



VICERRECTORADO DE CALIDAD

RUCT	MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO
4314025	MÁSTER UNIVERSITARIO EN LINGÜÍSTICA INGLESA: NUEVAS APLICACIONES Y COMUNICACIÓN INTERNACIONAL

Universidad/es participantes	Centro
UCM	FACULTAD DE FILOLOGÍA

Créditos	Doble grado/máster	Primer curso de implantación	Prácticas externas	Programas de movilidad
60	NO	2013-14	-	-

ÚLTIMA EVALUACIÓN DE LA AGENCIA EXTERNA			
Verifica	Modificación Verifica	Seguimiento externo	Acreditación
		X	

INDICE

INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO	3
ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO.....	3
1. <u>ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO</u>	3
2. <u>ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS DE COORDI-</u> <u>NACIÓN DEL TÍTULO</u>	3
3. <u>ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO</u>	3
4. <u>ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</u>	4
5. <u>INDICADORES DE RESULTADO</u>	4
6. <u>TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN,</u> <u>SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.</u>	5
7. <u>MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS</u>	6
8. <u>RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO</u>	6
9. <u>RELACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA</u>	8

INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO

Se garantiza la disponibilidad pública de la información relevante y actualizada correspondiente a la titulación:

La página web del centro (<https://www.ucm.es/estudios/master-linguisticainglesa-estudios>) ofrece información general respecto a las siguientes categorías: Admisión, créditos y plazas, y detalles de la titulación (características, competencias y objetivos, estructura del plan, personal académico, recursos materiales y sistema de calidad).

El Máster dispone, además, de dos páginas web con la misma estructura, una en lengua española (<https://www.ucm.es/ma-elnaic>) y otra en lengua inglesa (<https://www.ucm.es/estudios/master-linguisticainglesa>). Aquí se ofrece información más detallada de la titulación y se anuncian los avisos y conferencias de interés durante el curso académico en vigor. Estas páginas constan de las siguientes secciones:

- Presentación: información sobre la Coordinación y el profesorado, incluyendo enlaces a sus CV.
- Programa del Máster: información detallada sobre el plan de estudios, objetivos y competencias, perfil profesional, el programa del Máster, donde se incluyen las asignaturas ofertadas y sus programas así como el horario; finalmente, la sección sobre Garantía y Política de Calidad, donde figura la composición de la Comisión, sus funciones, las mejoras implantadas, la información sobre el sistema de quejas y reclamaciones, las memorias, informes de seguimiento y encuestas de satisfacción.
- Admisión y matrícula: información relativa a la matrícula, criterios de admisión y baremación de expedientes, y procedimiento de adaptación al Plan Antigo.
- Estudiantes: normas de permanencia, becas, recursos de aprendizaje y toda la información necesaria sobre el Trabajo de Fin de Máster (requisitos, evaluación, defensa oral, publicación de TFM en E-prints, relación de todos los TFM presentados en el Máster desde 2006-2007, documentación a cumplimentar, calendario del TFM, documentos y criterios relevantes para la asignación de tutores).

ANÁLISIS DE LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO EFECTIVO DEL TÍTULO DE GRADO/MÁSTER

1. ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO

Se han puesto en marcha los procedimientos del sistema de garantía de calidad previstos en el punto 9 de la memoria presentada a verificación y concretamente respecto a la estructura y funcionamiento del sistema de garantía de calidad del Título.

1.1.- Relación nominal de los responsables del SGIC y colectivo al que representan.

El organigrama de la Facultad de Filología sitúa a la **Comisión de Calidad del Centro** en el primer nivel del SGIC. Dicha Comisión está presidida por el Decano, o personal en quien delegue, como responsable unipersonal de garantizar la calidad interna de las titulaciones impartidas en la Facultad de Filología. Además, son miembros de esta Comisión los presidentes de las Comisiones de Calidad de los 32 títulos del centro, un representante del profesorado, un representante del alumnado, un representante del PAS y dos agentes externos (en estos momentos una profesora de la Universidad de Alcalá y una profesora del Consejo Superior de Investigación Científica).

El segundo nivel está formado por la **Comisión de Calidad del Máster en Lingüística Inglesa**, máxima responsable de los objetivos de calidad del mismo. Tal como se establece en la memoria verificada, dicha Comisión está formada por la Coordinadora del Máster, dos profesores, un estudiante y un miembro del personal de administración y servicios (nótese que no se contempla la presencia de un agente externo). A continuación se relacionan los miembros de la Comisión durante el curso 2018-2019:

Nombre	Apellidos	Categoría y/o colectivo
Begoña	Núñez Perucha	Coordinadora del Máster, Profesora Contratada Doctora (Presidenta de la Comisión). Representante PDI
Marta	Nadales Ruiz	Profesora Contratada Doctora. Representante PDI
Paloma	Tejada Caller	Profesora Titular. Representante PDI
Álvaro	Alonso Gargoles	Representante del PAS
Carlota	Villanova Adan	Representante de estudiantes

Además, en el curso 2018-2019, previa consulta con el Vicedecano de Ordenación Académica y con la Vicedecana de Posgrado, se creó una Subcomisión dentro de la Comisión de Calidad formada exclusivamente por docentes para resolver cuestiones sobre exámenes y TFM (véase reunión del 16 de enero de 2019 en el punto 1.2.). Figuran como miembros titulares de esta subcomisión Begoña Núñez Perucha, Marta Nadales Ruiz y Paloma Tejada Caller, y como miembros sustitutos, Mariann Larsen y Jose Javier Ávila, miembros también de la Comisión de Coordinación (cf. sección 2 de la presente Memoria).

1.2.- Normas de funcionamiento y sistema de toma de decisiones.

La Comisión de Calidad del Centro tiene entre sus funciones establecer tanto la política de calidad del Centro, de acuerdo con la política de calidad de la UCM, como los objetivos de calidad de cada una de las titulaciones impartidas en la Facultad Filología. Además, se encarga de realizar el seguimiento y coordinación del Sistema de Garantía Interna de Calidad del Centro y de gestionar los aspectos relativos a dicho sistema. Esta labor incluye el seguimiento y la evaluación de los objetivos de calidad de las titulaciones del centro así como la realización, aplicación y seguimiento de propuestas de mejora. Asimismo, elabora 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. En las reuniones de toma de decisiones y propuestas de mejora se cuenta con los agentes externos arriba mencionados convocados ad hoc.

La Comisión de Calidad del Máster se rige de acuerdo al reglamento de funcionamiento de Comisión de Calidad para Grados y Másteres aprobado para todos los estudios de la misma naturaleza por la Junta de Facultad de Filología de 16 de diciembre de 2009. La Comisión de Calidad del Máster tiene las siguientes funciones: i) proponer los objetivos de calidad de la titulación, o su modificación en su caso, ii) recoger información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa formativo de la titulación; iii) gestionar el subsistema de información de la titulación, iv) realizar propuestas de mejora, v) elaborar anualmente una Memoria de sus actuaciones y proponer a la Comisión de Calidad del Centro un plan de mejoras de la titulación; y, vi) realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad del título de Máster en Lingüística Inglesa.

El procedimiento de votación y toma de decisiones, se basa, en primer lugar, en la discusión en Comisión, y búsqueda de acuerdos por unanimidad y que vinculen a todos los miembros a fin de conseguir las mayores fortalezas para este Máster; y, en segundo lugar, en votación por mayoría simple de propuestas. La toma de decisiones es, por tanto, y en respuesta al compromiso del Sistema de Garantía de Calidad, colegiada, vinculante, de acuerdo con la normativa de la UCM aplicable, y por mayoría simple. Las reuniones se convocan vía e-mail al menos con una antelación de 48 horas e incluyen el orden del día. Se recogen Actas de cada una de las reuniones mantenidas.

La información sobre las normas de funcionamiento y el sistema de toma de decisiones se encuentra publicada en la página web del SGIC de las titulaciones oficiales de la UCM (https://www.ucm.es/data/cont/docs/3-2013-09-24-SGIC%20M.%20Linguistica%20Inglesa%20_DF%2030-nov-2012_.pdf) y en las páginas web del Máster: <https://www.ucm.es/masterenlinguisticainglesa/garantia-de-calidad-1> y <https://www.ucm.es/ma-elnaic/quality-assurance-1>.

Con respecto a la interacción entre la Comisión de Calidad del Centro y otras Comisiones, cabe señalar que la Coordinadora del Máster forma parte de la Comisión de Calidad del Centro. Asimismo, la Coordinadora preside la Comisión de Coordinación del Máster, actuando como vínculo entre ésta y la Comisión de Calidad (véase apartado 2). Es también miembro de la Comisión de Docencia del Departamento al cual se encuentra adscrito el profesorado del Máster en Lingüística Inglesa.

1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

La Comisión de Calidad del Máster se reúne al menos dos veces al año, una vez al final de cada cuatrimestre, en sesiones ordinarias, si bien se contempla la convocatoria de sesiones extraordinarias cuando las circunstancias así lo requieran. A continuación se presenta un resumen de los temas tratados en cada una de las reuniones del curso 2018-2019, los problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados y reflexión final del sistema adoptado. Por razones de espacio, en la última columna se ha limitado la referencia a los puntos meramente informativos que ya se relacionan en la columna de "temas tratados":

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
28/11/2018	<p>1. Incorporación de la Dra. Carmen Sáncho Guinda (Universidad Politécnica de Madrid) como miembro externo de la Comisión de Calidad del MLINACI.</p> <p>2. Aprobación del nivel B1 como requisito de conocimiento de lengua española para poder ser admitido en el MLINACI, a excepción de las asignaturas en las que se manejan textos en español, como es el caso de las relacionadas con la traducción, para las cuales el requisito será un nivel de B2.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se aprueba la incorporación de la Dra. Sancho Guinda a la Comisión de Calidad en respuesta a las recomendaciones recibidas en la anterior Memoria de Seguimiento. Sin embargo, tal aprobación queda sin efecto a raíz de que en la reunión de la Comisión de Calidad de Centro con fecha 30 de noviembre de 2018 se aclare que no se puede incorporar puesto que tal requisito no figura en el Verifica. • Se aprueba el nivel B1 como requisito, pero queda sin efectos después de la aclaración por parte de Decanato de que, en caso de exigir un nivel, éste sólo podría ser un B2.
19/12/2018	<p>Dos reclamaciones presentadas contra la fase final del proceso de tutorización de TFM.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Examen de la documentación presentada por las estudiantes así como las alegaciones por parte de la tutora. • Se resuelve desestimar las peticiones de las estudiantes. • Se acuerda preparar un documento interno para detallar los procedimientos de reclamaciones así como la elaboración de un cronograma de seguimiento del TFM donde consten las tutorías mantenidas con los estudiantes y los acuerdos respecto a la entrega de secciones del trabajo.
16/01/2019	<p>1. Creación de una Subcomisión dentro de la Comisión de Calidad del Máster formada exclusivamente por docentes para resolver cuestiones sobre exámenes y TFM.</p> <p>2. Aprobación, si procede, de la Memoria Anual de Seguimiento del "Máster en Lingüística Inglesa: Nuevas Aplicaciones y Comunicación Internacional" correspondiente al curso 2017-2018.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se ratifica el acuerdo adoptado de manera unánime via email por parte de los miembros de la Comisión de Calidad para la creación de una Subcomisión formada exclusivamente por docentes. • La subcomisión examina toda la documentación relativa a la reclamación presentada contra la nota de un TFM en la convocatoria de noviembre de 2018. Resuelve que no procede modificar la calificación otorgada por el tribunal calificador. • Se aprueba la Memoria Anual de Seguimiento correspondiente al curso 2017-2018.

<p>06 / 03 / 2019</p>	<p>1. Balance del primer cuatrimestre.</p> <p>2. Evaluaciones del primer cuatrimestre.</p> <p>3. Asuntos de los estudiantes.</p> <p>4. Asignación de tutores/as de TFM.</p> <p>5. Información sobre el primer plazo de preinscripción al Máster (curso 2019-2020).</p> <p>6. Ruegos y preguntas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se tratan las dificultades encontradas para la implementación de las Prácticas Externas a cargo de un profesor del Máster. La propia representante de estudiantes manifiesta su reticencia sobre la adecuación de dichas prácticas como asignatura ante la información recibida de que las empresas que requieren conocimiento de idioma extranjero prefieren estudiantes nativos. Desde la Comisión se propone una renovación metodológica hacia un aprendizaje más práctico que permita a todos los estudiantes realizar prácticas específicas vinculadas a las áreas de conocimiento del Máster. • Se informa de la recogida de cuestionarios internos del alumnado y profesorado, destacando el envío de un correo recordatorio al profesorado para asegurar la entrega de todos los cuestionarios. • La representante de estudiantes plantea la necesidad de recibir más formación en herramientas de Estadística. La Coordinadora se compromete, como ya apuntó en la reunión previa con los estudiantes, a organizar una conferencia sobre este tema para el segundo semestre. • Se acuerda que el evento que se organice sobre Estadística sea a nivel de postgrado para incorporar también a los estudiantes de Doctorado.
-------------------------------	--	--

<p>12/07/2019</p>	<p>1. Aprobación, si procede, del Borrador de Acta de la reunión de la Comisión de Calidad celebrada el día 6 de marzo de 2019.</p> <p>2. Aprobación, si procede, del documento de "procedimiento de reclamaciones y resolución de conflictos académicos".</p> <p>3. Balance del segundo semestre.</p> <p>4. Informe de la Evaluación Interna del Máster.</p> <p>5. Asuntos de los estudiantes.</p> <p>6. Ruegos y preguntas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se aprueban el borrador de Acta y el documento de "procedimiento de reclamaciones y resolución de conflictos académicos", éste último con un subrayado añadido. • Se alude a un problema con una estudiante que no ha asistido a clase y se ha acogido a la opción de recuperar la asignatura mediante entrega de un trabajo final sin haberlo consensuado con la profesora. Hasta ahora no se había contemplado que con un trabajo se pudiese aprobar la asignatura, porque no se había dado el caso. Se propone debatirlo en otra reunión una vez se tengan datos completos sobre el rendimiento de este curso. • Se informa de la tabulación de resultados de las encuestas, todos muy positivos. No obstante, dado que en algunos cuestionarios por asignatura las valoraciones sobre la asistencia del profesorado no se ajustan a la realidad, se acuerda eliminar la pregunta relacionada con las asistencia y reflejar los datos sobre asistencia, controlada desde el Departamento y la Coordinación, en el informe final del Máster. • Se acuerda diseñar un cuestionario para pasarlo justo después de que tengan lugar estas conferencias, para que las valoraciones sean más fiables. • Se propone que a principios del curso siguiente el/la representante de estudiantes informe al alumnado de los resultados de los cuestionarios del profesorado para hacerles conscientes del nivel de exigencia y los puntos que deberían mejorar. • La coordinadora informa de la reunión mantenida con los estudiantes sobre el funcionamiento del segundo semestre y de las líneas de actuación propuestas (véase resumen de la reunión de estudiantes del 11 de julio de 2019 en el punto 2).
-------------------	---	--

El contenido de las reuniones de la Comisión de Calidad pone de manifiesto la efectividad del sistema como medio para garantizar la calidad del Máster: se analizan problemas o dificultades surgidas, se proponen soluciones, y se toman los acuerdos correspondientes. De manera específica, la Comisión ha puesto en marcha los mecanismos necesarios para dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el curso 2018-2019 y ha atendido a las necesidades de los estudiantes proponiendo medidas para

complementar la calidad del programa en la formación de herramientas estadísticas. Las reuniones de la coordinadora con los estudiantes previas a las reuniones de la Comisión de Calidad fomentan la comunicación entre este colectivo y la comisión, y contribuyen también a mejorar el funcionamiento del sistema de garantía de calidad.

Se garantizan, por tanto, el funcionamiento y el sistema de toma de decisiones para la continuada mejora del título. Se recoge esta fortaleza en el apartado 8.

2. ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS MECANISMOS DE COORDINACIÓN DEL TÍTULO

Los mecanismos de coordinación docente se sustentan sobre dos ejes principales: la Coordinadora del Máster y la Comisión de Coordinación.

La Coordinadora del Máster se encarga de mantener reuniones periódicas con los estudiantes, organizar y presidir las reuniones de la Comisión de Calidad, gestionar las solicitudes de información mediante correo electrónico o tutorías presenciales, supervisar la actualización de la página web del Máster (en sus dos versiones: inglés y español), coordinar la gestión administrativa y académica (por ejemplo, admisión de estudiantes, formación de tribunales de TFM, etc.), realizar el seguimiento de las encuestas de calidad del Profesorado (tanto las encuestas Docentia UCM como las internas del Máster); y gestionar el espacio de coordinación del Máster en Lingüística Inglesa en el Campus Virtual de la UCM (Seminario), al cual tienen acceso la Comisión de Coordinación, el profesorado y todos los estudiantes del Máster del año académico en curso y de los cursos anteriores.

La Coordinadora cuenta con la ayuda de la Comisión de Coordinación del Máster, la cual está integrada, además de la Coordinadora, por otros cuatro miembros entre quienes se distribuyen tareas de gestión de matrícula, la gestión de organización y documentación de los Trabajos de Fin de Máster, la evaluación del Programa (recogida de cuestionarios al profesorado y alumnado y tabulación de datos) y la gestión de la página web (véanse <https://www.ucm.es/masterenlinguisticainglesa/comision-de-coordinacion> y <http://www.ucm.es/ma-elnaic/coordination-comission>). En este punto, conviene señalar que en el curso 2018-2019 se incorporaron a la Comisión de Coordinación del Máster la Dra. Marta Nadales y el Dr. José Javier Ávila en sustitución de las Dras. Ana Laura Rodríguez y María Victoria Martín de la Rosa.

La Comisión de Coordinación se reúne a comienzos y a finales de cada curso académico con el resto del profesorado del Máster, aunque, si es necesario, se convocan más reuniones durante el curso académico. Se elaboran Actas de todas las reuniones celebradas. Los temas versan fundamentalmente sobre la organización y funcionamiento del Máster. Además, las reuniones sirven como punto de encuentro para el profesorado. En este sentido, cabe destacar que los profesores que imparten asignaturas en las que puede haber solapamiento parcial de un tema concreto se coordinan entre sí a fin de evitar repetición de contenidos.

La Coordinadora se encuentra en contacto permanente tanto con el profesorado del Máster como con el alumnado vía email o mediante conversaciones y reuniones presenciales. Como se ha expuesto más arriba (punto 1.2.), se reúne con los estudiantes dos veces durante el curso académico, siempre antes de cada reunión ordinaria de la Comisión de Calidad. Dado que tanto en las reuniones de la Comisión de Calidad como de Coordinación se informa del contenido de la reunión de estudiantes, el nexo de unión entre la Coordinación, el profesorado y los estudiantes está garantizado en las dos direcciones. Además, el hecho de que la coordinadora imparta una de las asignaturas obligatorias del Máster a la cual asisten todos los estudiantes matriculados en el programa facilita aún más el contacto entre la

Coordinación y los estudiantes. Por ejemplo, la votación del representante de estudiantes del curso 2018-2019 se realizó en su clase y una de las estudiantes del curso 2018-2019 participó en la sesión de bienvenida a los estudiantes del curso 2019-2020.

Se expone a continuación un resumen de los contenidos de las reuniones mantenidas según se requiere en la tabla de la presente memoria.

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
11/ 02 / 2019	<p><u>Reunión de la Coordinación con el profesorado</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Balance del primer cuatrimestre. <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Asuntos internos del Máster. 1.2. Funcionamiento y evaluación del grupo de estudiantes del curso 2018-2019. 1.3. Conferencias organizadas y propuesta de conferenciantes invitados para el segundo cuatrimestre. 2. Asignación de tutores/as de TFM. 3. Asunto relativo a calificaciones y becas. 4. Criterios de admisión al Máster (curso 2019-2020). 5. Ruegos y preguntas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se recoge la propuesta de utilizar las Prácticas de Grado para solicitar una persona de apoyo para los estudiantes extranjeros que no posean un nivel B2, como finalmente se acordó. • A raíz del informe sobre la respuesta a las reclamaciones recibidas, se insta al profesorado a recordar a los estudiantes los compromisos que firman en el documento de tutorización. • Se presenta un cronograma como medidas de mejora para registrar el seguimiento de los TFM. Los asistentes acuerdan añadir a dicho documento las secciones de Referencias y Apéndices. • Con respecto a las becas, se propone prestar más apoyo a los estudiantes buenos.

<p>06 / 03 / 2019</p>	<p><u>Reunión de la coordinadora con los estudiantes</u></p> <p>1. Información sobre TFM 2018-2019.</p> <p>2. Cuestiones de los estudiantes con respecto al primer cuatrimestre.</p> <p>3. Información sobre conferencias previstas para el segundo semestre.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los estudiantes manifiestan su satisfacción con el funcionamiento del Máster, si bien señalan que les hubiera gustado recibir más información en herramientas de Estadística. La Coordinadora señala que el Departamento no dispone de profesorado experto en lingüística inglesa y estadística, y comunica su compromiso para intentar organizar alguna conferencia sobre herramientas estadísticas para el segundo semestre.
<p>11 / 07 / 2019</p>	<p><u>Reunión de la coordinadora con los estudiantes</u></p> <p>1. Balance del curso y cuestionario global.</p> <p>2. Informe de los estudiantes con respecto al segundo semestre.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La Coordinadora recuerda a los estudiantes la necesidad de hacer al menos dos entregas substanciales del trabajo, la última con una antelación mínima de 10 días antes de la defensa, tal como marca el compromiso. Asimismo, les remite a los documentos pertinentes y aconseja contactar con los tutores para concretar el cronograma de para las fechas anteriores y posteriores a las vacaciones de verano. • Los estudiantes refieren los siguientes problemas: retraso en la publicación de notas, falta de claridad en las fechas de convocatoria de julio y en los criterios de evaluación de trabajos, un programa de una asignatura similar al programa de una asignatura de denominación parecida de Grado, y práctica insuficiente en clase en el manejo de software determinado. • Los estudiantes proponen que la práctica con el software comience en la clase correspondiente y no como trabajo para casa. Sugieren también el cambio de semestre en dos asignaturas de manera que la más compleja se imparta en el segundo semestre. • Como líneas de actuación propuestas, la Coordinadora informará al profesorado implicado para que adopte medidas de cara al curso siguiente: información clara sobre las fechas de publicación de notas y sobre los criterios de evaluación, así como la revisión del contenido del programa de la asignatura con denominación similar en Grado. El cambio de horario en las asignaturas es un aspecto que requiere mayor análisis y en el que ha de participar el profesorado implicado.

<p>12 / 07 / 2019</p>	<p>1. Aprobación, si procede, del Acta de la Reunión de Profesorado del día 11 de febrero de 2019.</p> <p>2. Balance del segundo cuatrimestre:</p> <p>2.1. Memoria de Seguimiento del Máster 2017-2018. 2.2. Jornada de Difusión de Másteres impartidos en la Facultad de Filología. 2.3. Conferenciantes invitados 2.4. Defensa oral de TFM (Convocatoria de julio 2019). 2.5. Funcionamiento y evaluación del grupo de estudiantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En el punto relativo al informe de las reuniones de la Comisión de Calidad, la Coordinadora comunica los acuerdos alcanzados en dichas reuniones. • Informe sobre las acciones llevadas a cabo por parte de la Comisión de Calidad para organizar dos cursos de postgrado para 2019-2020: un curso de estadística inferencial y otro de gestores bibliográficos.
<p>12 / 07 / 2019</p>	<p>3. Informe de las reuniones de Comisión de Calidad celebradas el 6 de marzo de 2019 y el 12 de julio de 2019, ambas precedidas por las correspondientes reuniones de estudiantes.</p> <p>4. Informe sobre la Evaluación Interna del Máster.</p> <p>5. Cursos para Postgrado previstos para el primer semestre de 2019-2020: Estadística Inferencial y Gestores Bibliográficos.</p> <p>6. Admisión y matrícula del Máster (curso 2019-2020).</p> <p>7. Ruegos y preguntas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se aprueba la propuesta de la organización de los cursos de postgrado. Se propone que el curso de Estadística incluya unas 6 -7 clases de 1,5 horas y que lo imparta la Dra. María Ángeles Jurado Bravo. Para el de gestores bibliográficos se acuerda que lo imparta personal de Proquest. • La Coordinadora comenta el problema surgido con los horarios del curso 2019-2020 que a fecha de 5 de junio aún no estaban volcados en GEA. Expone que los estudiantes sólo disponían de una semana para formalizar su matrícula en junio (del 4 al 10), y que ella misma contactó de manera personal con los estudiantes admitidos en el primer plazo para informarles de los horarios.

En general, tal como muestra el resumen de las reuniones mantenidas, puede decirse que la organización y el funcionamiento de los mecanismos de coordinación del título son efectivos tanto en sentido horizontal como vertical, garantizando así la participación activa del alumnado en las reuniones y la comunicación entre todos los actores vinculados a la titulación. Además, como ejemplo del trabajo conjunto realizado entre la Comisión de Coordinación y el profesorado a favor de la calidad de la docencia está la organización del Seminario de Líneas de Investigación del Máster, organizado el 17 de diciembre de 2018, en el cual los profesores presentaron ante los estudiantes sus líneas de investigación y grupos de trabajo. Este Seminario se suele hacer antes de la elección de tutores de TFM. Asimismo, la invitación al Profesor Michael White, experto

en metáfora, se hizo a propuesta de la profesora que imparte la asignatura de Lingüística Cognitiva y las sesiones que impartió se vincularon estrechamente a los contenidos de la misma. La invitación de la Profesora Yolanda Berdasco, especialista en la aplicación de estadística en la investigación lingüística, se realizó para dar respuesta a la petición que los estudiantes hicieron a través de su representante sobre la necesidad de recibir mayor formación en herramientas estadísticas. Desde la Coordinación también se tienen en cuenta las propuestas del profesorado que no imparte docencia en el Máster, pero participa en la supervisión de TFM, como fue el caso de la invitación al profesor Tamás Eitler. La satisfacción con la titulación y la coordinación se ha visto reflejada en las encuestas de satisfacción de estudiantes y profesores, respectivamente (cf. 5.2).

Se recoge esta fortaleza en el apartado 8.

3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

Con carácter general, la estructura y características del profesorado atendiendo al número de profesores y categorías docentes es la que figura en la siguiente tabla (cf. criterio 6 de la Memoria Verificada):

Universidad	Categoría	Total%	Doctores%	Horas%
Universidad Complutense de Madrid	Catedrático de Universidad	4.6	100.0	25.0
Universidad Complutense de Madrid	Profesor Titular de Universidad	32.5	100.0	25.0
Universidad Complutense de Madrid	Profesor Contratado Doctor	11.6	100.0	25.0
Universidad Complutense de Madrid	Ayudante Doctor	9.3	100.0	50.0
Universidad Complutense de Madrid	Profesor Asociado (incluye profesorado de Ciencias de la Salud)	23.2	100.0	25.0
Universidad Complutense de Madrid	Catedrático de Escuela Universitaria	4.6	100.0	15.0
Universidad Complutense de Madrid	Profesor Titular de Escuela Universitaria	11.6	100.0	25.0
Universidad Complutense de Madrid	Otro personal docente con contrato laboral	2.3	100.0	15.0

Tabla 1. Profesorado y Recursos Humanos (Memoria Verificada, 2013; Criterio 6).

Concretamente, en lo que se refiere al profesorado del Máster en Lingüística Inglesa, en el curso 2018-2019 la plantilla estuvo formada por 10 profesores, todos Doctores con dedicación a tiempo completo, distribuidos en las siguientes categorías: Catedráticos (2), Titulares de Universidad (5), Profesor Contratado Doctor (2), Profesor Contratado Doctor Interino (1). La totalidad del profesorado del MLINACI está adscrito al

Departamento de Estudios Ingleses: Lingüística y Literatura de la Facultad de Filología, y tiene en su haber una amplia trayectoria en el ámbito docente e investigador así como en las anteriores ediciones del Máster. Su formación y especialización lingüística está relacionada con las asignaturas que imparten.

La tabla que figura en la aplicación SIDI respecto a la estructura del personal Académico del título (Indicador ICMRA 1c) muestra los datos que figuran en la Tabla 2. Aunque la correspondencia en cuanto a número de profesores y categorías no es exacta, puede servir para establecer el número aproximado de sexenios aportado por el personal académico:

Categoría	Personas	% de Personas	Créditos Impartidos	% de Créditos Impartidos	Sexenios
Catedrático de Universidad	3	20,0%	10,50	13,0%	13
Contratado Doctor	2	13,3%	14,85	18,4%	1
Contratado Doctor Interino	4	26,7%	13,50	16,7%	1
Titular de Universidad	6	40,0%	42,00	51,9%	10

Tabla 2. Estructura del Personal Académico del Título (SIDI, datos extraídos el 04 /10/ 2019).

Aparte de los profesores implicados directamente en impartir docencia en el Máster, la titulación cuenta con otros 19 profesores doctores que se han prestado a colaborar para la supervisión de Trabajos de Fin de Máster y la participación en tribunales (véase https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-50471/TFM_doctores_lineas_investigaci%C3%B3n.pdf).

Con relación a los datos de participación del profesorado del MLINACI en el Programa Docencia y los resultados obtenidos, los indicadores proporcionados por SIDI reflejan una participación de un 80% del total del profesorado, cuyas evaluaciones se distribuyen de la siguiente manera según el tipo de Programa Docencia al que han optado: por un lado, un 75% con PAE Válido (n= 6 evaluaciones), que evaluará su segundo tramo trienal en Docencia UCM en el curso 2019-2020; de éstas consta por comunicación personal que 3 tienen una media por encima de 9 puntos sobre 10 (evaluaciones excelentes); y, por otro, un 25% con evaluaciones conforme al Programa Docencia UCM (12,5%) y al Docencia en Extinción (12,5%); es decir hay 1 evaluación en cada una de estas dos tipologías evaluadas: una es Muy Positiva y otra Positiva, lo cual sitúa el indicador IUCM-8 en un 100%, tal como muestra la Tabla 2:

	1º curso de seguimiento ó curso auto-informe acreditación	2º curso de seguimiento ó 1º curso acreditación	3º curso de seguimiento ó 2º curso acreditación	4º curso de seguimiento ó 3º curso de acreditación
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	66.67%	100%	50%	80%
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	58.33%	70%	0%	25%
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	100%	100%	0%	100%

Tabla 3. Resultados del Programa Docencia (2018-2019)

A diferencia de los indicadores correspondientes al curso 2017-2018, que tal como se señaló en la anterior Memoria no reflejaban la participación real del profesorado del MLINACI, los datos de 2018-2019 proporcionados por el Vicerrectorado de Calidad sobre la cobertura del Programa en las tres tipologías que coexisten (PAE, Docencia UCM y Docencia Extinción) muestran resultados más fiables y dan testimonio del compromiso del profesorado del MLINACI con la calidad de su docencia. De hecho, los cuestionarios internos que evalúan al profesor/a en cada una de las asignaturas impartidas de la actividad docente arrojan también resultados muy positivos. Este cuestionario consta de 12 ítems, a valorar en una escala de Likert del 1 al 5, siendo 1 el valor más bajo, y 5 el más alto, y de 2 preguntas abiertas sobre puntos fuertes y posibles áreas de mejora. De los 12 ítems, 10 se refieren a aspectos de claridad en la formulación de los objetivos y del sistema de evaluación, planificación, utilidad de los contenidos y tareas establecidas, dinámica en el aula, contenidos, asistencia a clase, feedback proporcionado, y satisfacción con la labor docente; los dos ítems finales invitan al alumnado a valorar la percepción de su contribución al grupo y el trabajo de éste. Se distribuye en clase a cargo del profesor/a de la asignatura a finales del cuatrimestre en el que se imparte el curso y se recoge por el/la representante de estudiantes, quien los entrega en sobre sellado y firmado a los miembros de la comisión responsable de la evaluación. En el curso 2018-2019 se recogieron 8 cuestionarios de las 10 asignaturas impartidas. Los resultados se presentan de manera individual al profesor/a de la asignatura.

Otro aspecto que refleja el compromiso del profesorado del Máster con la calidad de la docencia es su participación en los Proyectos de Innovación del Centro. Según los datos proporcionados por el profesorado del MLINACI, desde el curso 2017-2018, 7 miembros del profesorado han participado en proyectos Innova-Docencia, sumando un total de 5 proyectos diferentes, pues varias profesoras han coincidido en el mismo proyecto (Ref. Innova-Docencia 6, Innova Docencia, 7; Innova-Docencia 17;

Innova-Docencia 57; Innova Docencia 213); y 4 miembros en 2 Proyectos Innova Gestion Calidad (Innova-194; Innova-209).

Finalmente, cabe destacar también que tres profesoras del Máster llevan impartiendo docencia desde junio de 2015 en el curso de "Estrategias de Comunicación para la Docencia en Inglés en la Universidad Internacional", dentro del Plan de Formación del Profesorado de la UCM .

Puede decirse, por tanto, que el personal académico del Máster constituye un punto fuerte de la titulación, tanto por su perfil docente e investigador como por su participación en el Programa Docencia y en proyectos de innovación. Se recoge esta fortaleza en el apartado 8.

4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

A nivel local, el sistema de quejas y sugerencias se gestiona a través de la Comisión de Calidad. Los estudiantes a través de su representante elevan sugerencias, observaciones o quejas a la Comisión de Calidad, las cuales se recogen en las Actas correspondientes. La Comisión de Calidad se encarga de proponer e implementar medidas oportunas, tal como figura en el punto 1.3. Asimismo, la opinión de los estudiantes queda registrada también en las reuniones que la Coordinadora del Máster mantiene con los estudiantes durante el curso académico (véase punto 2). El profesorado también puede remitir sus solicitudes, observaciones o quejas a título individual al Coordinador del Máster, quien se encarga de ponerlo en conocimiento de los profesores responsables de la evaluación del Programa en la Comisión de Calidad.

Además de esta vía, las sugerencias u observaciones aportadas en las encuestas de satisfacción del estudiante y del profesorado se incorporan a los informes de evaluación anuales a fin de elaborar propuestas de mejora para el siguiente curso académico.

Con relación a las reclamaciones por procedimiento administrativo, el SGIC de la titulación establece un procedimiento de actuación articulado en tres estadios principales: i) formulación de la reclamación por parte del interesado mediante la presentación de un escrito con sus datos personales, motivos y alcance de la petición dirigida a la Comisión de Calidad; ii) registro de la reclamación, iii) investigación de los problemas planteados así como examen de datos y documentación; y, iv) notificación de la resolución a los interesados y al órgano universitario afectado en un plazo de tres meses a partir de su recepción. A raíz de varias reclamaciones recibidas durante el curso 2018-2019, la Comisión de Calidad aprobó la creación de una Subcomisión formada exclusivamente por docentes para dar respuesta a las reclamaciones relativas a exámenes y a Trabajos de Fin de Máster (véase punto 1.1). Además, elaboró un documento interno relativo al procedimiento de reclamaciones y resolución de conflictos académicos, el cual figura a disposición del alumnado en la Sección de Garantía de Calidad de la web del Máster (<https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-87307/Procedimiento%20de%20reclamaciones%20y%20resolucio%CC%81n%20de%20conflictos.pdf>).

En este documento se establecen los siguientes procedimientos:

i) Revisión de examen y reclamación, basado en lo establecido en el Estatuto de Estudiantes (Artículos 48 y 49); es decir, revisión en presencia de todos los profesores que hayan intervenido en la calificación y, en caso de disconformidad con el

resultado, impugnación de la calificación en un plazo de 10 días mediante escrito razonado presentado en Registro.

ii) Revisión del TFM y reclamación, para el cual se tiene en cuenta lo expuesto en el punto 12 del Reglamento de Elaboración de TFM (BOUC, 27 de julio de 2016). Según dicho punto, cabe, en primer lugar, una revisión del trabajo por parte del tribunal calificador y, en caso de disconformidad, la presentación de reclamación formal en un plazo de diez días ante el Decano, que, a su vez, la trasladará al correspondiente tribunal de reclamaciones. A partir de aquí, éste “emitirá resolución razonada por escrito, sobre la reclamación, en un plazo máximo de diez días desde la recepción de la reclamación”.

iii) Resolución de conflictos durante el proceso de tutorización de TFM. En este apartado se alude a los compromisos adquiridos tanto por tutores como por estudiantes mediante la firma de los documentos pertinentes (formularios E2 y E4, disponibles en la página web del Máster) y se recomienda informar a la Coordinación lo antes posible, y siempre antes de la entrega y defensa del TFM, por si fuera necesario un cambio en la tutorización del trabajo.

Otra vía reseñable es el Buzón para quejas y reclamaciones habilitado en la página web del Máster, a través del cual los estudiantes pueden presentar de una manera anónima cualquier opinión, queja o reclamación: <https://www.ucm.es/mas-terenlinguisticainglesa/buzon-del-master-en-linguistica-inglesa>.

A nivel institucional, alumnado y profesorado cuentan con la figura de la Defensora Universitaria. La Oficina del Defensor, en colaboración con los distintos responsables de los órganos y servicios de la universidad se encarga de elaborar una memoria anual de seguimiento relativa al funcionamiento de la universidad (como, por ejemplo, datos sobre el número de intervenciones y expedientes tramitados por ramas de conocimiento), así como de proponer las recomendaciones que se estimen necesarias.

Como puede verse, el funcionamiento del sistema de quejas y sugerencias queda garantizado gracias a la continua revisión del sistema y a la puesta en marcha de las acciones necesarias para su mejora (por ejemplo, la elaboración del documento interno sobre tipologías de quejas y conflictos así como los procedimientos para su resolución). Se recoge esta fortaleza en el apartado 8.

5. INDICADORES DE RESULTADO

5.1 Indicadores académicos y análisis de los mismos

Se han calculado los indicadores cuantitativos establecidos en el Sistema Interno de Garantía de Calidad, que permiten analizar, entre otros, el cumplimiento o desviación de los objetivos formativos y resultados de aprendizaje.

INDICADORES DE RESULTADOS

<small>*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid</small> <small>*IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid</small>	1º curso de seguimiento ó curso auto-informe acreditación	2º curso de seguimiento ó 1º curso acreditación	3º curso de seguimiento ó 2º curso acreditación	4º curso de seguimiento ó 3º curso de acreditación
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	45	45	45	45
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	17	30	18	29
ICM-3 Porcentaje de cobertura	37,78%	66,66%	40%	64,44
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	94,44%	90,57%	83,58%	84,44%
ICM-5 Tasa de abandono del título	12,5%	0%	6,67%	10,53%
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	98,76%	98,13%	94,20%	96,17%
ICM-8 Tasa de graduación	87,5%	100%	94,74%	90%
IUCM-1 Tasa de éxito	100%	99,63%	97,11	98,08%
IUCM-5 Tasa de demanda del máster	311,11%	213,33%	240%	302,22%
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	94,45%	91,53%	86,07%	86,09%

Tabla 4. Indicadores académicos

Según los datos procedentes de la aplicación SIDI a fecha 30 de noviembre de 2018, el número de estudiantes matriculados de nuevo ingreso fue de 29, una cifra bastante superior a la del curso anterior y muy similar a la de hace dos años. El porcentaje de cobertura se sitúa así en el segundo más alto (64, 44%) desde que está en marcha el programa del Máster. La difusión del programa formativo en 2017 antes del periodo de matrícula mediante redes sociales y asociaciones de investigación pudo haber contribuido a aumentar la tasa de demanda del Máster (302,22% frente a 240% en 2017-208).

No obstante, si se considera la evolución temporal del número de matriculados, y teniendo en cuenta que siempre ha habido difusión del programa previa a las fechas de matrícula, llama la atención la existencia de un patrón alterno en el número de matriculados en los últimos cuatro cursos, donde las cifras correspondientes a los cursos 2015-2016 y 2017-2018, por un lado, y las de 2016-2017 y 2018-2019 son casi iguales, lo cual lleva a pensar que parece haber otras razones que influyen en el número final de matriculados. Otro aspecto reseñable dentro de este apartado es que la cifra de matriculados de 2018-2019 no incluye a los estudiantes Erasmus presentes en las asignaturas de Métodos y Herramientas de Investigación (n=1), en Sociolingüística (n=2) y en Aprendizaje Integrado de Contenidos y Lengua Inglesa en Contextos Bilingües (n=1). La acogida del Máster entre estudiantes Erasmus así como el hecho de que cinco de las estudiantes de nuevo ingreso procedían de países extranjeros (Estados Unidos, China y Arabia Saudi) contribuye al grado de internacionalización del título.

Respecto al rendimiento académico, destaca la elevada tasa de éxito (98,08%), en consonancia con el porcentaje de la tasa de eficiencia de los egresados (96,17%) y la tasa de graduación (90%). Además, tal como muestra la tabla de asignaturas cursadas y las calificaciones obtenidas por los estudiantes, en todos los casos el porcentaje de aprobados con respecto a los presentados se sitúa entre 93,75% y 100%.

Asignatura	Carácter	Matriculados	1ª matrícula	2ª Matrícula y sucesivas	Apr. / Mat.	Apr. / Pres.	N.P. / Pres.	Apr. 1ª Mat. / Mat. 1ª Mat	NP	SS	AP	NT	SB	MH
ANÁLISIS CRÍTICO DEL DISCURSO EN LENGUA INGLESA	OPTATIVA	19	19	0	89,47%	100,00%	10,53%	89,47%	2	0	1	8	7	1
APRENDIZAJE INTEGRADO DE CONTENIDOS Y LENGUA INGLESA EN CONTEXTOS BILINGÜES Y DE INMERSIÓN	OPTATIVA	19	19	0	89,47%	94,44%	5,26%	89,47%	1	1	10	4	2	1
ASPECTOS LINGÜÍSTICOS DE LA TRADUCCIÓN AUDIOVISUAL (TAV)	OPTATIVA	18	18	0	94,44%	94,44%	0,00%	94,44%	0	1	2	12	3	0
DESTREZAS ACADÉMICAS PARA LA INVESTIGACIÓN	OBLIGATORIA	29	29	0	93,10%	100,00%	6,90%	93,10%	2	0	12	12	3	0
ESTUDIOS CONTRATIVOS Y TRADUCCIÓN	OPTATIVA	14	14	0	92,86%	100,00%	7,14%	92,86%	1	0	2	7	4	0
ESTUDIOS DE LINGÜÍSTICA COGNITIVA	OPTATIVA	19	19	0	78,95%	93,75%	15,79%	78,95%	3	1	6	5	3	1
INGLÉS COMO LENGUA INTERNACIONAL	OPTATIVA	17	17	0	94,12%	100,00%	5,88%	94,12%	1	0	6	4	6	0
LENGUA Y SIGNIFICADO: SEMÁNTICA Y PRAGMÁTICA DEL INGLÉS	OPTATIVA	20	20	0	90,00%	94,74%	5,00%	90,00%	1	1	6	7	5	0
MÉTODOS Y HERRAMIENTAS DE INVESTIGACIÓN EN LINGÜÍSTICA INGLESA	OBLIGATORIA	30	29	1	93,33%	100,00%	6,67%	96,55%	2	0	6	5	17	0
MULTIMODALIDAD Y COMUNICACIÓN CONTEMPORÁNEA EN LENGUA INGLESA	OPTATIVA	18	18	0	94,44%	100,00%	5,56%	94,44%	1	0	5	12	0	0
SEMINARIO DE ESTUDIOS INTERCULTURALES APLICADOS AL INGLÉS	OPTATIVA	17	17	0	88,24%	93,75%	5,88%	88,24%	1	1	3	8	3	1
SOCIOLINGÜÍSTICA APLICADA A LA LENGUA INGLESA	OPTATIVA	16	15	1	93,75%	100,00%	6,25%	93,33%	1	0	3	4	7	1
TRABAJO FIN DE MÁSTER	PROYECTO FIN DE CARRERA	33	22	11	60,61%	100,00%	39,39%	72,73%	13	0	1	11	8	0

Tabla 5. Resultados en las asignaturas

El éxito del programa se ve refrendado por las tasas de evaluación del título y de rendimiento del título con valores de 86,09% y 84,44%, respectivamente. De los 1.812 créditos matriculados, figuran 1.560 como presentados, y de éstos se aprobaron 1.530. La tabla anterior muestra que la calificación más frecuente fue la de NT (n=99) seguida de SB (n=68). Esta tabla también pone de manifiesto que el mayor número de NP corresponde al Trabajo de Fin de Máster (n= 13). La desaparición del segundo plazo de la convocatoria de septiembre en el curso 2018-2019, anteriormente el plazo en el que se presentaban más trabajos, puede haber contribuido a que los estudiantes se hayan visto obligados a volver a matricularlo en el curso 2019-2020. Del mismo modo, hay todavía estudiantes de cursos anteriores que no han completado el TFM, la mayoría, según información recibida, por motivos laborales, lo cual explicaría el ligero aumento en la tasa de abandono (de 6,67% a 10,53%).

No obstante, a la luz de todos los datos ofrecidos por los indicadores de resultados, puede decirse que el MLINACI "goza de buena salud", considerando la tasa de demanda de la titulación, el número de estudiantes de nuevo ingreso y los resultados académicos. Se recoge esta fortaleza en el apartado 8.

5.2 Análisis de los resultados obtenidos relativos a la satisfacción de los colectivos implicados en la implantación del título (estudiantes, profesores, personal de administración y servicios y agentes externos).

En esta sección se presentan y se comentan los datos obtenidos de SIDI respecto a la satisfacción del alumnado, el profesorado y el PAS del centro (véase tabla 6 más abajo), además de otros resultados procedentes de los cuestionarios internos de la titulación y de las encuestas realizadas a los agentes externos que componen la Comisión de Calidad del Centro.

	1º curso de seguimiento ó curso auto-informe acreditación	2º curso de seguimiento ó 1º curso acreditación	3º curso de seguimiento ó 2º curso acreditación	4º curso de seguimiento ó 3º curso de acreditación
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	7,4	4,94	7,4	7,3
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	Sólo constan datos a nivel de Facultad	8,09	9	8,7
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	7,5	7,71	7,3	7,4

Tabla 6. Indicadores de satisfacción

Los mecanismos de análisis del grado de satisfacción de los estudiantes respecto a la titulación son dos: un cuestionario interno de valoración global del programa y las encuestas de satisfacción realizadas por la Oficina de Calidad.

El cuestionario de valoración global del programa se distribuye al final del curso académico. Los estudiantes valoraron los siguientes aspectos en una escala del 1 a 5: i) grado de trabajo requerido para obtener buenas notas en el Máster, ii) grado de estímulo intelectual aportado, iii) asistencia del estudiante a clase, iv) cumplimiento de las tareas asignadas, v) interés de las conferencias impartidas, vi) calidad de la enseñanza impartida, y vii) recomendación a otros estudiantes.

Se recogieron 17 cuestionarios, lo que representa un 60,71% del total del alumnado que cursó el Máster. Se trata de un porcentaje inferior al registrado en el curso 2017-2018 (94,44%). Una posible explicación puede ser el hecho de que en esta ocasión se distribuyeran (y recogieran) vía email. Los resultados reflejan un apreciable grado de satisfacción entre el alumnado con una valoración general por encima de 4 (sobre 5), a excepción de las conferencias impartidas, que reciben una puntuación de 3,47, bastante inferior a la del curso anterior (4,18). Sin embargo, hay que tener en cuenta que el número de encuestas en las que se valoró este ítem no corresponde con el número de estudiantes. mucho menor, que realmente asistieron a las mismas y, por tanto, la fiabilidad de este dato es cuestionable (véanse acuerdos tomados al respecto el 12 de julio de 2019 en la subsección 1.3). Las valoraciones más positivas incluyen la asistencia con un 4,59 y el seguimiento de las tareas con un 4,47. Con respecto al curso anterior destaca un ligero incremento de las valoraciones otorgadas a la recomendación del Máster (4,18 frente a 4,12) y a la calidad de la enseñanza (4,29 frente a 4,24).

Con respecto a los resultados de la encuesta llevada a cabo por el Vicerrectorado de calidad, se recogieron 12 cuestionarios, lo que representa un 28,57% del total del alumnado, un porcentaje algo mayor que en 2017-2018 (26,67%). La encuesta arroja, a nivel general, una puntuación similar al curso anterior en cuanto a la satisfacción con la titulación (7,3 frente a 7,4 en 2017-18) y continúa siendo ligeramente superior a la valoración de la UCM (7). Por ítems, la puntuación más baja (y la única inferior a 5) la obtiene el aspecto relativo a la disponibilidad de las calificaciones en un tiempo adecuado (4,67), tal como se comentó en la reunión de estudiantes respecto al funcionamiento del segundo semestre (cf. Sección 2 de la Memoria), seguido de la adecuación calidad-precio de la titulación (5,17, inferior al 5,63 obtenido en 2017-18) y la orientación internacional de la titulación (5,27).

De manera más específica, en lo referente a la satisfacción con el desarrollo académico y las asignaturas de la titulación, la puntuación más alta la obtienen el número de estudiantes por aula (7,58), la organización de contenidos de las asignaturas y la ausencia de solapamiento entre estas (7,55). Con respecto a la formación recibida, destaca la puntuación obtenida por el acceso al mundo investigador (7,91), seguida de la satisfacción con las tutorías (7,75). La puntuación otorgada a la integración de teoría y práctica (6,33) y a la adecuación del componente práctico (5,82) son un poco inferiores a las del curso 2017-2018 (ambas con 6,38), lo cual contrasta en gran medida con la valoración positiva de que las asignaturas permiten alcanzar los objetivos propuestos (7,18). Al igual que en el curso anterior, la valoración más baja dentro de estas categorías corresponde a la relación entre la formación recibida y el acceso al mundo laboral (5,40 en 2018-2019 y 5,38 en 2017-2018). La satisfacción con la labor docente de los profesores sigue siendo positiva (7,42), aunque resulta algo inferior a la del curso 2017-18 (7,88).

Por grupos, se muestran más satisfechos con la titulación aquellos cuyo trabajo está relacionado con los estudios (6,7) o inscritos en la OPE (9) frente a quienes no reúnen estas características (5 y 7,1, respectivamente). Según su situación laboral, se muestra más satisfecho con la titulación el colectivo que no trabaja ni hace

prácticas (10), seguido del colectivo que hace prácticas (9,5). La puntuación más baja corresponde a la del colectivo que trabaja de forma eventual (5,7). Las valoraciones contrastan significativamente con las del curso 2017-18, pues la puntuación más alta la otorgó este último colectivo (8,5).

Otro de los colectivos importantes implicados en la implantación del título es el profesorado. El índice de satisfacción del profesorado con la titulación se obtiene mediante un cuestionario distribuido por el SGIC que recoge y evalúa la opinión del profesorado sobre el funcionamiento del grupo y a través de las encuestas realizadas por el Vicerrectorado de Evaluación de la Calidad.

El cuestionario interno distribuido en 2018-2019 consta de 7 preguntas a valorar en términos del porcentaje de estudiantes que cumple lo expresado en la pregunta: i) realización de tareas asignadas, ii) formación académica adecuada para seguir el curso, iii) nivel apropiado de inglés hablado y escrito, iv) adecuada percepción de la carga de trabajo exigida, v) realización de esfuerzo, vi) asistencia regular, y vii) actitud y grado de compromiso capaces de motivar al profesorado. Los datos referidos al profesorado se basan en 9 cuestionarios y representan el 75% del profesorado que imparte el Máster. La valoración general es superior al 50 por ciento, con la excepción de la participación activa, que obtiene un 48,89. El mayor porcentaje es el registrado por la asistencia (75,56%), seguido por la realización de las tareas asignadas (63,33%) y el porcentaje de estudiantes que consideran que la carga de trabajo es asumible (60%). Dentro de los aspectos a mejorar, se encuentran el porcentaje de estudiantes que mostraron una actitud y grado de compromiso capaces de motivar al profesorado (58,89%), el nivel de formación académica (54,4%) y el nivel de inglés oral y escrito (51,11%). Puede decirse, por tanto que las valoraciones son notablemente inferiores respecto a las del curso (2017-2018), donde oscilaban entre 74% y 86%, asignadas a la participación activa y a la asistencia, respectivamente, items que, como ha podido verse, también corresponden a los peor y mejor valorados en 2018-2019. Entre los comentarios en las preguntas abiertas con relación a las fortalezas y áreas de mejora, destaca la heterogeneidad del grupo, especialmente en lo referente al nivel de conocimiento lingüístico.

Las encuestas llevadas a cabo por la Oficina de Calidad entre el PDI del Máster muestran un aumento importante en el porcentaje de participación (70% en 2018-2019 frente a un 18,18% en 2017-2018). Los resultados reflejan un grado de satisfacción con la titulación muy alto (8,7), muy similar al del curso anterior (9), un resultado bastante por encima del promedio de satisfacción con la titulación a nivel UCM (7,4). Los valores medios relacionados tanto con la satisfacción como el compromiso se sitúan entre 7 y 10. Varios de los ítems, como los relacionados con la satisfacción con la coordinación de la titulación, la importancia de la titulación en nuestra sociedad, el Campus Virtual y relación entre la formación del profesorado y las asignaturas que imparte obtienen puntuaciones iguales o superiores a 9. La puntuación más baja la obtiene, al igual que el curso 2017-18, el aprovechamiento de las tutorías por parte de los alumnos (4,5, frente a 5 el curso anterior), quizá motivado por la existencia de otros canales para resolver dudas (por ejemplo, email o Campus Virtual), seguido del nivel de trabajo autónomo del alumnado (6,17), la insuficiencia de recursos administrativos (6,5), la atención prestada por el PAS (6,57) y el grado de implicación del alumnado en la evaluación continua (6,87). Finalmente, los valores para todos los ítems relacionados con el compromiso del profesorado se sitúan entre 8 y 10, entre los que destaca la fidelidad con la titulación con una puntuación de 9,57.

Respecto al colectivo del PAS, éste se muestra también satisfecho con su trabajo, con una media en la valoración del grado de satisfacción global de un 7,4, que coincide con la valoración del curso 2017-2018, una puntuación ligeramente superior a la media de la UCM (7,3). Los aspectos mejor valorados son la relación con los compañeros de servicio (8,11 frente a 8,31 en 2017-2018), seguido de la adecuación de sus

conocimientos y habilidades al trabajo (7,67), así como la relación con el alumnado (7,56) y sentirse parte del equipo (7,56). El compromiso del colectivo PAS muestra valores altos (entre 7 y 9, ligeramente superiores al curso 2017-18, que se situaba entre 7 y 8). Entre los aspectos con puntuaciones más bajas están los relacionados con el tamaño de la plantilla (4,78 frente a 5,07 el curso anterior), el plan de formación (5, frente a 4,61 el curso 2017-18), y la seguridad de las instalaciones (5,44, frente a 5,67 el curso 2017-18).

Por último, con respecto a las encuestas de satisfacción de los agentes externos, dado que el Máster no cuenta con agente externo, se ofrecen los resultados procedentes de las encuestas de satisfacción realizadas a los dos agentes externos que componen la Comisión de Calidad del Centro. El cuestionario consta de 4 preguntas valoradas en una escala de 0 a 10, donde 10 es el grado de satisfacción más alto, y una sección de observaciones. Los aspectos a valorar son i) metodología de trabajo de la Comisión, ii) participación en la toma de decisiones que afectan a la evolución de la titulación, iii) desarrollo y evolución de los títulos en los que participa como agente externo; y, iv) satisfacción global con la actividad desarrollada en la Comisión de Calidad. Los resultados señalan un alto grado de satisfacción, valorado entre 8,5 y 9. De los cuatro aspectos el mejor valorado es, al igual que en 2017-2018, la satisfacción global con la actividad desarrollada en la Comisión (9). En este sentido, destaca el aumento en las puntuaciones otorgadas a la metodología de trabajo y el desarrollo de los títulos (8,5), que obtuvieron el curso anterior una media de 7. La participación en la toma de decisiones obtiene la misma puntuación que en 2017-2018 (8,5). En el apartado de observaciones, se valora de manera muy positiva el trabajo por parte de la coordinación y el funcionamiento de la comisión, a pesar del gran número de titulaciones existentes. Entre los aspectos mejorables apuntan que las diferencias entre titulaciones en términos de nivel de elaboración de sus programas y éxito de sus estrategias sólo se abordan de manera superficial, y que convendría enviar los documentos para su estudio o aprobación con mayor antelación y contar con un mayor "apoyo administrativo para la elaboración de datos".

El análisis realizado en esta subsección ha puesto de manifiesto la satisfacción de los distintos colectivos con la titulación, cuyos datos están por encima de la media UCM. Otro punto fuerte a destacar en este apartado es que el MLINACI cuenta con un doble sistema para la evaluación de la satisfacción del profesorado y del alumnado: encuestas internas y encuestas realizadas por la Oficina de Calidad. Se recoge esta fortaleza en el apartado 8.

5.3 Análisis de los resultados de la inserción laboral de los egresados y de su satisfacción con la formación recibida.

Los datos remitidos por el Vicerrectorado de Calidad respecto a los egresados recogen su nivel de satisfacción con la titulación cursada. Se ofrecen datos de los egresados en 2016-2017, si bien sólo hay una encuesta (4,76%) y de 2017-2018, de los que se han recibido 3 encuestas (23,08%). La egresada perteneciente al curso 2016-2017 se muestra ampliamente satisfecha con la formación recibida (9) y con la titulación, otorgando a este ítem un valor de 8, puntuaciones por encima de las que conceden los egresados de 2017-2018 (7,67 y 7,3, respectivamente). No obstante, la puntuación de satisfacción global con la titulación en este último caso es superior a la media de satisfacción global con la UCM (7). Las competencias adquiridas al salir de la universidad que han obtenido valores más altos por parte de las dos cohortes son las correspondientes a asumir responsabilidades y cumplir objetivos, trabajo en equipo, comunicarse con eficacia por escrito y verbalmente, y comunicarse con eficacia en entorno bilingüe, las cuatro valoradas con una puntuación de 8. La mayor diferencia entre los ítems que son

comparables, ya que los dos cuestionarios no contienen exactamente los mismos items, reside en la medida en que la formación recibida posibilita el acceso al mundo laboral y al mundo investigador. Mientras en la encuesta a egresados de 2016-2017 este item obtiene un valores de 8, en los gresados en 2017-2018 se sitúa en 2,67. Cabe pensar que tal diferencia se debe a que la estudiante de 2016-2017 que realizó la encuesta se encuentra trabajando en el curso 2018-2019 y la relación de su empleo con la titulación es de un 100%. De los egresados de 2018-2019 no figuran aún datos sobre la empleabilidad.

Dado el bajo número de encuestas recibidas y la escasez de datos sobre empleabilidad convendría diseñar un plan de mejora que permitiera un mayor seguimiento de los egresados. Se proponen acciones de mejora en el apartado 9.

5.4 Análisis de la calidad de los programas de movilidad.

Al tratarse de un Máster de 60 créditos, el MLINACI no tiene programa de movilidad propio.

Respecto a la movilidad de estudiantes, el órgano encargado de la implantación del programa es el Vicerrectorado de Relaciones Internacionales. Durante el curso 2018-2019 hubo cuatro estudiantes Erasmus distribuidos en tres de las asignaturas impartidas (cf. punto 5.1), según información remitida por los profesores de las mismas.

Con relación a la movilidad de profesores visitantes en el Máster, el apoyo económico ofrecido por el Vicerrectorado de Estudios hizo posible contar con la presencia de cinco conferenciantes invitados (véase <https://www.ucm.es/masterenlinguisticainglesa/profesorado-1>). La evaluación del grado de satisfacción del alumnado respecto a las conferencias impartidas se realiza dentro del cuestionario global distribuido al final del curso académico (véase apartado 5.2).

Ante la falta de programa propio de movilidad en el MLINACI no procede referirse a sus fortalezas o debilidades, tal como consta en los apartados 8 y 9.

5.5 Análisis de la calidad de las prácticas externas.

En los años en los que el Máster se lleva impartiendo no se han implementado prácticas externas como tales. Desde 2018 se han realizado varias actuaciones para su implementación, si bien siguen encontrándose dificultades, como por ejemplo, el hecho de que entre los requisitos para su activación como asignatura a cargo de un profesor figure la necesidad de que haya un número de 20 estudiantes de Máster matriculados en la misma. Considerando el número de optativas que siempre se han ofertado con éxito, y el número de matriculados en los últimos cuatro años, no puede garantizarse tal escenario. Además, el tema de las prácticas se planteó entre el alumnado de 2018-2019 y éstos no las vieron como necesarias (véase 1.3). De hecho, algunos estudiantes realizaron prácticas extracurriculares, las cuales les ofrecían mayor flexibilidad horaria. Por tanto, desde la Comisión de Coordinación se están explorando nuevas vías que permitan al alumnado la realización de prácticas formativas relacionadas con el ámbito de estudio. Además de las opciones de extracurriculares y becas de formación práctica, de las cuales se informa al alumnado del Máster, se podrían promover nuevos contactos con empresas a través de la OPE.

El apartado 9 recoge posibles acciones de mejora para revisar las opciones que permitan al alumnado la realización de prácticas relacionadas con su formación.

6. TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.

6.1 Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de Evaluación de la Solicitud de Verificación del Título, realizado por la Agencia externa.

No procede.

6.2 Se han realizado las acciones necesarias para corregir las Advertencias y las Recomendaciones establecidas en el último Informe de Seguimiento del Título realizado por la Agencia externa.

No procede.

6.3 Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el último Informe de Seguimiento del Título, realizado por la Oficina para la Calidad de la UCM, para la mejora del Título.

Siguiendo la sugerencia recibida en el informe de la anterior Memoria de Seguimiento, se exponen primero la recomendación, seguida de la acción necesaria, el estado en que se encuentra y la indicación del apartado correspondiente. Como se verá más abajo, se ha dado respuesta a todas las recomendaciones realizadas por la Oficina de Calidad:

- i) Hacer una reflexión sobre la efectividad del sistema implantado. Se ha incluido dicha reflexión al final del apartado 1.3.
- ii) Realizar un análisis del descenso de la participación en el programa Docencia y proponer un plan de mejora. En realidad, como ya se apuntó en la anterior Memoria, los datos de participación del profesorado en el PAE no estaban incluidos en los indicadores del curso 2017-2018. Los datos de participación ofrecidos por el vicerrectorado de Calidad para el curso 2018-2019 indican una participación del profesorado del MLINACI del 80%, evaluados en las tres modalidades existentes: PAE, Docencia UCM y Docencia en Extinción (véase Apartado 3).
- iii) Profundizar en el análisis del desfase entre la oferta de plazas (45) y la matrícula de ingreso (18). Esta diferencia se vio ampliamente reducida en el curso 2018-2019, donde la matrícula de nuevo ingreso fue de 29 estudiantes, la segunda cifra mayor registrada en el Máster. A pesar de que el porcentaje de cobertura es bueno, se ha realizado una reflexión sobre el patrón de cobertura observado a lo largo del tiempo (véase Apartado 5.1).

- iv) Realizar la encuesta de satisfacción al agente externo incluido en la Comisión de Calidad del centro. En la anterior Memoria se aportaron los resultados de las encuestas realizadas a los dos agentes externos de la Comisión de Calidad del Centro. En esta Memoria se han vuelto a incluir tales encuestas haciendo hincapié en el hecho de que el MLINACI no posee agente externo en su Comisión de Calidad (véase Apartado 5.2).
- v) Realizar un análisis de cada una de las fortalezas del título. Se han resumido las fortalezas al final de cada sección correspondiente.
- vi) Analizar las causas de por qué no hay datos sobre la participación del profesorado en el Programa Docentia. Véase punto ii) del presente apartado.

6.4 Se ha realizado el plan de mejora planteada en la última Memoria de Seguimiento a lo largo del curso a evaluar.

La anterior Memoria de Seguimiento (curso 2017-2018) señalaba seis áreas de mejora con sus correspondientes acciones a realizar y responsables de ejecución. Como se muestra abajo, de las seis puntos débiles cuatro se han subsanado y dos se encuentran aún pendientes debido a su complejidad para llevarse a cabo.

- i) Tasa de participación en el Programa Docentia de 50% y tasas de evaluaciones positivas y nulas de un 0%. Como ya se mencionó en la anterior Memoria, la información aportada por los indicadores sobre el Programa Docentia no incorporaba los datos del profesorado que participó en el Plan Anual de Encuestas. Los indicadores ofrecidos por el Vicerrectorado de Calidad para la elaboración de la presente Memoria son más completos e incluyen los porcentajes de participación del profesorado en las distintas modalidades del Programa. Estos datos sitúan la tasa de participación en un 80%, siendo un 75% PAE, y un 25% correspondientes al Docentia UCM y Docentia en Extinción, ambos evaluados positivamente (véase Apartado 3).
- ii) Falta de especificidad en algunos aspectos relativos al procedimiento de presentación de reclamaciones. Como se ha expuesto en el apartado 4 desde la Comisión de Calidad del Máster se ha elaborado un documento de carácter interno que recoge las tipologías de reclamaciones y conflictos así como sus correspondientes procedimientos de resolución (véase Apartado 4).
- iii) Bajo índice de participación por parte del PDI en las encuestas de satisfacción llevadas a cabo por la Oficina de Calidad. El envío de correos recordatorios por parte de la coordinadora a los miembros del profesorado sobre la realización de las encuestas de satisfacción ha podido influir en el alto índice de participación del PDI en tales encuestas (de un 18,18% en 2017-2018 a un 70% en 2018-2019), tal como se señala en el Apartado 5.2.). Queda por tanto subsanado este punto débil.

- iv) Escasa información sobre el seguimiento de egresados. El Vicerrectorado de Calidad ha aportado datos respetos al grado de satisfacción de los egresados de los dos últimos cursos con la formación recibida (en la anterior memoria sólo contamos con datos del curso 2014-2015). No obstante, el número de encuestas es muy bajo y los datos sobre la inserción laboral siguen siendo insuficientes. Por tanto, el grado de subsanación de este punto puede calificarse como parcial (véase Apartado 5.3).
- v) Carencia de Prácticas Externas. Como se ha señalado anteriormente, siguen encontrándose dificultades para su implementación (véase Apartado 5.5).
- vi) Solicitar más personal de apoyo para mejorar la labor administrativa. Tal recomendación está en consonancia con las deficiencias que desde el Máster se indicaron en el autoinforme para la Renovación de la Acreditación. En este sentido, se sigue abogando por comunicar tales deficiencias a las autoridades competentes en la materia mediante los cauces institucionales establecidos para que sean ellas quienes determinen propuestas de mejora. Como avances en esta materia, destacan los dos miembros del personal administrativo con que cuenta el Departamento de Estudios Ingleses (una secretaria para la unidad de Literatura y un secretario para la unidad de Lingüística) así como el apoyo prestado por el Vicerrectorado de Estudiantes para la celebración de las Jornadas de Difusión de Másteres de la Facultad de Filología celebradas el 9 de abril de 2019, y en las cuales participó el MLINACI. Se podría estudiar la posibilidad de contar con la ayuda de algún becario del Departamento para colaborar en tareas sencillas.

6.5 Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de la Renovación de la Acreditación del título, realizado por la Agencia externa para la mejora del Título.

Desde la recepción del informe final de la acreditación del Máster, remitido con fecha 5 de enero de 2018, se ha estado trabajando en las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones finales así como otras recomendaciones mencionadas como justificación de las valoraciones hechas en varias secciones:

- i) Mejorar la información ofrecida a través de la web (claustro docente, versión en lengua inglesa, salidas profesionales, etc.), Criterio 2, Información y Transparencia. Las acciones llevadas a cabo para dar respuesta a esta recomendación se completaron en el curso 2018-2019, como puso de manifiesto la Memoria de Seguimiento del curso anterior. Se ha mejorado el acceso a la información de los CV del profesorado. Se ha trabajado para asegurar que la versión en lengua inglesa de la página web contiene la misma información que la versión española. Respecto a las salidas profesionales, antes de proceder a realizar cambios substanciales en este apartado se ha intentado reforzar la relación entre salidas profesionales y contenidos impartidos a través de conferencias y de una mayor cabida del componente internacional en los contenidos de las asignaturas. Como observación, cabe señalar que mientras el alumnado de 2016-2017 manifestó la necesidad de mejorar la coherencia entre la información en la web respecto a las salidas profesionales y los contenidos de las asignaturas, los estudiantes del curso 2017-2018 y 2018-2019 no han percibido falta de coherencia.

- ii) Solicitar más personal de apoyo que facilite y mejore la atención administrativa tanto al alumnado y profesorado como al propio trabajo del personal de administración y servicios. (Criterio 5, Personal de Apoyo, recursos materiales y servicios). Para este punto puede consultarse el apartado 6.4 más arriba.
- iii) Incluir en la oferta docente más contenidos relacionados con la comunicación internacional. Tal recomendación se ha llevado a cabo mediante la utilización de la ayuda económica recibida en el Máster para invitar a conferenciantes expertos en la materia y mediante una mayor visibilidad al componente internacional en los programas de las asignaturas.
- iv) Arbitrar mecanismos que “fomenten la participación de los diferentes colectivos en las encuestas de satisfacción”. En este sentido la labor del Vicerrectorado de Calidad ha permitido realizar encuestas de satisfacción no sólo entre profesorado y alumnado, incluyendo egresados, sino también al PAS y a los agentes externos de la titulación (cf. 5.2).
- vi) Introducir Prácticas Externas. Véanse apartados 5.5 y 6.4.
- vi) Tomar medidas para mejorar algunos aspectos que han obtenido un aprobado escaso en las encuestas de satisfacción de los egresados, especialmente la integración de teoría y práctica en las asignaturas, y el acceso a los materiales offline. En este sentido, desde el curso pasado se ha estado haciendo hincapié en el componente práctico de las asignaturas, mediante la dedicación de un mayor tiempo en clase a ejercicios prácticos y la incorporación de dinámicas de grupo en el aula. Tal como refleja el apartado 5.2, las encuestas de los cursos 2017-2018 y 2018-2019 muestran que el grado de satisfacción con la integración entre teoría y práctica de la titulación ha mejorado, situándose por encima del 6,3 en los dos últimos cursos (6,38 en 2017-2018; y 6,33 2018-2019; frente a 5,66 en 2016-2017).

El análisis cualitativo realizado ha puesto de manifiesto el trabajo realizado para dar respuesta a las recomendaciones de los Informes de Seguimiento y Renovación de la Acreditación con resultados altamente satisfactorios, ya que se han implementado casi todas las recomendaciones y planes de mejora propuestos. Se recogen las fortalezas y debilidades en los apartados 8 y 9.

7. MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS

7.1 Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación del Procedimiento de modificación ordinario.

No procede.

7.2 Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación del Procedimiento de modificación abreviado.

No procede.

8. RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO

	FORTALEZAS	Análisis de la fortaleza*	Acciones para el mantenimiento de las fortalezas
Estructura y funcionamiento del SGIC	Se garantizan el funcionamiento y el sistema de toma de decisiones para la continua mejora del título.	Véanse apartados 1.2 y 1.3.	<ul style="list-style-type: none"> - Mantener un mínimo de dos reuniones de la Comisión de Calidad por curso y registro en sus Actas de problemas y acciones de mejora/acuerdos. - Seguir fomentando la relación entre la Comisión de Calidad del Centro y otras Comisiones.
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	Se garantiza la organización y el funcionamiento de los mecanismos de coordinación del título tanto en sentido horizontal como vertical.	Véase apartado 2.	<ul style="list-style-type: none"> - Continuar la comunicación entre todos los actores vinculados a la titulación (miembros de las Comisiones de Coordinación, de Calidad, profesorado y alumnado).
Personal académico	<ul style="list-style-type: none"> - Profesorado Doctor a tiempo completo con amplia trayectoria docente e investigadora. - Participación en el Programa Docencia de un 80% de la plantilla con resultados muy buenos. - Participación del profesorado en proyectos de innovación. 	Véase apartado 3.	<ul style="list-style-type: none"> - Seguir manteniendo el compromiso con la calidad docente, investigadora y con metodologías innovadoras.
Sistema de quejas y sugerencias	Se garantiza el funcionamiento del sistema de quejas y sugerencias.	Véase apartado 4.	<ul style="list-style-type: none"> - Reflexionar de manera continuada sobre el sistema y poner en marcha las acciones necesarias que garanticen su buen funcionamiento.

Indicadores de resultados	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de cobertura de un 64,44%. - Tasa de éxito de 98,08%. - Tasa de eficiencia de 96,17%. 	Véase apartado 5.1.	<ul style="list-style-type: none"> - Seguir promoviendo la difusión del programa antes del periodo de matrícula. - Garantizar el buen funcionamiento de las páginas web (tanto en inglés como en español). - Mantener el compromiso con los objetivos de aprendizaje, sistema de tutorías y supervisión adecuada de los TFM.
Satisfacción de los diferentes colectivos	<ul style="list-style-type: none"> - Existencia de un doble sistema de evaluación del grado de satisfacción del profesorado y alumnado. - Alto grado de satisfacción con la titulación por parte de los diferentes colectivos. 	Véase apartado 5.2.	<ul style="list-style-type: none"> - Seguir promoviendo la participación del profesorado en el sistema dual de evaluación (cuestionario interno SGIC y Oficina de Calidad) así como la participación del alumnado del Máster en el Programa Docente. - Continuar recibiendo apoyo del Vicerrectorado de Calidad para la realización de encuestas al PAS, a egresados y a los agentes externos de la Comisión de Calidad del Centro.
Inserción laboral	No se han observado.	No procede.	No procede.
Programas de movilidad	No procede.	No procede.	No procede.
Prácticas externas	No procede.	No procede.	No procede.

<p>Informes de verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Informe favorable de Renovación de la Acreditación (2 recomendaciones finales) y alto grado de cumplimiento en los aspectos a valorar por el Informe de la Memoria de Seguimiento (curso 2017-2018). De los 15 aspectos valorados 11 se cumplen totalmente y 4 se valoran con cumplimiento parcial. - Ambos informes destacan la calidad docente e investigadora del profesorado. - Se han realizado casi la totalidad de las recomendaciones propuestas en los Informes de Seguimiento y de la Renovación de la Acreditación. 	<p>Véanse apartados 6.3, 6.4. y 6.5.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Continuar con el compromiso de acometer, en la medida de lo posible, las acciones de mejora necesarias para dar respuesta a las recomendaciones realizadas por la Agencia Externa y la Oficina de Calidad. -Mantener el nivel de calidad del profesorado no sólo mediante el compromiso con la enseñanza/aprendizaje, como se ha señalado más arriba, sino también con la participación en cursos de formación de profesorado.
---	--	--	--

9. RELACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES DEL TÍTULO Y PROPUESTA DE MEJORA

PLAN DE MEJORA	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Indicador de resultados	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Realizado/ En proceso/ No realizado
Estructura y funcionamiento del SGIC	No se han observado.	No procede.	No procede.	No procede.	No procede.	No procede.	No procede.
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	No se han observado.	No procede.	No procede.	No procede.	No procede.	No procede.	No procede.

Personal Académico	No se han observado.	No procede.	No procede.	No procede.	No procede.	No procede.	No procede.
Sistema de quejas y sugerencias	No se han observado.	No procede.	No procede.	No procede.	No procede.	No procede.	No procede.
Indicadores de resultados	No se han observado.	No procede.	No procede.	No procede.	No procede.	No procede.	No procede.
Satisfacción de los diferentes colectivos	No se han observado.	No procede.	No procede.	No procede.	No procede.	No procede.	No procede.
Inserción laboral	Escasa participación de los egresados en las encuestas.	Véase apartado 5.3.	Diseñar un plan que permita un mayor seguimiento de los egresados. Por ejemplo, se podrían enviar los enlaces a las direcciones personales de los egresados (no a las institucionales por si no la consultan una vez acabado el Máster)	Datos de 1 encuesta recibida de los egresados de 2016-2017 (4,76% del total) y 3 encuestas del grupo de 2017-2018 (23,08% del total)	Vicerrectorado de Calidad en colaboración con la Coordinación de la titulación.	Finales del curso 2019-2020.	En proceso.

PLAN DE MEJORA	Puntos débiles	Causas	Acciones de mejora	Indicador de resultados	Responsable de su ejecución	Fecha de realización	Realizado/ En proceso/ No realizado
Programas de movilidad	No procede.	No procede.	No procede.	No procede.	No procede.	No procede.	No procede.
Prácticas externas	Carencia de prácticas externas.	Véase apartado 5.5.	Revisar opciones que permitan al alumnado la realización de prácticas y estrechar lazos con la OPE para promover nuevos contactos con empresas vinculadas al ámbito del MLINACI.	No procede.	Comisión de Coordinación del Máster.	Segundo semestre del curso 2019-2020.	En proceso.
Informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación	Solicitar más personal de apoyo para mejorar labor administrativa.	Véase apartados 6.5.	- A nivel institucional y administrativo, seguir abogando por comunicar tales deficiencias por los cauces establecidos. -A nivel local, estudiar la posibilidad de incorporar a los becarios del Departamento como apoyo al Máster.	No procede.	- Rectorado. - Coordinación del Máster y Dirección del Departamento.	- ? - Segundo semestre del curso 2019-2020, o, en su defecto, curso 2020-2021	- ? - En proceso.

MEMORIA APROBADA POR LA COMISIÓN DE CALIDAD DEL CENTRO EL DÍA 15 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Acta de la Reunión de la Comisión de Calidad de la Facultad de Filología del día 15 de noviembre de 2019.

Asistentes: Jorge Arús Hita (Presidente), Ana Isabel Jiménez (Secretaria), Fernando Amérigo, Juan Rafael Zamorano, Julia Sevilla Muñoz, Paloma Tejada, Teresa Cañadas, Felipe González Alcázar, Juan Luis Arcaz Pozo, Raquel García Lozano, Ana Martínez Pereira, Rebeca Sanmartín Bastida, Würsig, Cristina Vinuesa, Marta Fernández Bueno, Niall Binns, Felisa del Barrio, Silvia Iglesias, Cristina Oñoro, Manuel Leonetti, Juan González Etxeberría, Julia Mendoza, Begoña Núñez Perucha, Ana Fernández-Pampillón, Rocío Oviedo, M^a Ángeles Gallego (agente externa), Ingrid Cáceres (agente externa)

Se abre la sesión a las 12.00

1. Aprobación, si procede, del Acta del 30 de octubre de 2019.

Se aprueba al acta por unanimidad.

2. Informe del Vicedecano de Calidad

El vicedecano de calidad e innovación informa sobre los resultados de las siete titulaciones sometidas a los trámites de renovación de la acreditación.

Título	Resultado	Fecha	modificaciones necesarias
Máster en Español como Segunda Lengua	Modificaciones necesarias	18-10-2019	CRITERIO 4. PERSONAL ACADÉMICO 1.- Se deben incorporar más profesores especialistas en ELE, de modo que mejore la ratio profesor/alumno y la oferta se pueda ajustar al incremento de
Máster en Investigación en Lengua Española	Acreditación favorable	18-10-2019	N.A.
Máster en Literatura Española	Acreditación favorable	18-10-2019	N.A.
Doctorado en Lingüística Inglesa	Acreditación favorable	07-11-2019	N.A.
Máster en Letras Digitales	Acreditación favorable	18-10-2019	N.A.
Máster en Estudios Interculturales Europeos	Modificaciones necesarias	25-10-2019	CRITERIO 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE 1.- Se debe defender públicamente los TFM para que se pueda cumplir con lo
Máster Hispano-Francés en Lengua Francesa Aplicada	Acreditación favorable	18-10-2019	N.A.

Previamente este mismo año se recibieron, con resultado satisfactorio los informes finales de seguimiento especial que estaban sometidos a tal seguimiento, a saber:

Título	Resultado	Fecha	modificaciones necesarias
Máster en Estudios Avanzados sobre Islam en la Sociedad Europea Contemporánea	FAVORABLE	20/02/2019	N.A.
Máster en Teatro y Artes Escénicas	FAVORABLE	20/02/2019	N.A.

El vicedecano de calidad e innovación informa sobre cómo ha ido el proceso de realizar las memorias. Los principales puntos problemáticos o en los que he tenido que hacer más comentarios han sido la falta de accesos directos en el punto 1; el manejo de las cohortes de entrada (se tienen en cuenta 5 años para los grados, dos para másteres de 60 ECTS y 3 para los de 120 ECTS). Causaba confusión el que apareciera lo de fortalezas al final de cada sección.

El vicedecano de calidad e innovación informa de que las memorias van a ser publicadas, así que servirán como información pública.

El vicedecano de calidad e innovación recuerda que las próximas memorias de doctorado tendrán lugar a principio de año, y luego todas las titulaciones irán sincronizadas, durante el primer cuatrimestre del curso que sigue al de la memoria.

El vicedecano de calidad e innovación recuerda que desde la página de Filología es Calidad se puede acceder a toda la información necesaria para realizar las memorias. Muestra a los miembros de la comisión los contenidos de la página de Calidad.

El vicedecano de calidad e innovación informa sobre Docencia. Se cerraron las solicitudes el 24 de octubre. Seguimos con los mismos problemas en las asignaturas con varios grupos de procedencia. Para este año la solución es la misma del año pasado (realizar el segundo cuatrimestre las encuestas de las asignaturas afectadas el primer cuatrimestre), esperando encontrar una solución para el año próximo.

El vicedecano de calidad e innovación informa sobre los casos de acoso en la Facultad, a petición de la vicerrectora de estudiantes. Los miembros de la comisión discute la seguridad en el Campus y expresan su rechazo a estos actos.

3. Aprobación, si procede de las memorias de seguimiento interno UCM de grados y másteres.

El vicedecano informa del problema del máster de español como segunda lengua, que no ha llegado a tiempo de tener la memoria preparada para la reunión. Los miembros expresan su malestar con los coordinadores de dicho máster por este hecho. Se acuerda que la memoria de esta titulación se apruebe virtualmente durante el fin de semana.

Los miembros de la comisión se quejan de las fechas de realización de la memoria, pues coincide con el comienzo de curso y es complicado.

Una de las agentes externas no entiende cómo se entiende lo de las fortalezas, pues parece que se pone como fortalezas cosas que son obligatorias cumplir. Se discute este asunto. Según uno de los miembros de la comisión, no hay que escatimar en la especificación de fortalezas. Se expresa de forma unánime una queja por las deficiencias en el apoyo a hacer las memorias y en que nos hacen hacer determinadas cosas que deberían hacer PAS. También se expresan quejas por la redacción de los mensajes desde el Vicerrectorado de Calidad, difíciles a veces de comprender.

Previamente a la reunión, una de la agentes externas había hecho llegar las siguientes observaciones y reflexiones, que se han tenido en cuenta:

Grado Traducción e Interpretación. Sugiero que se especifique en qué consiste la prueba de acceso.

Grado en Lingüística y Lenguas. Sobre el origen de la tasa de abandono que se pretende estudiar y dado que se va a plantear una modificación de bastantes asignaturas. ¿No podrían estar relacionados estos dos puntos? Si así fuera, ya se está trabajando en la dirección adecuada.

Máster en Traducción Literaria. Creo que hay una errata en la tabla final de fortalezas, ya que en ella se ha incluido que “el nivel de satisfacción de los estudiantes ha descendido”. Debe aparecer solo en debilidades desde mi punto de vista.

De forma genérica para los programa de Máster y las encuestas por parte de estudiantes: ya hablamos de este problema generalizado en todas las universidades. En la UAH algunos coordinadores estamos diseñando cuestionarios muy sencillos a través de la aplicación “encuestafácil” y pidiendo directamente desde la coordinación a los estudiantes que los cumplimenten. Así recibimos la información muy rápidamente. Las tasa de respuesta es bastante más alta. También se puede organizar una reunión a mitad de curso para que los alumnos den su feed-back (si se hace un informe de eso, sirve como evidencia).

Tema programa DOCENTIA: este es un ítem que tiene un impacto muy positivo en una titulación; por eso conviene que la tasa sea alta. Obviamente no depende de la Facultad, pero en otras universidades este programa se está vinculando al quinquenio, de forma que todo el mundo lo está haciendo. Habría que regularlo desde un vicerrectorado. Se puede recordar también que la valoración “muy favorable” en DOCENTIA es un mérito de cara a futuras acreditaciones

Se aprueban las memorias de las siguientes titulaciones de grado y máster:

Grado en: Español: Lengua y Literatura; Estudios Ingleses; Estudios Semíticos e Islámicos; Filología Clásica; Estudios Hispano-Alemanes; Lenguas Modernas y sus Literaturas; Lingüística y Lenguas Aplicadas; Literatura General y Comparada; Traducción e Interpretación.

Máster universitario en: Ciencias de las Religiones; Hispano - Francés en Lengua Francesa Aplicada; Estudios Avanzados sobre Islam en la Sociedad Europea Contemporánea; Estudios Interculturales Europeos; Estudios Literarios; Investigación en Lengua Española; Letras Digitales: Estudios Avanzados en Textualidades Electrónicas; Lingüística Inglesa: Nuevas Aplicaciones y Comunicación Internacional; Literatura Española; Literatura Hispanoamericana;

Teatro y Artes Escénicas; Traducción Audiovisual y Localización; Traducción Literaria.

Se acuerda aprobar de forma virtual durante el fin de semana la memoria de Español como Segunda Lengua.

4. Aprobación, si procede de la memoria de calidad de la Facultad de Filología, correspondiente al curso 2018-19.

El vicedecano de calidad e innovación informa de las solicitudes recibidas de modificación y de la implementación de las mismas.

Se aprueba la memoria con estas modificaciones.

5. Cuentas de correo asociadas a las titulaciones:

El vicedecano de calidad e innovación solicita que todas las titulaciones se hagan con una cuenta de correo específica de la titulación (como ya hacen el grado hispano-alemán y el máster ELE) pues se hace muy difícil gestionar el correo, dado el gran movimiento de personas en los cargos. Se expresan algunas reticencias, y se discuten los problemas con estudiantes que no dan correo su dirección de correo UCM.

6. Informes verifica para la Página de Calidad de la Facultad.

El vicedecano de calidad e innovación recuerda que le envíen los informes verifica, o el enlace a ellos, para poder ponerlos en la página de Calidad de Facultad.

7. Participación de los estudiantes en las encuestas de satisfacción

La Profesora Silvia Iglesias sugiere la posibilidad de que desde la Junta de facultad se promoviera también (con cartas a estudiantes, PAS y profesorado) la participación en las encuestas. Una de las agentes externas de la comisión dice que en la UAH algunos coordinadores están diseñando cuestionarios muy sencillos a través de la aplicación "encuestafácil" y pidiendo directamente desde la coordinación a los estudiantes que los cumplimenten. Así reciben la información muy rápidamente. La tasa de respuesta es bastante más alta. También se puede organizar una reunión a mitad de curso para que los alumnos den su feed-back (si se hace un informe de eso, sirve como evidencia). Un miembro de la comisión opina que si los estudiantes piensan que no sirven para nada no las van a hacer. También se expresa la opinión de que no es labor del coordinador andar detrás de los estudiantes para que realicen las encuestas porque ya están los coordinadores bastante desbordados. Habría que redistribuir el PAS UCM para asignarlo donde haga falta realmente. También se dice que las encuestas deberían llegar antes. El vicedecano de calidad e innovación dice que tal vez se podían hacer reuniones con estudiantes por titulaciones. Se sugiere que con encuestadores las encuestas irían mejor, y dejaríamos de tener pocas encuestas y datos que no son reales. Una de las evaluadoras externas sugiere que los estudiantes no puedan ver sus calificaciones si no han realizado la encuesta.

8. Protocolo en caso de plagio o detección de copia en los exámenes.

El vicedecano de calidad e innovación indica que, según el vicedecano de ordenación académica y planes de estudio, cada titulación ha de tener el suyo y que en casos graves se puede ir a inspección de servicios. El vicedecano de estudiantes ha informado al vicedecano de calidad e innovación que hay un plan UCM en marcha pero no estará antes de un par de años.

Aprovechando este punto, el vicedecano de calidad e innovación pregunta en la reunión a los miembros de la comisión si ellos solicitan para el TFM que haya un informe de

Turnitin remitido por el alumno al director antes de permitir que se defienda: es algo que han aprobado en Alcalá para todos los másteres pero tenemos que ver si es factible hacerlo para el Máster en Estudios Norteamericanos y otros, si no contradice nuestra propia normativa.

Según una de las agentes externas, en la universidad de Alcalá se funciona de forma parecida con Turnitin a como se funciona en la UCM.

9. Aprobación de reglamento de funcionamiento Grado español lengua y literatura.

Se aprueba por unanimidad.

10. Ruegos y preguntas

Ana Fdez Pampillón propone sugerir un cambio para la elaboración de memorias, sobre todo por lo que respecta a la recogida de datos, con la siguiente propuesta de tres puntos:

Que nos lleguen las plantillas con los datos de los indicadores. Se secunda.

Que las memorias sean bianuales. Se secunda.

Hacer en la memoria de calidad de la Facultad un análisis de las fortalezas y debilidades de la facultad.

Se habla sobre el refuerzo administrativo necesario para la coordinación de las titulaciones. Se pide tener PAS específicamente asignado al apoyo a las coordinaciones.

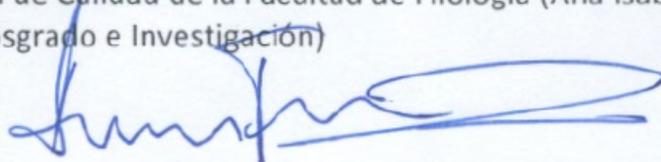
Marta Fdez Bueno pregunta qué plan de actuación propone la UCM o la Facultad de Filología para dar respuesta a las recomendaciones reiteradas en el informe provisional para la renovación de la acreditación del Máster en Estudios Interculturales Europeos sobre la necesidad de dar apoyo administrativo a la coordinadora. Ese plan de actuación debería desglosar las tareas que habría de asumir el personal que asistiera a la coordinación.

Durante la visita del panel, una de los miembros de la Comisión del MEIE, que ha formado parte del personal de la Secretaría de alumnos de la Facultad, afirmaba que la gestión de esta titulación (y otras titulaciones internacionales de la Facultad) han requerido la dedicación de una persona de Secretaría por completo. Protocolo y plan de actuación para apoyo

La Vicedecana de investigación y posgrado pregunta quienes usan Turnitin y se ve que sólo en una titulación se está usando.

Se levanta la sesión a las 14.00

La Secretaria de la Comisión de Calidad de la Facultad de Filología (Ana Isabel Jiménez San Cristóbal (Vicedecana de Posgrado e Investigación)



El Presidente de la Comisión de Calidad de la Facultad de Filología (Jorge Arús Hita, Vicedecano de Calidad e Innovación)

