



VICERRECTORADO DE CALIDAD

RUCT	MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO
4311930	MÁSTER UNIVERSITARIO EN ESPAÑOL COMO SEGUNDA LENGUA

Universidad/es participantes	Centro
UCM	FACULTAD DE FILOLOGÍA

Créditos	Doble grado/máster	Primer curso de implantación	Prácticas externas	Programas de movilidad
60	Máster	2009-2010	SÍ	NO

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

CURSO 2020-2021
OFICINA PARA LA CALIDAD

INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO

URL: <https://www.ucm.es/master-espanol-segunda-lengua/>.

A través de esta página se puede obtener toda la información relevante para los estudiantes, o para otras personas que estén interesadas en conocer el título; a saber: criterios de admisión; plazas ofertadas; matrícula; características generales del título, competencias y objetivos de la titulación, su modalidad (presencial), asignaturas que lo integran, con especificación de los créditos que les corresponde, si son asignaturas obligatorias u optativas (en este caso, si han sido activadas para el curso de que se trate), sus respectivos programas, y la distribución de las mismas por cuatrimestres; horarios; recursos de aprendizaje; becas; medios de contacto y a quién dirigirse en cada caso, incluidos los profesores del título, etc.

Tal y como se ha procedido desde su implantación, tras la presentación del curso a los alumnos matriculados, se incorpora a la página web, con toda suerte de detalles, toda la información dada en dicha presentación, con especial atención a la concerniente a la estructura y desarrollo del **Prácticum** (información que incluye: opciones para su realización, entidades externas responsables de las prácticas, periodos de tiempo en que se acometen sus distintas fases, la identidad de sus diferentes Coordinadores y del Coordinador general, junto con sus respectivos correos electrónicos), y a los Trabajos de Fin de Máster (que incluye, número de créditos asignados a estos, etapas que han de cumplirse hasta su presentación, el papel del tutor/director de los mismo, requisitos académicos y formales para la aceptación –visto bueno del tutor/director– y presentación para ser evaluados, y, por último, las fechas para la defensa pública ante el tribunal correspondiente.).

Periódicamente, y con la antelación necesaria, se informa desde esta página de las actividades que el MESL ofrece como formación complementaria.

Así mismo, y por lo que respecta a dichas actividades de Formación complementaria ofrecidas en cada curso, sea cual, sea su modalidad (conferencias monográficas, seminarios, jornadas ELE, etc.), la coordinación del máster, previa solicitud de su consentimiento a los intervinientes incorpora a la página web/campus virtual los materiales empleados, así como los vídeos de las sesiones, en los casos en los que estas hayan sido grabadas.

La información que desee recabar el estudiante sobre el quehacer académico (docente e investigador) del profesorado de la titulación puede encontrarse:

- A través de la página web de la UCM (UCM>Centros > Departamentos>Lengua Española y Teoría de la Literatura:

<https://www.ucm.es/lengespYTEoliter>

- De la página web de la Facultad de Filología:

<https://filologia.ucm.es/> Facultad>Departamentos>Lengua Española y Teoría de la Literatura.

- Directamente a través de <https://www.ucm.es/lengespYTEoliter>

Una vez en ella, Docencia / Investigación.

Como es lógico, el acceso a toda esta información puede lograrse también a través de la página web general de la UCM: <https://www.ucm.es> > UCM > Departamentos > Lengua Española y Teoría de la Literatura, o <https://www.ucm.es> > Estudiar > Estudios ofertados > Másteres universitarios > Curso 2018-19/2019-20/2020-21> Máster de Español como Segunda Lengua.

Las razones que nos llevan a mantener este modo de acceso a toda aquella información de esta índole que se solicite son, fundamentalmente, las siguientes: reflejar sin ambages que el profesorado que imparte docencia en el MESL se haya adscrito a sendos departamentos de la facultad de Filología, e imparten, así mismo, docencia en el Grado de Español: lengua y

literatura; en otras palabras, que su docencia en el MESL, aun teniendo por fundamento su perfil académico, no los convierte en profesores del máster exclusivamente. En otras palabras: el MESL no posee una plantilla propia de profesorado. Esta es la causa, así mismo, tanto del estado de las cosas que describimos en el apartado 1.1 respecto del papel deparado a la Dirección del Departamento de Lengua Española y Teoría de la Literatura y a las decisiones adoptadas en sus Consejos como entidades vertebradoras de su estructura vertical, como del hecho de que los recursos de todo tipo con que cuente y pueda ofrecer el MESL son aquellos con los que cuentan y pueden ofrecer el mencionado Departamento y la Facultad de Filología.

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

1. 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.

las entidades académicas que asumen el papel de elementos vertebradores de su estructura vertical son: (a) El Vicerrectorado de Calidad y la Oficina de Calidad de la UCM, (b) El Decano y los Vicedecanatos de Calidad e Innovación y de Posgrado e Investigación de la Facultad de Filología, junto con su Comisión de Calidad y su Comisión de Prácticas, y (c) La dirección del Departamento de Lengua Española y Teoría de la Literatura, responsable académico del título. Ni que decir tiene que los responsables directos del SGIC del máster han asistido a cuantas convocatorias han promovido dichas entidades, y que mantienen una comunicación fluida y provechosa con los miembros de aquellas que pertenecen a la Facultad de Filología.

Los responsables del SGIC propios del máster son, pues, los Coordinadores del mismo y los Coordinadores del **Prácticum**, junto con los integrantes de la Comisión de Coordinación y la de Calidad, las cuales incluyen, como es preceptivo, un representante de alumnos y otro del PAS.; todo esto se recoge la siguiente tabla, en la cual se indica también qué miembros se han incorporado este curso, a qué órgano y con qué función, o, si es este el caso, qué nuevas funciones han asumido determinados miembros:

Nombre	Apellidos	Categoría y/o Colectivo
Cristina	Sánchez López	(PDI) Directora del Departamento de <i>Lengua Española y Teoría de la Literatura</i> , responsable del Título.
Francisco	Aliaga García	(PDI) Coordinador del MESL, Vocal de la Comisión de Coordinación y de Calidad desde el Curso 2018-19. Presidente de la Comisión de Calidad desde el curso 2020-2021, tras la dimisión por razones personales, de la Dra. Doña María Auxiliadora Barrios, presidenta de esta última en el momento en que se celebra la reunión que se recoge en esta Memoria.*

José	Amenós Pons	(PDI) Coordinador del MESL y Coordinador de las prácticas que se realizan en entidades externas a la UCM, desde el curso 2019-20. Secretario de las Comisiones de Coordinación y Calidad, desde el curso 2020-2021.
María Luisa	Regueiro Rodríguez	Coordinadora de las prácticas en el CCEE, y Coordinadora General del Prácticum. Vocal de la Comisión de Coordinación. **
Yelena	Petrovic Ríos	Representante del PAS de Las Comisiones de Coordinación y de Calidad
Alicia	Puigvert Ocal	Presidenta de la Comisión de Coordinación
Alba	Ortigosa Ramos	Representante de Alumnos de la Comisión de Calidad durante el curso 2020-2021.
Ismael	Salem	Representante de Alumnos de la Comisión de Coordinación durante el curso 2020-2021.
Manuel	Martí Sánchez (PDI. Universidad de Alcalá de Henares)	Agente Externo de la Comisión de Calidad desde el curso 2019-20.

*Una vez que se produce su dimisión, la función de Vocal de la Comisión de Calidad la asumió la doctora Doña Mercedes Pérez. La reconfiguración de la Comisión de Calidad se lleva a cabo con arreglo al modo general de proceder a este respecto de la mayoría de las titulaciones de la Facultad de Filología, con objeto de incrementar su funcionalidad.

**Función que asume la Dra. Doña María Luisa Regueiro por la renuncia del Prof. Don Francisco Aliaga García, tras la remodelación de la Comisión de Calidad.

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

La información sobre las comisiones que participan en el funcionamiento y toma de decisiones del MESL puede consultarse en: <https://www.ucm.es/master-espanol-segunda-lengua/coordinacion-y-profesorado-1>

Los coordinadores del Máster y la coordinadora del Prácticum son quienes, en primera instancia, plantean y llevan a cabo iniciativas de gestión del MESL. Cuando estas iniciativas implican novedades o cambios, se supeditan a la ratificación de la Comisión de Coordinación y, en los casos pertinentes, de la Comisión de Calidad. Las funciones de esta última se encuentran recogidas en el Reglamento de la citada comisión, que se aprobó en el curso 2018-19. Se trata, fundamentalmente, de las siguientes:

- Realizar el seguimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad del Máster Universitario en Español como Segunda Lengua (UCM).
- Gestionar y coordinar todos los aspectos relativos a dicho sistema.
- Realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos de calidad del Máster Universitario en Español como Segunda Lengua (UCM).
- Realizar propuestas de revisión y de mejora de la titulación, y hacer un seguimiento de estas.
- Proponer y modificar los objetivos de calidad del Máster Universitario en Español como Segunda Lengua (UCM).
- Recoger información y evidencias sobre el desarrollo y aplicación del programa formativo de la titulación (objetivos, desarrollo de la enseñanza y aprendizaje y otros).
- Gestionar el Sistema de Información del Máster Universitario en Español como Segunda Lengua (UCM).
- Establecer y fijar la política de calidad del Máster Universitario en Máster Universitario en Español como Segunda Lengua de acuerdo con la política de calidad del Centro (Facultad de Filología) y con la política de calidad de la UCM.

1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

Durante el curso 2020-2021, dado que, tras su aprobación por parte de la Comisión de Calidad y de Coordinación, se habían puesto en marcha todas las propuestas de mejora comprometidas con la agencia evaluadora Madri+d, y habida cuenta las circunstancias académicas y personales en que se vieron implicados sus miembros, circunstancias sobrevenidas, provocadas por la situación de pandemia en que todavía nos hallábamos, fue materialmente imposible llevar a cabo ninguna reunión de la Comisión de Coordinación; sí de la Comisión de Calidad. A continuación, enumeramos los principales temas tratados en dicha reunión.

COMISIÓN DE CALIDAD

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
14/12/2020	Tras la aprobación del acta de la última reunión de la Comisión, y de acuerdo con el orden día fijado para ella, la coordinación del máster informa de que: (a) han sido resueltos los problemas de asignación de aulas debidos a la imperativa reducción de la capacidad de	La reunión tenía un carácter eminentemente, informativo. No obstante, la intervención de los representantes de estudiantes promovió la discusión de cuestiones relevantes respecto de las quejas de estos y sus sugerencias. Dichas cuestiones conciernen, tanto a la posibilidad de arbitrar otros modos para conocer cuáles son las quejas y sugerencias efectivamente planteadas por estos en toda

estas exigida por la normativa COVID-19; (b) de la incorporación al profesorado con docencia en el MESL de tres nuevas profesoras doctoras con perfil de ELE: Doña Carmen Chacón, como profesora Asociada del Departamento de Lengua Española y Teoría de la Literatura, Doña Mercedes Pérez, como profesora Ayudante Doctor adscrita a este Departamento, la cual asumirá la docencia de la asignatura <i>Variedades del Español</i>, y Doña Estrella Nicolás, como profesora Asociada, que impartirá la asignatura <i>Enseñanza para fines específicos</i>. Y (c) se comunica que la Dra. Doña Pilar Nuño abandona el Departamento, por jubilación, y cesa, por tanto, como profesora del MESL. -A continuación, coordinador y vicecoordinador informan de las actividades de formación complementaria llevadas a cabo durante el primer cuatrimestre del curso, todas ellas por vía telemática, en el día y hora recogidos en la página web del máster; así como de las programadas para los meses siguientes. -Se informa de las razones que determinaron que la Memoria de seguimiento del curso 2019-2020 se elevara directamente a la Comisión de Calidad de la Facultad de Filología sin la aprobación previa por parte de la Comisión de Calidad del Máster. -Hemos de señalar que, en la reunión, además de los miembros de la Comisión –véase cuadro del subapartado 1.1–, participó por invitación expresa de la coordinación, la	su amplitud, como al hecho de que ello permita corroborar si las actuaciones emprendidas para dilucidarlas han sido y son las adecuadas, o no. La invitación de la representante de alumnos saliente, doña Laura Labrada Villacañas, a esta reunión de la Comisión de Calidad obedece al convencimiento de la coordinación del MESL, de que ello nos podría proporcionar una información inestimable al respecto, y de que constituía un modo nuevo de abordar los problemas de esta índole, y, como tal, un recurso con el que contar, cuando se estime que la situación lo aconseja. Las quejas de dicha representante coincidentes con las de la representante entrante son estas: 1. Las adversas condiciones de habitabilidad en las aulas durante las clases, debidas a la normativa de seguridad del COVID-19. 2. La petición de los alumnos de acceder a toda la información relativa al Prácticum antes, cuando se plantean matricularse en el MESL, y no, una vez matriculados, en la reunión convocada a tal efecto. 3. La falta de flexibilidad en la asignación de pareja que tutelar en la primera fase de este. Se solicita que tales asignaciones sean, en un principio, provisionales. 4. La participación de un mayor número de profesores para que el seguimiento resulte más exhaustivo. 5. Arbitrar los medios para garantizar el compromiso de los implicados en la realización de las correspondientes tutorías. 6. Se solicita que se dé aviso de las reuniones y conferencias de los lunes por la tarde con mayor antelación. Respuestas de la coordinación del máster: Respecto de 1, se recuerda las opciones que la propia normativa COVID ofrece y que puede ayudar a paliar las situaciones referidas. Respecto de 2, 3 y 4, se indica que se reforzarán las acciones tendentes a subsanarlas. Respecto de 5 se indica que no hay procedimiento que garantice el cumplimiento de un compromiso, más allá
---	--

	representante de alumnos del curso 2019-2020, doña Laura Labrada Villacañas. Esta invitación tenía por objeto contar con una información respecto de las quejas de los alumnos de dicho curso que completara, o, en su caso, ampliara, aquellas que habían sido expresadas y solucionadas durante el desarrollo de este; y examinarlas y contrastarlas con las habidas durante el primer cuatrimestre del curso 2020-2021. Unas y otras se recogen en la adenda al acta de la reunión. En la columna de la derecha se indican las cuestiones a que concernían, así como las respuestas que les deparó la Comisión. -En ruegos y preguntas, se pidió que constara la valoración muy positiva que merecían tanto la incorporación de un agente externo a la Comisión de Calidad con compromiso de estabilidad, así como contar con un reglamento interno de actuación, logros ambos obtenidos ya en el curso 2019-2020 (véase Memoria de Seguimiento de dicho curso). Hechos estos que, sin duda, incrementan la transparencia y funcionalidad de la Comisión. - Dado su indudable interés, se había hecho llegar a los miembros de la Comisión la Memoria de Seguimiento a título informativo. Antes de dar paso al correspondiente turno de preguntas, el vicecoordinador procedió a sintetizar los puntos más relevantes de dicha Memoria. No hubo preguntas. Se levanta la sesión.	de recordar a los implicados la responsabilidad que asumen al participar en esta clase de actividades, e insistir en ello cuantas veces sea necesario. Respecto de 6, la coordinación acuerda anticipar en el tiempo y aumentar el número de comunicaciones de todo acto al alumnado del MESL. Ruegos y preguntas. 1. La representante saliente de los estudiantes se interesa por lo ocurrido con dos estudiantes cuyos TTFM fueron rechazados para su defensa una vez presentados, pero antes de ser evaluados por el correspondiente tribunal. Los coordinadores del máster indicaron al respecto que ni los directores de estos TTFM ni sus autores de optaron por presentar una reclamación formal por ello, –de hecho, ambos TTFM se presentaron en la convocatoria extraordinaria de septiembre–, razón por la cual no pasó a ser materia de la Comisión de Calidad ni de la Comisión de Reclamación del Departamento. 2. La coordinación indica, así mismo, ante el interés de la Presidenta de la Comisión por algunas de las disfunciones observadas respecto de los mecanismos de comunicación de quejas durante el curso 2029-2020, que estas se debieron a que las quejas comunicadas lo fueron sin alusión alguna en ningún caso a si se trataba de quejas individuales o de un grupo amplios de estudiantes, lo que les restaba posibilidades de ser atendidas del mejor modo posible. 3. La representante de estudiantes entrante pregunta cuáles son las vías que pueden utilizar los estudiantes para exponer sus quejas; la coordinación le recuerda que son las siguientes: el buzón de quejas, cuya dirección electrónica se encuentra en la web del máster; los correos electrónicos de los coordinadores, y los delegados de clase, función que desempeñan las mismas personas que los representan en las Comisiones de Calidad y de Coordinación. 3. La representante saliente sugiere la realización, como posible actividad de formación complementaria del MESL, de una mesa redonda sobre inserción
--	---	---

		profesional en la que intervengan estudiantes egresados. La coordinación agradece la propuesta y toma nota de ella. 4. De cuanto dio cuenta el vicecoordinador del MESL respecto de la Memoria de Seguimiento del curso 2019-2020, cabe destacar la valoración que arrojan los datos de las encuestas del rectorado acerca de la formación que deparan las prácticas, la atención recibida por los tutores de estas, y su innegable utilidad en relación con la búsqueda de trabajo o para la orientación internacional de la titulación. Valoración que también muestran las encuestas de carácter interno. Otros aspectos destacados por ambos tipos de encuestas: las nuevas asignaturas incorporadas, la revisión de las fichas llevada a cabo y la importancia de la incorporación de nuevos profesores al MESL. 5. Por último, el coordinador ruega que se considere la posibilidad de incluir en el reglamento de régimen interno de la Comisión la convocatoria, en línea o presencialmente, con carácter extraordinario cuando la situación lo requiera; propuesta que se someterá a aprobación en la próxima reunión de la misma.
--	--	---

FORTALEZAS	DEBILIDADES
-El compromiso por parte del Agente externo elegido de ejercer este curso como tal. -La inclusión en el reglamento de régimen interno de la Comisión, aprobado durante el curso 2019-2020, del punto relativo a la convocatoria con carácter extraordinario de la Comisión cuando la situación así lo requiera. -El modo de resolución de quejas empleado hasta este curso, 2020-2021, al cual se le puede sumar como recurso potencial la invitación conjunta de los representantes de alumnos saliente y entrante cada vez que se estime necesario. -La nueva constitución de la Comisión de Calidad recogida en el cuadro del subapartado 1.1, que garantiza, en principio, una mayor funcionalidad de esta, dado el compromiso de disponibilidad de sus miembros.	La disponibilidad de una agenda de compromisos académicos y personales por parte de sus miembros que permita la convocatoria de las reuniones de la Comisión de Calidad sin las cortapisas que durante la mayor parte del curso 2020-2021, ello ha conllevado.

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

La composición de la Comisión de Coordinación durante el curso 2020/21 se haya recogida ya en el apartado 1.1, información que repetimos aquí: en el curso 2020-2021 la constitución de la Comisión de Coordinación era esta:

Presidenta: Dra. Doña Alicia Puigvert Ocal.

Secretario: Dr. Don José Amenós Pons.

Vocal PDI: Dra. Doña María Luisa Regueiro.

Representante del PAS: Doña Yelena Petrovic Ríos.

Representante de alumnos: Don Ismael Salem.

La Comisión de Coordinación no se reúne con una periodicidad fija, sino cada vez que hay aspectos relevantes que tratar. En el curso 2020/21 no se realizó reunión alguna por las razones expuestas en 1.3, a las que hay que sumar lo indicado más abajo.

COMISIÓN DE COORDINACIÓN

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
	NO PROCEDE	NO PROCEDE

FORTALEZAS	DEBILIDADES
NO PROCEDE	NO PROCEDE

La Coordinación del MESL es consciente de que no haber podido realizar ninguna reunión de la Comisión de Coordinación puede interpretarse como una debilidad. Sin embargo, se ha de precisar que, entre las causas de dicha situación, además de las que no podíamos prever ni controlar debido a la pandemia, se encuentran las que atañen a la naturaleza misma de la función de la Comisión, dado que los temas que en ella se debían dilucidar no han podido abordarse hasta el curso presente, como se constatará en la Memoria correspondiente.

3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

El número de profesores que impartieron docencia durante el curso 2020-2021 fue de 17 (15 de ellos del Departamento de Lengua Española y Teoría de la Literatura, y 2 del Departamento de Literaturas Hispánicas y Bibliografía). Ello supone una mejora cuantitativa apreciable, especialmente respecto del reparto de carga docente y de distribución de direcciones de TTFM. Pero es, así mismo, una mejora considerable en lo cualitativo, dado el perfil en ELE del nuevo profesorado. En relación con ello hemos de indicar la adscripción al Departamento de Lengua Española y Teoría de la Literatura de las doctoras, Doña Mercedes Pérez Serrano, Doña Carmen Chacón García y Doña Estrella Nicolás de Benito; la primera, como Ayudante doctor; la segunda y la tercera, como Profesor Asociado.

No obstante, el hecho de que solo una de ellas, Doña Mercedes Pérez Serrano, sea profesora a tiempo completo, unido a que, como el resto de los profesores del MESL, deban impartir también docencia en el *Grado de Español: Lengua y Literatura*, determina que persista la necesidad de incorporación de nuevo profesorado con perfil de investigación y docencia en ELE. Esta necesidad se manifiesta, especialmente, en la sobrecarga del profesorado del MESL en relación con la dirección de TTFM,

situación que puede plantear tener que recurrir a profesores de otros departamentos, los cuales no tienen docencia en asignaturas del MESL, para dirigir TTFM. ¿Por qué? Un dato, el número de TTFM que dirigir por curso es el de alumnos matriculados; en el curso correspondiente a esta Memoria, esto supone la dirección de 53 para 17 profesores, de los cuales quedan descartados en ocasiones, demasiados, dados el tipo de trabajo elegido por el alumno, y el papel que desempeña la especialidad del profesor elegido como posible director en relación con lo anterior. Es indudable que el incremento del profesorado con perfil en ELE no garantiza por sí solo una solución aceptable de las situaciones indeseadas a que puede dar pie la mencionada sobrecarga en la dirección de TTFM; pero, sin duda, facilitaría la búsqueda de esa solución. (A este respecto, y como hemos adelantado en el segundo párrafo de este apartado 2, hemos de señalar que, en la reunión en línea de la Comisión de Coordinación del lunes 8 de noviembre de 2021, se adoptó un acuerdo sobre cómo paliar esta situación por unanimidad; de todo ello daremos debida cuenta, lógicamente, en la Memoria de Seguimiento del curso actual.)

Por último, debemos constatar que, pese a las reiteradas recomendaciones de la Coordinación del MESL al profesorado y al alumnado de este de que participen en las diferentes encuestas de carácter oficial que evalúan el MESL, en modo alguno podemos considerar idóneo el número de participantes en ellas; si bien es cierto, que el nivel de participación de unos y otros en las encuestas de evaluación internas, sí puede considerarse representativo. (Estas encuestas pueden consultarse *en línea*.)

Dada la falta de información de carácter oficial al respecto, no podemos valorar adecuadamente los datos correspondientes a los indicadores IUCM-6, IUCM-7 y IUCM-8; razón por la cual nos remitimos a las observaciones que nos merecieron los del curso pasado, 2019-2020, recogidas en este apartado de su Memoria de Seguimiento. (En este sentido, suponemos que los profesores que han participado en el Programa de Evaluación Docente habrán sido valorados positivamente.)

La estructura del profesorado del MESL durante ese curso académico ha sido, de acuerdo con los indicadores de IMRA-1c, la siguiente:

Fecha: 30/11/2019

Centro Sede: FACULTAD DE FILOLOGÍA

Plan de Estudios: MÁSTER UNIVERSITARIO EN ESPAÑOL COMO SEGUNDA LENGUA (0660)

Categoría	Personas	% de Personas	Créditos Impartidos	% de Créditos Impartidos	Sexenios
Asociado	2	11,8%	14,10	12,2%	0
Ayudante Doctor	3	17,6%	26,04	22,5%	0
Contratado Doctor	1	5,9%	11,70	10,1%	0
Contratado Doctor Interino	2	11,8%	5,70	4,9%	1
Titular de Escuela Universitaria	1	5,9%	12,54	10,8%	0
Titular de Universidad	8	47,1%	45,54	39,4%	13

	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	44,44%	Carecemos de datos oficiales		
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	55,56%	Carecemos de datos oficiales		
IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	100%	Carecemos de datos oficiales		

FORTALEZAS	DEBILIDADES
- Incremento de la capacidad docente con la incorporación de tres nuevas profesoras con docencia en el MESL. - Mejora en la distribución de la carga de trabajo que supone la dirección de TTFM - A tenor de los curricula del nuevo profesorado, incremento de profesores con perfil en ELE.	- Debe aumentar el profesorado a tiempo completo (por no decir permanente) con perfil ELE. - La coordinación del MESL debe proponer criterios que coadyuven a la distribución equitativa de la carga que todavía supone la dirección de TTFM. -

4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Desde la página web del MESL, seleccionando la pestaña Información y Contacto, el estudiante accede al Buzón de Sugerencias y Reclamaciones, a través del cual puede comunicar a la Coordinación del máster cuantas consideraciones, reclamaciones o quejas estime oportuno exponer, a título personal, acerca del desarrollo del título, sobre el cumplimiento de los programas, los contenidos y actividades de tal o cual asignatura, del Prácticum, la actitud de los profesores en clase o en sus tutorías, etc. Este mismo cauce puede seguirse, como es lógico, para todas aquellas consideraciones, reclamaciones o quejas de carácter grupal. En este segundo caso, lo esperado sería que los delegados de curso las hagan llegar al representante de alumnos de la Comisión de Calidad, quien puede solicitar la convocatoria de una reunión de esta para abordar su posible solución.

Con todo, el procedimiento más habitual, desde la implantación del título, ha sido el de ponerse en contacto directamente con los Coordinadores del título a través de sus respectivos correos electrónicos. La Coordinación del MESL se ha mostrado siempre partidaria de buscar la solución a cualquier problema mediante el diálogo entre las partes directamente involucradas en primer lugar; y de recurrir a la vía ordinaria de procedimiento tan solo de no lograrse esto. Y lo cierto es que las reclamaciones o quejas de toda índole de carácter personal se han solucionado hasta ahora tras la confrontación amistosa de pareceres entre los alumnos y profesores concernidos, o entre aquellos y la Coordinación.

Sin embargo, para su reunión del 14 de diciembre de 2020, la Comisión de Calidad del MESL estimó oportuno convocar a la representante de alumnos del curso anterior, 2019-2020, Doña Laura Labrada Villacañas, dada la situación de pandemia en que este se había desarrollado, con

objeto de que comunicara las quejas que hubiera recibido en su calidad de representante de alumnos, y que, por alguna razón, no hubieran sido atendidas. Buscábamos con ello contar con una información más acorde con las quejas realmente emitidas por los estudiantes, poder examinarlas y obrar en consecuencia; a dichas quejas se incorporarían, lógicamente, las que comunicara la representante de alumnos del curso 2020-2021, Doña Alba Ortigosa Ramos, correspondientes al primer cuatrimestre de este. Las quejas comunicadas, su análisis por parte de los demás miembros de la Comisión y de los Coordinadores del MESL, y las actuaciones comprometidas para evitar las situaciones que las habían motivado se recogen en la columna derecha del apartado 1.3. En este sentido cabe indicar la toma en consideración de este modo de proceder como recurso idóneo para conocer con mayor detalle y profundidad las causas de determinadas quejas, del cual nos podremos valer siempre que las circunstancias lo aconsejen.

Por otra parte, hemos de señalar, así mismo, que el cierre de la actividad presencial por el COVID-19 durante buena parte del segundo cuatrimestre ha dificultado el funcionamiento eficaz de determinados mecanismos (tutorías, reuniones con los delegados) y ha incrementado el número de quejas formuladas directamente a la coordinación del máster, por correo electrónico. En esta situación, resultaba difícil a veces saber qué quejas eran individuales y cuáles representaban genuinamente el parecer de sectores amplios de estudiantes.

No obstante, como hemos indicado en el párrafo anterior, se optó por paliar, en la medida de lo posible, las dificultades apuntadas recurriendo a los representantes de alumnos saliente y entrante de la Comisión de Calidad y solicitándoles que expusieran todo tipo de quejas o sugerencias de grupo que les hubieran remitido sus compañeros, para el análisis de estas, y, si fuera el caso, la adopción de actuaciones que permitan evitarlas en lo sucesivo (medidas puestas en marcha ya en el segundo cuatrimestre del curso 2020-2021). (Pretendíamos obtener de este modo un conocimiento más idóneo de las causas de ciertas quejas y de las sugerencias, individuales o de grupo, para un curso en el que los procedimientos de comunicación al uso han mostrado su fragilidad utilizados *en línea*.)

FORTALEZAS	DEBILIDADES
- El recurso, cuando se estime necesario, a proceder como se indica en el último párrafo de este apartado 4. - Los procedimientos habituales para la comunicación rápida y directa entre los estudiantes y la coordinación del máster, y el profesorado. - La labor eficaz de los delegados de curso.	-El modo en que han afectado a los procedimientos de comunicación hasta ahora empleados la pandemia de COVID-19.

5. INDICADORES DE RESULTADOS

5.1 Indicadores académicos y análisis de estos.

INDICADORES DE RESULTADOS*

*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación (Curso 2019-2020)	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación (Curso 2020-2021)	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	60	60		
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	50	35		
ICM-3 Porcentaje de cobertura	83,33%	58,33%		
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	93,85%	92,27%		
ICM-5 Tasa de abandono-del título	0%	0%		
ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	95,65%	90,23%		
ICM-8 Tasa de graduación	95%	92,31%		
IUCM-1 Tasa de éxito	99,80%	99,72		
IUCM-2 Tasa de demanda del grado en primera opción				
IUCM-3 Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones				
IUCM-4 Tasa de adecuación del grado				
IUCM-5 Tasa de demanda del máster	583,33%	503,33%		
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	94,04%	92,53%		

*(La inclusión de los datos correspondientes al curso 2019-2020 tiene por objeto facilitar la comprensión de lo fundado de nuestras consideraciones respecto de los datos correspondientes al curso 2020-2021.)

Al igual que hicimos en la Memoria del curso anterior, de estos datos debemos destacar:

(a) lo consistente de la reducción del número de plazas de nuevo ingreso ofertadas (de 100 a 60) a partir del curso 2016-2017 (ICM-1), acorde con las consideraciones que justifican la futura solicitud de reforma de la Memoria de Verificación en este punto, retomando lo indicado en la Memoria de Verificación original, (futura solicitud a la que se hace mención expresa en nuestro

Informe de Respuesta al SICAM, correspondiente al Informe Provisional SICAM de Renovación de la Acreditación del Máster en Español como Segunda Lengua).

(b) La estabilización de las matrículas de nuevo ingreso (ICM-2); durante el curso 2020-2021, el número final de alumnos matriculados fue de 53 (como atestiguan los datos de matriculación, las listas de las respectivas asignaturas y los TTFM matriculados para su defensa); y ello, a pesar de que la pandemia a condicionado sobre manera la matriculación en el MESL, dado su carácter presencial.

(d) El mantenimiento, en términos relativos, de las tasas de cobertura (ICM-3), acorde con la reducción del número de plazas de nuevo ingreso ofertadas; consideración que se funda en el elevado número de consultas de potenciales alumnos del MESL acerca de la posibilidad de que las enseñanzas tuvieran una modalidad *en línea*, o, cuando menos, *semipresencial*; alumnos que renunciaron a su inscripción al conocer que las enseñanzas del MESL eran presenciales exclusivamente. (Testimonio de todo esto son los numerosos correos electrónicos remitidos, tanto al correo de coordinación del máster, como a los personales de los coordinadores.)

Valoración de los datos correspondientes a los indicadores IUCM-1 y IUCM-16, únicos con los que contamos en esta ocasión.

De acuerdo con la información de carácter interno de que sí disponemos, estimamos que la tasa de abandono en el curso 2020-2021 ha sido, así mismo, del 0%, como en los cinco cursos anteriores. Partiendo, pues, de esto, que la tasa de éxito (IUCM 1) sea casi del 100% también para los cinco cursos, y que la bajada de la alta tasa de demanda del máster (IUCM-5) pueda achacarse en buena medida a la situación derivada de la pandemia COVID-19, en España y en el resto de los países, estamos tentados a admitir que, pese a todo, constituyen una muestra inequívoca de la solidez del título, y de su atractivo.

Si esa valoración incluyera los datos de ICM-1, confirmarían el papel crucial en todo ello de la necesidad de reducir el número de plazas ofertadas respecto de las 100 recogidas en la Modificación del Verifica. Un desarrollo armónico del MESL, acorde con los objetivos fijados en la Memoria Verifica del título, aun con la previsión de incorporar nuevo profesorado con perfil de ELE en un futuro próximo, como ha sucedido en el curso 2020-2021, aconseja, hoy por hoy, mantener la intención de solicitar una modificación del Verifica al respecto: de 100 a 50 plazas. En este sentido, estimamos que las tasas de cobertura de los cuatro cursos (ICM-3) expresan un diferencial entre el número de plazas ofertado, 60, y el número de inscritos en primera instancia aceptable.

Merecen un breve comentario las tasas de evaluación del título (IUCM-16), pues, aun siendo altísimas, revelan un pequeño “desfase” entre el número de alumnos matriculados y el momento en que estos finalizan con éxito sus estudios. La razón primordial de esto es, la dificultad que algunos alumnos han tenido para concluir su TFM (obligatorio) en las fechas que delimitan el periodo docente ordinario, dificultades que hemos de achacar en gran medida, a la situación de pandemia. Si tomamos en consideración las circunstancias a ella debidas, resultan consistentes con los demás índices, y con las consideraciones que nos merecen los datos recogidos en la tabla de Resultados en las Asignaturas del título.

ICMRA- 2: Resultados en las Asignaturas

Curso Académico: 2020-21

Centro: FACULTAD DE FILOLOGÍA

Plan de Estudios: MÁSTER UNIVERSITARIO EN ESPAÑOL COMO SEGUNDA LENGUA (0880)

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
ADQUISICIÓN Y APRENDIZAJE DE SEGUNDAS LENGUAS	OPTATIVA	6	6	0	83,33%	100,00%	16,67%	83,33%	1	0	1	3	0	1
CONTRASTE GRAMATICAL Y CULTURAL EN E/LE	OPTATIVA	20	19	1	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	1	8	10	1
DE LA PALABRA AL DISCURSO	OPTATIVA	9	9	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	1	8	0
EL COMPONENTE GRAMATICAL EN ESPAÑOL COMO SEGUNDA LENGUA	OBLIGATORIA	37	35	2	97,30%	100,00%	2,70%	100,00%	1	0	1	11	24	0
FINES ESPECÍFICOS E INMIGRANTES	OPTATIVA	15	14	1	93,33%	100,00%	6,67%	100,00%	1	0	0	0	14	0
FONÉTICA Y CORRECCIÓN DE ERRORES EN ESPAÑOL COMO SEGUNDA LENGUA	OPTATIVA	19	18	1	89,47%	94,44%	5,26%	88,89%	1	1	4	8	3	2
LA LITERATURA EN LA ENSEÑANZA DE ESPAÑOL COMO SEGUNDA LENGUA: FUNCIONES Y USOS	OBLIGATORIA	39	36	3	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	20	18	1
LAS TIC EN LA ENSEÑANZA DE ESPAÑOL COMO SEGUNDA LENGUA	OPTATIVA	17	17	0	94,12%	100,00%	5,88%	94,12%	1	0	0	6	9	1
METODOLOGÍA DE LA ENSEÑANZA DE SEGUNDAS LENGUAS	OBLIGATORIA	37	37	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	12	25	0
PRÁCTICUM (ESPAÑOL COMO SEGUNDA LENGUA)	PRACTICAS EXTERNAS	34	34	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	0	34	0
PROGRAMACIÓN, DISEÑO DE UNIDADES DIDÁCTICAS Y EVALUACIÓN	OPTATIVA	21	21	0	95,24%	100,00%	4,76%	95,24%	1	0	0	0	20	0
TRABAJO FIN DE MÁSTER (ESPAÑOL COMO SEGUNDA LENGUA)	PROYECTO FIN DE CARRERA	46	35	11	76,09%	100,00%	23,91%	77,14%	11	0	5	12	16	2
VARIETADES DEL ESPAÑOL: ESPAÑOL DE ESPAÑA Y DE AMÉRICA	OPTATIVA	8	7	1	87,50%	100,00%	12,50%	100,00%	1	0	0	5	1	1

Datos extraídos el 22/11/2021

Un curso más, los datos que se recogen en la tabla de datos IMCRA 2 muestran sin ambages que el alumno concluye sus estudios con éxito, en general sin necesidad de acudir a una convocatoria extraordinaria (aunque, como es natural, sus calificaciones revelen el mayor o menor grado de dificultad que le ha supuesto aprobar una determinada materia); esto muestra que nuestras observaciones anteriormente expresadas acerca de las tasas de evaluación resultarían adecuadas. Los datos de esta tabla nos permiten, además, asumir que los criterios de selección con arreglo a los cuales se juzga los currículos de los alumnos preinscritos son suficientemente rigurosos y fiables, pues garantizarían que quienes acceden finalmente al MESL poseen el nivel de formación que se requiere.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
- El carácter positivo de todos los índices analizados, pese al descenso que presentan los del curso aquí evaluado (achacables, como hemos señalado ya, a la situación de pandemia por COVID-19. durante los cursos considerados)	- la imposibilidad, dado el profesorado con que puede contar el MESL, de asumir lo establecido en la Memoria Verificada modificada respecto del número de plazas que han de ofertarse: 100.

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). *(No se reflejan ni comentan los indicadores de satisfacción oficiales por no estimarse adecuados los mecanismos de acceso habilitados.)

	1º curso de seguimiento o curso autoinforme acreditación	2º curso de seguimiento o 1º curso de acreditación	3º curso de seguimiento o 2º curso de acreditación	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación
IUCM-13 Satisfacción de alumnos con el título	6,08	Carecemos de datos oficiales		
IUCM-14 Satisfacción del profesorado con el título	1	Carecemos de datos oficiales		
IUCM-15 Satisfacción del PAS del Centro	7,54	Carecemos de datos oficiales		

Puesto que carecemos de los datos de las encuestas del rectorado, sintetizamos aquí los de las encuestas internas de la coordinación, que fueron respondidas por dieciséis estudiantes y ocho profesores. Esta tasa de respuestas, en el caso de los profesores, es ya en sí una fortaleza y una mejora, con respecto a los años anteriores.

Por parte de los estudiantes, los aspectos positivos más destacados en las encuestas son los siguientes: comunicación fácil y fluida con la coordinación del máster y con los profesores, fuera del aula; la satisfacción con las prácticas realizadas, dentro y fuera de la UCM; las actividades complementarias organizadas durante el curso; el hecho de haber mantenido la presencialidad durante todo el curso (con excepción de las semanas de enero en que la nieve impidió el desarrollo normal de la docencia). Es destacable asimismo la mejora en la valoración de casi todas las asignaturas, en relación con el curso precedente.

Por parte de los profesores, destaca igualmente la comunicación fácil y fluida con la coordinación, la implicación de los coordinadores en el funcionamiento del título y la organización de actividades complementarias relevantes.

Los estudiantes que respondieron a las encuestas de la coordinación (dieciséis en total), manifestaron su deseo de que las actividades complementarias en el futuro vuelvan a ser presenciales; mencionaron también algunos retrasos en la gestión de las prácticas (asignación de destinos y grupos) que crearon incertidumbre y sensación de organización mejorable.

En cuanto a los profesores (ocho respuestas en total), la única sugerencia de mejora (señalada por uno solo de los profesores) fue el deseo de que, en el futuro, las comisiones de calidad y coordinación pudiesen estar más implicadas en la toma de decisiones del máster.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
- La creciente implicación de los profesores y el alumnado en el desarrollo del MESL. - Comunicación ágil y fluida con la coordinación del máster y con los profesores fuera del aula. - Las prácticas realizadas, dentro y fuera de la UCM.	- No haber podido realizar las actividades complementarias de modo presencial. - Retrasos en la gestión de las prácticas (asignación de destinos y grupos) que crearon incertidumbre y sensación de organización mejorable.

No se reflejan ni comentan los indicadores oficiales de satisfacción por no estimarse adecuados los mecanismos de acceso habilitados.	No se reflejan ni comentan los indicadores de satisfacción oficiales por no estimarse adecuados los mecanismos de acceso habilitados.
---	---

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

Un curso más, hemos de constatar que no disponemos de datos referidos a la inserción laboral de los estudiantes. Dado el número de estos matriculados en el título, el seguimiento de la inserción laboral de los egresados es una labor compleja, que exigiría un tiempo y unos recursos de los que la coordinación carece. Estimamos, de nuevo, que dicho seguimiento debería llevarse a cabo desde el rectorado. En la actualidad, el rectorado incluye una pregunta sobre la utilidad de la formación recibida para encontrar trabajo. Esta pregunta, al realizarse antes de haber concluido el programa, no aporta información real sobre dicha utilidad, y de hecho no se entiende muy bien qué sentido tiene formularla. Obviamente, los estudiantes no han podido comprobar aún en ese momento si la formación les resulta útil o no.

En lo que se refiere a la satisfacción con la formación recibida, los datos con que contamos para el curso 2020-2021 son los que nos han deparado las encuestas a alumnos y profesores de carácter interno –datos, por tanto, que valoraremos como “provisionales” –, no podemos ofrecer otras estimaciones que las ya vertidas en el apartado 5.2. La proyección de los datos de las encuestas del rectorado para el curso 2019-2020 referentes a las competencias que los estudiantes estiman haber alcanzado al curso 2020-2021 “predicen” que estas se habrían adquirido en alto grado (puntuación de más de 7.5 sobre 10); pudiendo suponer que los estudiantes destacarían de nuevo de manera especial especialmente las siguientes (puntuadas con 9 o más sobre 10):

- Organizar y planificar.
- Capacidad de aprendizaje.
- Puntualidad.

5.4 Análisis de la calidad de los programas de movilidad.

Actualmente, el MESL carece de programas de movilidad integrados en el título, tanto para profesores, como para alumnos. Estimamos que la carencia de programas de movilidad podría interpretarse como una DEBILIDAD del título. Pero, si tenemos en cuenta que el máster tiene un año de duración, no hemos encontrado hasta la fecha un modo convincente de incorporarlos sin que ello suponga, a nuestro parecer, un menoscabo apreciable en la formación de los alumnos. Sin embargo, y como viene siendo norma de actuación desde hace años, a todo estudiante que desempeñe actividades vinculadas a ELE en entidades académicas, públicas o particulares, de reconocido prestigio como centros de enseñanza en el extranjero, previa presentación de la documentación oficial de dicha actividad, se le reconoce como parte de su formación y le será convalidada por los créditos-horas del Prácticum que correspondan.

5.5 Análisis de la calidad de las prácticas externas.

Durante el curso 2020-21 se mantuvieron los convenios de prácticas con las instituciones de los cursos precedentes, y se reactivó asimismo el convenio con el Instituto Cervantes, al haber terminado la fase de revisión y firma del nuevo convenio entre esta institución y la UCM. El listado completo de instituciones es el siguiente:

- Centro Complutense para la Enseñanza de Español.
- Escuela Oficial de Idiomas de San Sebastián de los Reyes.

- Fundación Integra (ONG).
- Fundación La Merced (ONG).
- Fundación Rescate Internacional (ONG).
- Instituto Cervantes.
- Universidad de Utrecht.
- Universidad de Bristol.

Debido a la evolución del COVID en los distintos países, las universidades de Utrecht y Bristol impartieron docencia a distancia durante el curso pasado, por lo que las prácticas en estas universidades fueron en línea. En el caso del Instituto Cervantes, las plazas ofertadas fueron muy pocas, por la disminución del número de estudiantes matriculados en los centros a causa de la pandemia. Solo una de nuestras estudiantes obtuvo destino en un centro del Instituto Cervantes, concretamente en el de Tokio, ya que las clases se impartían presencialmente, pero el país no permitía la entrada de personas procedentes de países extranjeros.

En el caso de las prácticas en instituciones españolas, se realizaron con normalidad de forma presencial.

Tres estudiantes optaron por buscar sus propios destinos de prácticas, en una escuela de español de Grecia (prácticas en línea), una ONG centrada en personas africanas y una escuela privada que impartía clases de español a niños.

A pesar de los contratiempos señalados, todos los estudiantes pudieron realizar íntegramente las horas previstas de prácticas. En la encuesta interna realizada por la coordinación del máster, los estudiantes se han mostrado mayoritariamente satisfechos por la experiencia en los distintos destinos, dentro y fuera de la UCM. Esta satisfacción se reflejó asimismo en las memorias de prácticas que los estudiantes entregaron a la coordinadora del Prácticum, la profesora María Luisa Regueiro. Los informes enviados por los tutores de prácticas fueron también muy positivos con respecto al trabajo realizado por los estudiantes.

Por último, queremos destacar que, por segundo año consecutivo, el convenio de colaboración entre el MESL y el Centro Complutense de Enseñanza del Español permitió a los egresados del máster la realización de prácticas extracurriculares, voluntarias y remuneradas, durante el mes de septiembre de 2021. Esta posibilidad fue muy bien aceptada y valorada por los estudiantes.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
- El MESL dispone de convenios suficientes para dar cabida a todos los estudiantes. - La diversificación de convenios facilita que cada estudiante pueda realizar prácticas en el entorno que más se ajuste a sus intereses. - El MESL está abierto a que los estudiantes busquen otros destinos de prácticas que les puedan interesar más, si así lo desean.	- La situación de pandemia supone un entorno cambiante y desfavorable para la realización de prácticas, especialmente en destinos fuera de España.

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 para este curso 2020-2021, por cuanto que todas ellas se pusieron en marcha en el curso 2019-2020. No obstante, recogemos a continuación de nuevo esa información, a la cual sumamos aquella concerniente al curso 2020-2021 de especial relieve.

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.

En relación con las recomendaciones y solicitudes de mejora formuladas por el Comité de Evaluación y Acreditación (a continuación, en cursiva) en su momento, y a pesar de las obvias dificultades ligadas a la actual situación de pandemia, en el curso 2020-2021 el MESL se ha desarrollado de acuerdo con las acciones (en negrita) ya asumidas en el curso anterior:

CRITERIO 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

1.- *Se recomienda revisar las guías docentes de forma que recojan las competencias, los contenidos, los criterios de evaluación, etc.*

establecidos en la Memoria de verificación.

2.- *Se recomienda diseñar un plan de actividades (seminarios, conferencias, jornadas) con contenidos orientados a la formación profesional de ELE y que puedan integrar el plan formativo del alumnado.*

- Ya durante el curso 2019/20 se procedió todas las guías docentes a fin de incluir esos contenidos. Las fichas están desde entonces disponibles en la página web del máster (Acceso directo: <https://www.ucm.es/estudios/master-espanolcomosegundalengua-plan>).

- En el curso 2020-2021, el MESL se desarrolla de acuerdo con las medidas acordadas en las reuniones de las Comisiones de Calidad y Coordinación habidas en el curso 2019-2021 referentes a la inclusión de nuevas asignaturas optativas (*Adquisición y Aprendizaje de segundas lenguas y Las TIC en la Enseñanza del Español como Segunda Lengua*), los cambios de denominación de algunas de las ya existentes en el programa, y la remodelación de la ficha de *Historia de la literatura*.

- En el curso 2020/2021 (al igual que durante cursos anteriores) se ha desarrollado un amplio programa de seminarios, conferencias y jornadas, las cuales, a partir de la alerta sanitaria de marzo de 2020, pasaron a celebrarse en línea (acceso al programa de actividades del curso 2020/2021: <https://www.ucm.es/master-espanol-segunda-lengua/actividades>)

CRITERIO 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD

1.- *Se debería implementar completamente el Sistema de Garantía Interno de Calidad de modo que se asegure la mejora continua del título, con especial atención a la representación de los diferentes colectivos y a la recopilación de la satisfacción de algunos de los grupos de interés.*

2.- *Se deben implantar procedimientos que permitan disponer de información sobre la satisfacción de los principales agentes implicados en el título.*

3.- *Se debe fomentar la participación en las encuestas de los diferentes colectivos implicados en la impartición del título con el fin de aumentar los datos que permitan una mejor representatividad de los indicadores ofrecidos.*

- Ya en el curso 2019/20 se procedió a la consolidación de la Comisión de Calidad del máster, con la aprobación del reglamento de la citada Comisión y la Incorporación de un agente externo (puede consultarse la actual composición de la Comisión de Calidad en <https://www.ucm.es/master-espanol-segunda-lengua/coordinacion-y-profesorado-1>). Dicha Comisión ha modificado su composición, puesto que su Presidenta, la Dra. Doña María Auxiliadora Barrios, presentó su dimisión por motivos personales semanas más tarde de la reunión celebrada el 14 de diciembre de 2020. La composición de la actual Comisión de Calidad se recoge en el cuadro del apartado 1.1. (Para su composición se tomó como modelo el proceder de la mayoría de las Comisiones de Calidad de los másteres de la Facultad de Filología.)
- Asimismo, durante el curso 2020-2021, hemos incrementado la recogida de información de los diferentes colectivos que participan en el máster por parte de la Coordinación de este mediante las encuestas (ya existentes desde el curso anterior) de satisfacción del alumnado y de satisfacción del profesorado. (Acceso a la encuesta de alumnos: <https://forms.gle/nWzYCRnnWm5Cr9z87>.) Acceso a la encuesta de profesores: <https://forms.gle/NeWF3miHw46YbX4G8>.)
- Se ha animado, una vez más, repetidamente a la participación en todas las encuestas, enviando correos electrónicos para recordar la conveniencia de participar.

CRITERIO 6. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- 1.- *Se recomienda introducir medidas para mejorar la ratio de distribución profesor/alumno no solo en lo referido a la impartición y seguimiento de las prácticas y el TFM, sino también al resto de las asignaturas.*
 - 2.- *Se recomienda que se convalide (parcial o totalmente) el Prácticum a aquellos estudiantes que hayan realizado una actividad profesional vinculada a la enseñanza del Español.*
- A partir del curso 2020/21, se ofertan dos nuevas asignaturas optativas, lo que implica un refuerzo de la docencia en ciertas áreas clave: *Las TIC en la enseñanza de español como L2 y Adquisición y aprendizaje de segundas lenguas* (se pueden consultar las fichas en la web del máster, arriba indicada). De este modo se intenta fomentar una mejor distribución del alumnado entre las distintas asignaturas, reduciendo la ratio profesor/alumno. La implantación de estas dos asignaturas implica la entrada de dos profesores más en el máster, que también podrán hacerse cargo de la dirección de Trabajos de Fin de Máster.
 - La convalidación total o parcial del Prácticum a los estudiantes que acreditan experiencia profesional en enseñanza de E/LE o L2 se aplica en el máster desde hace años.

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 alumnos previsto en la modificación de la Memoria.*
- Con fecha 15 de julio de 2020 se publicó la convocatoria de una plaza de ayudante doctor con perfil de investigación en español como lengua extranjera, destinada a nuestro departamento. El proceso de selección de esta plaza se resolvió con la contratación de la doctora Mercedes Pérez Serrano, a la que se ha asignado docencia en el MESL para el segundo cuatrimestre.

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.

En relación con las recomendaciones formuladas en la última Memoria de Seguimiento (referida al curso 2019-2020), queremos ante todo destacar, que, pese a la evolución de la pandemia en nuestro país, y en nuestra comunidad autónoma, el curso 2020-21 no ha dejado de resultar “anómalo” por dos motivos principales: por una parte, la complejidad que entrañaba de control y evaluación de las actuaciones puestas en marcha como modo de cumplir las recomendaciones de la agencia evaluadora externa y las formuladas por la Oficina de Calidad de la UCM conforme se desarrollaba el curso; por otra, el hecho de que el curso se desarrollara todavía bajo las directrices de la situación de alerta sanitaria, con todos los “imponderables” a que podía dar pie esto.

Aun así, además de lo descrito en el apartado 6.2, se han llevado a cabo de forma satisfactoria las siguientes acciones:

- Inclusión en la página web de una descripción homogénea de todas las asignaturas activadas para el curso 2020-2021, incluidas las de “nueva incorporación”, así como las competencias asociadas a cada una de ellas.
- La reunión del 14 de diciembre de 2020 de la Comisión de Calidad se llevó a cabo de acuerdo con el reglamento de esta, aprobado en el curso anterior.
- Descripción detallada en este informe de las decisiones alcanzadas por la Comisión de Calidad en la mencionada reunión.
- La incorporación de un nuevo recurso para la evaluación y adopción de las medidas pertinentes respecto de las quejas formuladas por los alumnos en un curso: el análisis de las consideraciones a este respecto recogidas por los representantes de alumnos saliente y entrante en dicha Comisión de Coordinación, y presentadas por ellos mismos.
- La inclusión en estas Memorias del número de participantes de cada colectivo en las encuestas de carácter interno reportadas.
- Inclusión de los datos que arrojan dichas encuestas acerca del nivel de satisfacción del colectivo de profesores y de alumnos.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
- La evaluación de las actuaciones emprendidas para cumplir con las recomendaciones de la Agencia Evaluadora Externa y la Oficina de Calidad de la UCM nos depara, hasta ahora, datos muy positivos, lo cual avala lo acertado de su puesta en marcha en tanto que medidas con que cumplir con las mencionadas recomendaciones de actuación.	- Queda pendiente la incorporación de información en la página web referida a algunos de los aspectos recomendados por la Oficina de Calidad de la UCM

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

Las medidas de mejora a las que hacíamos referencia en la última memoria de seguimiento, puestas en marcha en el curso 2020-2021, eran:

- (1) Revisión de las guías docentes de modo que recojan cuanto se indica en la Memoria Verifica de al respecto de forma homogénea y clara.

(2) Solicitar a los miembros del SGIC que se comprometa a fomentar la participación de los diferentes colectivos implicados en la impartición del título con el fin de aumentar los datos que permitan una mejor representatividad de los indicadores ofrecidos.

(3) Solicitar la adopción de medidas para mejorar la ratio profesor/alumno, tanto en lo referido a la impartición y seguimiento de las prácticas y la dirección de TFM, como en lo referente a la carga docente. En este sentido, se trasladó al Departamento de Lengua Española y Teoría de la Literatura la solicitud de que considerara incluir el perfil de profesor especialista en ELE/E2L entre los posibles perfiles de nuevas plazas de profesores.

Las dos primeras medidas se han cumplido plenamente, si bien la medida (2) solo se pueden refrendar con las encuestas internas de la coordinación del título, y no con las encuestas del rectorado, por carecer, desgraciadamente, de parte de ellas. En cuanto a la medida (3), se ha cumplido parcialmente: durante el curso 2019/20, el perfil ELE se incluyó en la convocatoria de una plaza de Ayudante Doctor de nueva creación, tal como se ha indicado en otras secciones de este informe. La incorporación de la nueva profesora se produjo en noviembre de 2020, y la valoración que ha merecido su docencia, así como la asignatura que ha impartido, según, de nuevo, los datos de carácter interno de que disponemos, es muy positiva.

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

Ver 6.2, arriba.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
- Se han cumplido todos los compromisos de mejora adquiridos. (La eficacia y utilidad de los cambios introducidos puede comprobarse ya este curso 2020-2021; aun cuando no contemos con toda la información relevante para ello que debiera proporcionarnos el Rectorado de la UCM).	- La incorporación de nuevas profesoras no cubre aún todas las necesidades del MESL. - La carga de trabajo que supone la dirección de TTFM sigue siendo alta.

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.

En el curso 2019/20 se procedió a la modificación del listado de asignaturas optativas ofertadas, que se han ofertado ya en el presente curso 2020/21. Las nuevas asignaturas (que se han añadido a las ya existentes) son *Las TIC en la enseñanza de ELE* y *Adquisición y aprendizaje*. Se ha reorientado asimismo el programa de la asignatura *Historia de la literatura* para centrarlo en la enseñanza de español como L2/L2. Por último, tras proceder a la revisión de las fichas de todas las asignaturas, a fin de actualizar y homogeneizar la información que se da en cada una de ellas, estas se imparten de acuerdo con lo determinado por las fichas ya revisadas. El proceso de revisión ha incluido también el cambio de algunos títulos. A continuación, se aporta el listado completo de asignaturas tal y como aparecen ya en las páginas web referentes al MESL:

604150- “Enseñanza integral: unidades didácticas y evaluación” ha pasado a denominarse *“Programación, diseño de unidades didácticas y evaluación”*.

604143- “Fonética y corrección de errores en la enseñanza de ELE”, a *“Fonética y corrección de errores en español como segunda lengua”*.

604141- “Gramática aplicada a la enseñanza de ELE y usos”, a *“El componente gramatical en español como segunda lengua”*.

604142- “Historia de la literatura española”, a *“La literatura en la enseñanza de español como segunda lengua: funciones y usos”*

604140- “Metodología de la enseñanza de lenguas”, ha pasado a *“Metodología de la enseñanza de segundas lenguas”*

604148- “Variedades del español y variantes del español de América”, a *“Variedades del español: español de España y de América”*.

(En la Memoria de Verificación del Título no constan nombres de asignaturas, sino de aquellas materias a las que aquellas deben adscribirse las asignaturas que se estimen necesarias. Las nuevas asignaturas permiten desarrollar contenidos de las materias ya existentes; no implican, por consiguiente, la introducción de nuevas materias.)

El procedimiento que se siguió para ello, ya expuesto en la Memoria del curso anterior, fue el siguiente:

- Aprobación, por parte de la Comisión de Coordinación, del inicio del proceso de modificación de asignaturas y fichas (13 de diciembre de 2019).
- Elaboración por la coordinación del máster de una propuesta de borradores de las nuevas fichas.
- Consulta de la coordinación del máster a todos los profesores de las asignaturas, para que estos dieran su punto de vista. Incorporación de las sugerencias recibidas.
- Aprobación de las fichas por la Comisión de Calidad del título (13 de febrero de 2020).
- Ratificación de las nuevas asignaturas y fichas en Consejo de Departamento (27 de febrero de 2020; Departamento de Lengua Española y Teoría de la Literatura, del que depende el título).
- Aprobación de las modificaciones por la Junta de Facultad (2 de marzo de 2020).
- Inscripción de las asignaturas en GEA, dentro de la oferta del MESL para el curso 2020/21.

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	La actuación de la Comisión de Calidad de acuerdo con el reglamento interno de esta, aprobado durante el curso 2019-2020; reglamento que permite una mayor funcionalidad de dicha comisión (muestra de ello es la rapidez con que se procedió a la “nueva” constitución de la misma, requerida por la dimisión de su presidenta, la Dra. María Auxiliadora Barrios)	Ver apartados 1.3 y 2	Tras un año desde la aprobación del reglamento, y pese a que se ha mostrado eficaz para resolver cuestiones relevantes de actuación, no descartamos evaluarlo de nuevo para comprobar que realmente se ajusta a las necesidades del título. En caso de que no sea así, propondrá la revisión del citado reglamento.
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	El mantenimiento del Agente externo, gracias al compromiso personal adquirido por este en su momento, y que fue el criterio primordial para su elección.	Ver apartado 1.3	No procede.
Personal académico	Incorporación al máster, durante el curso 2020/21, de una Profesora Ayudante Doctora con perfil investigador en español como lengua extranjera. Incorporación de una Profesora Asociada cuyo ámbito de especialización es la adquisición del español como lengua extranjera.	Ver apartado 3	Trabajar por la estabilización del personal recién incorporado. Procurar que se convoquen nuevas plazas de perfil investigador en ELE.
Sistema de quejas y sugerencias	El funcionamiento del sistema de quejas y sugerencias se ha valorado positivamente en las encuestas internas realizadas por la coordinación del título. Incorporación, como recurso posible cuando se estime oportuno, del recurso a invitar a los representantes de alumnos entrante y saliente de la Comisión de Calidad a aportar los informes recogidos acerca de las quejas de los estudiantes.	Ver apartado 4	La necesidad de informar a los estudiantes de las nuevas y sucesivas promociones de la existencia de los mecanismos de quejas y sugerencias de forma reiterada, para facilitar que hagan conocer cualesquiera quejas a los órganos correspondientes y a través de los procedimientos de que disponen para ello.
Indicadores de resultados	Mantener la realización de encuestas internas al alumnado y al profesorado del MESL por parte de la coordinación, ya que estas han registrado mayor participación que las encuestas elaboradas por el rectorado.	Ver apartado 5	Insistir (con recordatorios periódicos) en la conveniencia de que los estudiantes y profesores se impliquen en la mejora del título, participando en las encuestas.
Satisfacción de los diferentes colectivos	Excelente valoración del componente práctico del máster por parte de los estudiantes, así como de algunas asignaturas. Valoración positiva del funcionamiento de la coordinación, y de las actividades complementarias (conferencias y jornadas), por parte del profesorado y del alumnado.	Ver apartado 5.2	Mantener e incrementar cuando sea necesario los convenios de prácticas externas. Mantener la organización y el nivel de las actividades complementarias.

Inserción laboral		Ver apartado 5.3	
Programas de movilidad	No procede	Ver apartado 5.4	Recordar a los estudiantes la existencia de programas de movilidad en la UCM, para que aquellos que no tengan docencia durante un cuatrimestre (por haber fragmentado la matrícula) puedan acogerse a ellos.
Prácticas externas	Incremento (desde el curso 2019/20) de las instituciones con las que el MESL tiene convenio para la realización de prácticas externas.	Ver apartado 5.5	Mantener los convenios actuales y firmar otros nuevos, cuando la situación sanitaria se normalice.
Informes de verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación	Durante el curso 2019/20, el MESL obtuvo la renovación de la acreditación, por parte de Madri+D. Como se ha indicado con toda suerte de detalles a lo largo de esta Memoria, las acciones emprendidas ya en ese curso para atender las recomendaciones formuladas por estas entidades no solo han cubierto todas estas recomendaciones, sino que, a tenor de cómo se han desarrollado durante el curso 2020-2021, lo han hecho de forma positiva.	Ver apartado 6	Las consideraciones expuestas hasta aquí deberían ser refrendadas por los datos de indicadores oficiales de los que, desgraciadamente, no disponemos. Por el momento, pues, deben considerarse consideraciones “provisionales”, sometidas a revisión.

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

9.1 Relación de los puntos débiles o problemas encontrados en el proceso de implantación del título, elementos del sistema de información del SGIC que ha permitido su identificación y análisis de las causas.

A la luz de lo expuesto en los apartados anteriores, estimamos que los puntos débiles del título, en el momento actual, son los siguientes:

- El número de plazas ofertadas, según la Memoria de Verificación, es de 100. Se trata de un número inasumible.
- Ha aumentado en el Departamento de Lengua Española el número de profesores especialistas en español como segunda lengua, pero aún se necesitarían más profesores para cubrir las jubilaciones recientes y las que están próximas a producirse.
- En conexión con lo anterior, consideramos necesario desarrollar líneas específicas de investigación en español como segunda lengua, lo que revertirá en una mejor formación de los futuros masterandos.
- Se han ofertado nuevas asignaturas durante el curso 2020/21, siguiendo las recomendaciones de Madri+D y los últimos informes del vicerrectorado a las Memorias de Seguimiento del MESL. Y a falta de los datos que nos debe proporcionar el rectorado relevantes para ello, estimamos que estas asignaturas responden a las necesidades y expectativas de los estudiantes. (Los resultados de las encuestas pueden consultarse **en línea**.)
- Se han incrementado los convenios de prácticas, pero la pandemia ha impedido que los estudiantes puedan disfrutar realmente de las distintas opciones, ya que en todas las instituciones con las que tenemos convenio predomina actualmente el trabajo en línea, con lo que las diferencias y especificidades de cada destino apenas pueden apreciarse.

9.2 Propuesta del nuevo Plan de acciones y medidas de mejora a desarrollar

En consonancia con los puntos débiles detectados, las medidas que nos proponemos desarrollar son las siguientes:

- Solicitar modificar en la Memoria de Verificación el dato referente al número de plazas ofertadas, para reducirlo a 50.
- Impulsar (en coordinación con la jefatura de departamento) la convocatoria de nuevas plazas de PDI de perfil ELE dentro del Departamento de Lengua Española. El perfil deseado no es el de personas que (solo) tengan experiencia docente en ELE, sino de profesionales cuya labor investigadora se centre en este campo.
- Proseguir con el seguimiento específico de las nuevas asignaturas a través de encuestas de carácter interno dirigidas a alumnos y profesores.
- Promover nuevos convenios de prácticas, una vez que la situación de alerta sanitaria por pandemia haya pasado.

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	Las señaladas en el apartado siguiente						
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	En algunos casos, cierta falta de agilidad en la convocatoria de reuniones y la toma de decisiones	Cambios en la estructura y funcionamiento de la comisión de calidad	Reducir la burocratización de los procedimientos, de acuerdo con la normativa de régimen interno aprobada.	Toma de conciencia por parte de los miembros de los mecanismos implicados	Comisión de Calidad	Curso 2020/21	En proceso
Personal Académico	Escasez de profesores con perfil de especialistas en ELE	Convocatoria insuficiente de plazas en los últimos años. Relativa novedad del perfil específico de ELE en el entorno universitario.	Incorporación de dicho perfil en la convocatoria de nuevas plazas.	Ya he empezado a solucionarse, con la incorporación de dicho perfil a una plaza durante el curso 2019/20	Departamento de Lengua Española y Teoría de la Literatura	Curso 2020/21	Llevada a cabo.
Sistema de quejas y sugerencias	La situación de pandemia ha provocado distorsiones indeseadas en lo que se refiere al alcance de algunas quejas y sugerencias.	Atención casi personalizada en cuanto a las quejas y sugerencias. Dificultades para las tutorías y la imposibilidad de las entrevistas “cara a cara” y todo tipo de atención presencial, a causa de la pandemia.	Sigue produciéndose un acusado desconocimiento por parte del alumnado de las vías de comunicación de las quejas que deseen formular, pese a que sea una información pública, al alcance de todos.	Tal vez se requiera la elaboración de un protocolo de actuación en el cual se detallen los pasos que se pueden seguir de acuerdo con la naturaleza de la queja, y el carácter individual o de grupo de esta.	La aprobación de dicho protocolo por la Comisión de Calidad. El seguimiento por parte de esta y de la Comisión de Coordinación de los casos en que se active dicho protocolo.	Curso 2021-2022.	No realizado
Indicadores de resultados	Reducido número de participantes en las encuestas del rectorado, aunque no en las de la coordinación.	¿Estimación de la Inutilidad del procedimiento?	Envío de correos electrónicos de concienciación y recordatorio. Elaboración de encuestas por parte de la coordinación del título.	Aumento sensible de la participación en las encuestas elaboradas por la coordinación.	Coordinación del título. Colectivos implicados.	Curso 2020/21.	En ejecución.

Satisfacción de los diferentes colectivos	Las señaladas en el apartado anterior						
Inserción laboral	Falta de datos fiables y representativos	Falta de mecanismos UCM			La Oficina de Calidad de la UCM	Por determinar.	No realizado.
Programas de movilidad	--	--	--	--	--	--	--
Prácticas externas	Serias dificultades para la realización de prácticas presenciales durante el curso 2020/2021.	Situación ocasionada por la pandemia.	Confiamos en que la situación se solucionará por sí sola cuando mejore la situación sanitaria.	Lógicamente, el indicador será la realización efectiva de prácticas presenciales.	--	Por determinar.	No realizado.
Informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación	Algunas recomendaciones de la Comisión de Calidad de la UCM siguen pendientes.	Dificultad de atender a la vez a las recomendaciones de la agencia externa y a las de la Comisión de Calidad de la UCM, especialmente en un curso fuertemente marcado por las perturbaciones sanitarias.	Cumplimiento de las recomendaciones.	Cumplimiento de las recomendaciones.	Coordinación del MESL	Confiamos en que sea durante el curso 2021/2022.	En proceso.

MEMORIA APROBADA POR LA COMISIÓN DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE FILOLOGÍA
EL DÍA 26 DE NOVIEMBRE DE 2021.