

9. SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD
MASTER UNIVERSITARIO EN ESTUDIOS INTERCULTURALES
EUROPEOS
Universidad Complutense de Madrid/Universidad Ratisbona

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

El presente documento recoge el **Sistema de Garantía Interna de Calidad** del Máster Interuniversitario en *Estudios Interculturales Europeos*, título conjunto de la Universidad Complutense de Madrid y la Universidad de Ratisbona, por lo que todas las referencias recogidas en el Sistema deben entenderse referidas a ambas Universidades.

El **Sistema de Garantía Interna de Calidad** (SGIC) de este título sigue las líneas establecidas por el Vicerrectorado de Desarrollo y Calidad de la Docencia y la UCM) (<http://www.ucm.es>), y se ajusta a lo establecido en el R.D. 1393/2007, de 29 de octubre.

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 Comisión de Calidad del Centro será la máxima responsable de la calidad de las titulaciones. Dicha Comisión, aprobada por la Junta de Centro, estará específicamente dedicada a garantizar la calidad de las titulaciones. Su funcionamiento estará regulado por un reglamento específico que será aprobado por dicha Junta. Esta Comisión estará constituida por su presidente, el responsable de calidad de cada uno de los títulos—que necesariamente será un profesor y un representante de cada uno de los colectivos de la Comunidad Universitaria (profesores, alumnos y personal de administración y servicios), elegidos por la Junta de Facultad. En las reuniones de toma de decisiones y propuestas de mejora se contará con agentes externos convocados 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.

La Comisión de Calidad del Centro (en adelante, Comisión de Calidad) tendrá 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.

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 y difundido por la Junta de Centro.

La Comisión de Calidad del Máster en *Estudios Interculturales Europeos* estará compuesta por el Coordinador del Máster, que necesariamente será un profesor que también será vocal de la Comisión de Calidad del Centro, dos profesores, un estudiante y un miembro del personal de administración y servicios. La propuesta y nombramiento de los miembros de la Comisión de Calidad del Máster recaerá en el Departamento de Filología Alemana.

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 subsistema de información de la titulación.
4. Realizar propuestas de mejora.
5. 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.
6. Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad del título de Máster en Estudios Interculturales Europeos.

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 el Consejo de Departamento y la Junta del Centro.

- 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 del Centro. 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.

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

Los procedimientos de evaluación y mejora de la calidad del profesorado del Máster son los procedimientos establecidos en el Programa Docencia de la UCM verificado por la ANECA con fecha de 31 de marzo de 2008.

De acuerdo con la normativa de Calidad interna del Centro, la titulación evaluará a su profesorado cada tres años. Sus resultados serán estudiados por la Comisión de Calidad del Centro, que elevará a los órganos competentes las propuestas de actuación que considere oportunas para la mejora de la calidad de la docencia y el profesorado. La evaluación se hará conforme al Programa Docencia de evaluación de la docencia (para más especificaciones, se remite a la página Web del Vicerrectorado de Desarrollo y Calidad de la Docencia: <http://www.ucm.es/dir/2423.htm>).

Calidad de la docencia

La Comisión de Calidad del Centro elaborará anualmente un informe sobre la marcha de las enseñanzas del Máster recabando información de:

- la Secretaría de alumnos del Centro y los programas de gestión informática (actualmente META).
- el Servicio de Coordinación y Gestión Académica.
- la dirección del Centro donde esté ubicada la titulación: Facultad de Filología.
- la Comisión de Calidad del Máster.
- el Departamento de Filología Alemana y de todos los que tienen docencia en nuestro máster.
- 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.
- Información general sobre la matrícula y estructura de grupos de docencia, movilidad de estudiantes, movilidad de profesores visitantes y otros.

Según 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 Sistema de Información.

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

La Comisión de Calidad de la Titulación de Máster en Estudios Interculturales Europeos 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 de su seguimiento.

La Comisión de Calidad del Centro será responsable del proceso de resolución de quejas y reclamaciones 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 Máster en Lingüística Inglesa deseen realizar serán dirigidas a la Comisión de Calidad del Máster y a la Comisión de Calidad del Centro.

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 del Centro, se seguirán todas las garantías legalmente previstas para los procedimientos administrativos.

- Reclamaciones:

1. Las reclamaciones serán formuladas por el interesado mediante la presentación de un escrito que contenga sus datos personales, el sector de la comunidad universitaria al que pertenece y su domicilio a efectos de notificación, y en el que se concretarán con suficiente claridad los hechos que originan la reclamación, el motivo y alcance de la pretensión que se plantea y la petición que se dirige a la Comisión. El escrito se presentará con libertad de forma, si bien se publicarán en la página web del centro impresos que faciliten la presentación de la reclamación. Los interesados podrán recabar de la Comisión de Calidad dichos impresos así como asesoramiento para cumplimentarlos, o bien presentar sus propios escritos de reclamación.
2. La Comisión de Calidad del Centro efectuará el registro de todas las reclamaciones y enviará el correspondiente acuse de recibo a los que hayan presentado el escrito. 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.
3. La Comisión de Calidad 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.
4. La Comisión no entrará en el examen individual de aquellas reclamaciones sobre las que esté pendiente resolución judicial o expediente administrativo y suspenderá cualquier actuación si, en el transcurso de su tramitación, se iniciara un procedimiento administrativo o se interpusiera demanda o recurso ante los tribunales ordinarios. Ello no impedirá, no obstante, la investigación de los problemas generales planteados en las reclamaciones presentadas. Admitida la reclamación, la Comisión de Calidad del Centro 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 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 no tienen la consideración de actos administrativos y no serán objeto de recurso alguno; tampoco son jurídicamente vinculantes y no modificarán por sí mismas acuerdos o resoluciones emanadas de los órganos de la Universidad.

Toda la información y análisis referente a las encuestas de satisfacción y tratamiento de reclamaciones y sugerencias se incorporará al Sistema de Información de la titulación, utilizando dicha información y análisis la Comisión de Calidad en sus informes y propuestas de mejora.

Cumplimiento de objetivos formativos y resultados de aprendizaje

Los objetivos formativos globales y finales del Máster se miden en el Trabajo de Fin de Máster y el exámen correspondiente. 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).
- Tasa de éxito (porcentaje de créditos superados respecto a créditos presentados a examen).

La Comisión de Calidad del Máster analizará estos datos y los elevará anualmente a la Comisión de Calidad del Centro junto con su informe y propuestas de mejora. La

Comisión de Calidad del Centro elaborará el informe y las propuestas de mejora definitivas de cada Máster y homogeneizará los criterios. La memoria y las propuestas serán elevadas a la Junta del Centro.

A nivel interno, el Máster en *Estudios Interculturales Europeos* ha aplicado desde el primer año de su implantación, 2006-2007, instrumentos para garantizar la calidad de las enseñanzas recibidas y el proceso de aprendizaje de los estudiantes. A lo largo del primer año se han llevado a cabo en la universidad de Ratisbona evaluaciones y autoevaluaciones regulares, tanto de carácter informal (feedback oral) como mediante encuestas, para comprobar la calidad del programa.

La evaluación abarca todo el programa, tanto el desarrollo curricular como el proceso de enseñanza-aprendizaje. Se evalúan, por tanto, los siguientes aspectos del programa y su desarrollo, y la satisfacción de los agentes que participan:

(i) Proceso de enseñanza-aprendizaje:

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

(ii) 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.

(iii) Organización y Recursos del Sistema:

- La eficacia de los sistemas de información al estudiante, y de los procesos de acceso al Máster.
- La adecuación de los recursos y medios de que dispone la Facultad de Filología y el Institut für Romanistik de Ratisbona.
- La eficacia del sistema de apoyo de la titulación.

En cuanto al acceso, la evaluación y mejora de la Calidad del profesorado de Máster, cumpliendo con todos los objetivos previamente fijados, todos los profesores que imparten docencia en el mismo han alcanzado el grado de Doctor y son especialistas en sus respectivas materias, como demuestran sus numerosas publicaciones, número de sexenios, participación en congresos y proyectos de investigación, tesis dirigidas, etc.

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

El Máster en *Estudios Interculturales Europeos* no prevee prácticas externas.

En lo que respecta a los **programas de movilidad de alumnos** se realizará un seguimiento y evaluación que permita la mejora continua mediante propuestas de mejora por parte de la Comisión de Calidad del Máster. Se recogerá información

mediante los procedimientos que se detallan a continuación, que será analizada y valorada por la Comisión de Calidad del Máster:

- Solicitud de informes individuales a los estudiantes participantes en los programas de movilidad, en los que se especifiquen los siguientes parámetros: a) grado de adecuación de la actividad respecto a las previsiones ofertadas por el programa, b) grado de satisfacción de los estudiantes remitidos y acogidos por la titulación; c) grado de satisfacción respecto a la gestión de la actividad por parte del programa.
- Solicitud de informes a los coordinadores o responsables de los programas de movilidad en los que se especifiquen los siguientes parámetros: a) Tasa de eficacia de los programas de movilidad (relación plazas ofertadas/plazas cubiertas); b) Tasa de intercambio con las universidades de destino (relación estudiantes acogidos/estudiantes remitidos); c) Grado de cumplimiento de las actuaciones previstas en los programas de movilidad; d) Propuestas de mejora de las actuaciones de los programas de movilidad.

La información sobre la movilidad 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.

Además de la movilidad de alumnos, el Máster en *Estudios Interculturales Europeos* participa en la **movilidad de profesores visitantes**. Dentro de las encuestas al alumnado, se evalúa el grado de satisfacción de éstos con respecto a dichos profesores. Los resultados se reflejan en una memoria justificativa de las ayudas de movilidad de Profesores Visitantes del Máster, elaborada por la Comisión de Calidad que se eleva al Ministerio de Educación y Ciencia.

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

El Rectorado de la Universidad Complutense de Madrid, con la participación de la Oficina para la Calidad y la Escuela de Estadística, realizará encuestas para conocer el nivel de inserción laboral de las diferentes titulaciones, entre ellas el Máster en *Estudios Interculturales Europeos*, y, también, la adecuación de la formación recibida en el para dicha inserción laboral.

Hay que señalar que los operadores del mercado de trabajo destacan como cualidades positivas asociadas a nuestro título el carácter interdisciplinario e intercultural del plan de estudios y sobre todo el dominio de varias lenguas extranjeras por parte de los titulados. Asimismo destacan otras cualidades positivas asociadas a nuestros titulados como son la creatividad, la capacidad de síntesis y estructuración de documentos, y las dotes de comunicación.

El Centro creará una Oficina Virtual de Estudiantes y Licenciados en las titulaciones que se imparten en Filología, con objeto de recabar todo tipo de información que sea relevante para los estudiantes y los egresados. Dicha oficina ofrecerá información sobre ofertas de trabajo, becas o estudios y realizará el seguimiento de los egresados.

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 Docentia en el caso del profesorado de la UCM, y de los programas de la Universidad de Ratisbona 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.
- Información de las bases existentes de matrícula, actas y otras facilitada por la Vicegerencia de Gestión Académica.
- Resultados de las encuestas de inserción laboral.

La Comisión de calidad del Máster también prevé recabar información sobre la inserción laboral y la adecuación de la formación recibida, por medio de las siguientes instituciones:

- Asociaciones de estudiantes egresados como la que ya existe en la universidad de Ratisbona, ALUMNI, y otras asociaciones e instituciones culturales relacionadas con el estudio de la cultura alemana: Instituto Goethe, Fundación Goethe, DAAD, etc.
- El Ilustre Colegio de Doctores y Licenciados en Filosofía y Letras y en Ciencias de la Comunidad de Madrid.
- Sindicatos.
- 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 Máster 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.

En la actualidad, la Comisión de Calidad del Máster ya realiza un seguimiento anual y personalizado de los alumnos egresados mediante cuestionarios realizados a través del correo electrónico para comprobar el grado de satisfacción con las enseñanzas recibidas y el éxito obtenido respecto a la inserción en el mercado laboral. Igualmente, en los cuestionarios se recaba información sobre la posible continuación de su formación académica y labor investigadora.

Una vez analizados estos datos, se informa a la Comisión de Máster 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.

9.5 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 sugerencias y reclamaciones. Criterios específicos en el caso de extinción del título

9.5.1. Satisfacción de los distintos colectivos implicados y atención a las sugerencias y reclamaciones:

Se creará un Sistema de Información que recogerá sistemáticamente todos los datos e información necesarios para realizar el seguimiento y evaluación de la calidad del título y su desarrollo, así como de las propuestas de mejora.

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 de la base de datos META, que recoge 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 Subsistema 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 Docentia.
- Sistemas de verificación del cumplimiento por parte del profesorado. A este respecto, se seguirán los procedimientos que determine la Inspección de Servicios de la UCM, sin perjuicio de que puedan arbitrarse mecanismos específicos para las distintas actividades formativas propias de cada titulación.
- 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, reclamaciones y sugerencias descrito arriba.
- Información de las bases existentes de matrícula, actas y otras facilitada por la Vicegerencia de Gestión Académica.
- Resultados de las encuestas de inserción laboral.

Los resultados de las evaluaciones que se llevan a cabo anualmente se estudian por parte de la Comisión de Calidad del Máster, y se proponen medidas para subsanar los problemas, si los hubiere, en primer lugar en las reuniones de la Comisión de Máster, y en caso necesario, en Consejo de Departamento.

A lo largo de todo el curso, tanto los profesores implicados como los tutores de alumnos invitan a los mismos a participar activamente aportando sugerencias para la mejora del Máster. Tanto las sugerencias como posibles reclamaciones son recogidas y analizadas en un informe por la Comisión de Máster que posteriormente eleva dicho informe al Consejo de Departamento.

9.5.2. Criterios específicos en el caso de extinción del Título

Serán motivos para la extinción de los planes de estudios conducentes a títulos oficiales:

- No haber superado el proceso de evaluación para su acreditación (previsto en el artículo 27 de R.D. 1393/2007) y el plan de ajustes no subsane las deficiencias encontradas.
- Si se considera que el título ha realizado modificaciones en el plan de estudios que supongan un cambio notable en los objetivos y naturaleza del título (R.D. 1393/2007 art. 28).
- A petición del Consejo de Gobierno de la UCM o de la Comunidad de Madrid, o a petición del propio Centro si la valoración de los resultados obtenidos (Capítulo 8) es reiteradamente desfavorable.
- A petición del Centro, si la inserción de los egresados fuera inferior en un 60% a la media de las demás titulaciones del Centro, previo informe de la Comisión de Titulación.

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

En caso de suspensión del título, debe quedar garantizado por parte del Centro responsable el adecuado desarrollo de las enseñanzas que hubieran iniciado sus estudiantes hasta su finalización, y que contemplen entre otros los siguientes puntos:

- No admitir matrículas de nuevo ingreso en la titulación.
- La implantación de acciones específicas de tutorías y de orientación para los estudiantes repetidores.
- Garantizar el derecho a evaluación hasta agotar las convocatorias reguladas en la normativa específica de la UCM.

9.5.3. Mecanismos para asegurar la transparencia y la rendición de cuentas

El Rectorado de la Universidad Complutense de Madrid difundirá los resultados del seguimiento de garantía interna de calidad de la titulación de Máster en *Estudios Interculturales Europeos* 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.