa y su desarrollo, y la satisfacción de los agentes que participan:

*Proceso de enseñanza-aprendizaje:*

- El grado de satisfacción de los estudiantes.
- El grado de satisfacción de los profesores

*Programa y proceso de enseñanza:*

- La efectividad de los procesos de comunicación didáctica o discentes.
- La efectividad de la organización y estructuración del proceso curricular.
- La adecuación de los objetivos, contenidos, metodología, y criterios de evaluación.

*Organización y recursos del sistema:*

- La eficacia de los sistemas de información al estudiante, y de los procesos de acceso al MECMACM.
- La adecuación de los recursos y medios de que dispone la Facultad de Filología y la Facultad de Informática

Máster Universitario en Estudios Contemporáneos  
sobre Mundo Árabe y Comunidades Musulmanas:  
Mediación Social y Gestión de Conflictos

- La eficacia del sistema de apoyo de la titulación.

La Comisión de Calidad del MECMACM analizará estos datos y emitirá anualmente propuestas de revisión y mejora de la titulación a la Junta de Facultad que adoptará las medidas necesarias para su ejecución.

#### 8.8. Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas

Las/os estudiantes del MECMACM habrán de realizar 6 créditos ECTS de prácticas tuteladas en empresa. Estas prácticas tienen el objetivo de brindar a los estudiantes un aprendizaje de carácter práctico por un tiempo limitado y favorecer su acercamiento al mundo laboral.

El/la estudiante tendrá un tutor en la empresa donde realiza las prácticas y un tutor en el centro que será el vicedecano de Relaciones Externas e Investigación, o algún otro profesor en quien delegue.

El reconocimiento de créditos por prácticas externas atenderá a los siguientes criterios:

- El objeto de las prácticas se inscribirá en el ámbito propio de la titulación cursada por el alumno.
- Las prácticas podrán realizarse en empresas u otras entidades, públicas o privadas, incluyendo universidades y organismos dependientes de la Administración Pública.
- Al final del periodo de prácticas se presentará una memoria por parte del alumno de las actividades realizadas, y un informe del tutor de la empresa en el que se valorarán las actividades del estudiante. El tutor de centro valorará estos informes y calificará las prácticas.

Cada crédito corresponderá a 15 horas de actividad.

Para el seguimiento y evaluación de las prácticas externas se recabará información de los estudiantes que participen en las prácticas mediante informes individuales de los estudiantes, de los tutores y coordinadores o responsables de dichas prácticas. La información que se va a considerar es la siguiente:

1. Informes individuales de la/os estudiantes participantes en las prácticas externas, en los que se especifiquen los siguientes parámetros:

- Grado de adecuación de la actividad respecto a las previsiones ofertadas por el programa,
- Grado de satisfacción de los estudiantes que realizan las prácticas
- Grado de satisfacción respecto a la gestión de la actividad.

2. Informes de los tutores y coordinadores o responsables de los programas de prácticas externas en los que se especifiquen los siguientes parámetros:

- Grado de cumplimiento de las actuaciones previstas en las prácticas externas
- Propuestas de mejora de las actuaciones de las prácticas externas

La Comisión de Calidad del MECMACM recabará anualmente del tutor o tutores de centro todos los informes de alumnos y empresas e incluirá en su informe anual propuestas de mejora como eliminar a una empresa de la lista de empresas que ofertan prácticas cuando los resultados no

Máster Universitario en Estudios Contemporáneos  
sobre Mundo Árabe y Comunidades Musulmanas:  
Mediación Social y Gestión de Conflictos

sean satisfactorios o tratar de aumentar el número de alumnos recibidos en una empresa en caso contrario.

La Comisión de Calidad del MECMACM comunicará los resultados a las partes implicadas y propondrá las medidas de revisión y mejora necesarias para conseguir los objetivos previstos y, en su caso, su mejora continua. Asimismo, esta información se remitirá a la Junta de Facultad que adoptará las medidas necesarias para su ejecución.

8.9. Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los egresados y de la satisfacción con la formación recibida.

Dos años después de que salgan la/os primeros egresada/os del MECMACM 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 MECMACM y, también la satisfacción con la formación recibida en la titulación para dicha inserción laboral.

La Comisión de Calidad del MECMACM también prevé recabar información sobre la inserción laboral y la satisfacción con la formación recibida, por medio de las siguientes instituciones:

- Asociaciones de estudiantes egresados.
- Contacto con los egresados.
- Confección de una base de datos mediante la petición de información a los estudiantes egresados, previo consentimiento individual de cada uno de éstos.

La Comisión de Calidad del MECMACM valorará toda esta información para hacer propuestas de mejora relativas a los planes formativos que remitirá a la Junta de Facultad para su aprobación y puesta en marcha.

Una vez analizados estos datos, se informará a la Comisión de Coordinación del MECMACM y al Consejo de Departamento, con el fin de adoptar las medidas para la mejora del plan de estudios en función de las necesidades del mercado laboral, tratando así de garantizar la satisfactoria inserción de nuestros egresados en dicho mercado.

Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y servicios, etc.). Criterios específicos en el caso de extinción del título. Difusión y publicidad de los resultados del seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad.

### 3 Sistemas de información

El sistema de Información del MECMACM, 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.

Máster Universitario en Estudios Contemporáneos  
sobre Mundo Árabe y Comunidades Musulmanas:  
Mediación Social y Gestión de Conflictos

- 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 descrito arriba.
- Información de las bases de datos existentes de matrícula, actas y otras facilitada por la Vicegerencia de Gestión Académica.

9. Criterios específicos en el caso de extinción del título

Serán motivos para la extinción del MECMACM:

- No haber superado el proceso de evaluación para su acreditación (previsto en el artículo 27, 28 y 34 del RD 822/2021) 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.
- A petición de la Facultad de Filología, tras la aprobación en Junta de Facultad, de forma razonada según criterios específicos de cada titulación.
- A petición, motivada y justificada, del Consejo de Gobierno de la UCM o de la Comunidad de Madrid, tras la aprobación de la Junta al no superar los 10 matriculados en tres años consecutivos, en ejercicio de las competencias atribuidas legal o reglamentariamente.
- Si la inserción laboral de los egresados fuera inferior al número estipulado por la Facultad de Filología durante cinco años, la Comisión de Calidad deberá analizar el interés profesional del Título.

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

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 MECMACM debe quedar garantizado por parte de la Facultad de Filología como 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.

10. Difusión y publicidad de los resultados del seguimiento del Sistema Interno de Garantía de Calidad

El Rectorado de la Universidad Complutense de Madrid difundirá los resultados del seguimiento interno de garantía de calidad del MECMACM 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.



UNIVERSIDAD  
**COMPLUTENSE**  
MADRID

## Facultad de Filología

---

### Máster Universitario en Estudios Contemporáneos sobre Mundo Árabe y Comunidades Musulmanas: Mediación Social y Gestión de Conflictos

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 Interno de Garantía 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.

En todo caso, la información mínima que se difundirá sobre los resultados de seguimiento del SIGC de la titulación incluirá:

- Memoria de actuación
- Plan de mejoras
- Informe emitido por la Agencia Externa y/o el Informe emitido por la UCM.