



VICERRECTORADO DE CALIDAD

RUCT	MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO
4311853	MÁSTER UNIVERSITARIO EN ESTUDIOS INTERCULTURALES EUROPEOS

Universidad/es participantes	Centro
UCM U. RATISBONA U. CLERMONT-AUVERGNE	FACULTAD DE FILOLOGÍA

Créditos	Doble grado/máster	Primer curso de implantación	Prácticas externas	Programas de movilidad
120	MÁSTER	2007-08	NO	SÍ

ÚLTIMA EVALUACIÓN DE LA AGENCIA EXTERNA			
Verifica	Modificación Verifica	Seguimiento externo	Acreditación
			2019

CURSO 2020-21
OFICINA PARA LA CALIDAD

INFORMACIÓN PÚBLICA DEL TÍTULO

Se incluyen los enlaces a los distintos ítems tanto en la web institucional (cuya estructura no permite encajar la totalidad de la información) como en la web externa, más flexible plasmar toda la información. En aras de una mayor transparencia la información aparece siempre duplicada en ambas plataformas.

RECOMENDACIÓN: Algunos enlaces (p. ej. a los CV del profesorado) están operativos en el navegador Mozilla Firefox.

URL (web institucional):

<https://www.ucm.es/estudios/master-estudiosinterculturaleseuropeos>;

1. Admisión:
[Universidad Complutense de Madrid \(ucm.es\)](https://www.ucm.es)
2. Créditos y Plazas:
<https://www.ucm.es/estudios/master-estudiosinterculturaleseuropeos-plazas>
3. Detalles de la titulación
 - a. Características:
<https://www.ucm.es/estudios/master-estudiosinterculturaleseuropeos-estudios-descripcion>
 - b. Competencias y objetivos:
<https://www.ucm.es/estudios/master-estudiosinterculturaleseuropeos-estudios-competencias>
 - c. Estructura del plan:
<https://www.ucm.es/estudios/master-estudiosinterculturaleseuropeos-estudios-estructura>
 - d. Personal académico:
<https://www.ucm.es/estudios/master-estudiosinterculturaleseuropeos-estudios-personal>
 - e. Recursos materiales:
<https://www.ucm.es/estudios/master-estudiosinterculturaleseuropeos-estudios-recursos>
 - f. Sistema de Garantía de Calidad:
<https://www.ucm.es/estudios/master-estudiosinterculturaleseuropeos-estudios-sgc>
 - g. Otros datos de interés:
<https://www.ucm.es/estudios/master-estudiosinterculturaleseuropeos-estudios-otros>

Web externa del Máster:

[Máster en Estudios Interculturales Europeos \(conjunto con U. de Clermont-Auvergne y U. Regensburg\) \(ucm.es\)](https://www.ucm.es/estudios-interculturales-europeos)

1. Presentación:
 - a. ¿Qué es el MEIE?
<https://www.ucm.es/estudios-interculturales-europeos/informacion-y-contacto>
 - b. Objetivos:
<https://www.ucm.es/estudios-interculturales-europeos/objetivos>
 - c. Itinerarios formativos:
<https://www.ucm.es/estudios-interculturales-europeos/itinerarios->
 - d. Competencias:
<https://www.ucm.es/estudios-interculturales-europeos/competencias>

- e. Localización:
<https://www.ucm.es/estudios-interculturales-europeos/localizacion>
 - f. Calendarios académicos:
<https://www.ucm.es/estudios-interculturales-europeos/calendarios-academicos>
2. Matrícula:
- a. Oferta de plazas:
<https://www.ucm.es/estudios-interculturales-europeos/oferta-de-plazas>
 - b. Perfil de ingreso:
<https://www.ucm.es/estudios-interculturales-europeos/perfil-de-ingreso>
 - c. Criterios de admisión:
<https://www.ucm.es/estudios-interculturales-europeos/admision>
 - d. Acreditación de alemán:
<https://www.ucm.es/estudios-interculturales-europeos/acreditacion-de-nivel-de-aleman>
 - e. Preinscripción:
<https://www.ucm.es/estudios-interculturales-europeos/preinscripcion>
 - f. Matriculación:
<https://www.ucm.es/estudios-interculturales-europeos/matricula-del-master>
 - g. Tasas:
<https://www.ucm.es/estudios-interculturales-europeos/condiciones-especiales-sobre-las-tasas-academicas--1>
 - h. Becas y ayudas:
<https://www.ucm.es/estudios-interculturales-europeos/becas-y-ayudas>
 - i. Títulos oficiales:
<https://www.ucm.es/estudios-interculturales-europeos/certificacion-final>
3. Plan de Estudios:
- a. Estructura:
<https://www.ucm.es/estudios-interculturales-europeos/estructura-del-plan-de-estudios>
 - b. Horarios:
<https://www.ucm.es/estudios-interculturales-europeos/horario-de-clase>
 - c. Guías docentes UCM:
<https://www.ucm.es/estudios-interculturales-europeos/-guias-docentes>
 - d. TFM:
<https://www.ucm.es/estudios-interculturales-europeos/trabajo-fin-de-master>
 - e. Transferencia y reconocimiento de créditos:
<https://www.ucm.es/estudios-interculturales-europeos/transferencia-y-reconocimiento>
 - f. Prácticas extracurriculares:
<https://www.ucm.es/estudios-interculturales-europeos/practicas-extracurriculares-1>
 - g. Normas de permanencia:
<https://www.ucm.es/estudios-interculturales-europeos/normas-de-permanencia>
4. Coordinación y profesorado:
- a. Coordinación del Máster:
<https://www.ucm.es/estudios-interculturales-europeos/coordinacion-del-master>
 - b. Profesorado:
<https://www.ucm.es/estudios-interculturales-europeos/equipo-docente>
 - c. Centros y recursos:
<https://www.ucm.es/estudios-interculturales-europeos/facultades-y-recursos>
 - d. Orientación al estudiante:

<https://www.ucm.es/estudios-interculturales-europeos/orientacion-al-estudiante>

5. Garantía de calidad:

- a. Docencia y COVID-19:
<https://www.ucm.es/estudios-interculturales-europeos/medidas-de-adaptacion-de-la-docencia-covid-19>
- b. Buzón de sugerencias y reclamaciones:
<https://www.ucm.es/estudios-interculturales-europeos/buzon-de-sugerencias-y-reclamaciones>
- c. Inscripción RUCT:
<https://www.ucm.es/estudios-interculturales-europeos/inscripcion-ruct>
- d. Objetivos formativos y resultados:
<https://www.ucm.es/estudios-interculturales-europeos/cumplimiento-de-objetivos-formativos-y-resultados-de-aprendizaje>
- e. Comisiones de calidad y coordinación:
<https://www.ucm.es/estudios-interculturales-europeos/garantia-de-calidad>
- f. Informes sobre Calidad:
<https://www.ucm.es/estudios-interculturales-europeos/documentacion-calidad>
- g. Acciones de mejora:
<https://www.ucm.es/estudios-interculturales-europeos/acciones-de-mejora>
- h. Satisfacción de los actores implicados:
<https://www.ucm.es/estudios-interculturales-europeos/satisfaccion-de-los-actores-implicados-en-la-titulacion>
- i. Índices de inserción laboral:
<https://www.ucm.es/estudios-interculturales-europeos/insercion-laboral>
- j. Encuestas internas (junio 2021):
<https://www.ucm.es/estudios-interculturales-europeos/resultados-encuestas>

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.

Véase: <https://www.ucm.es/estudios-interculturales-europeos/garantia-de-calidad> y <https://www.ucm.es/estudios/master-estudiosinterculturaleseuropeos-estudios-sgc>

Integrantes de la Comisión de Calidad:

Nombre	Apellidos	Categoría y/o colectivo
Marta	Fernández Bueno	(Presidenta), PTU- representante del PDI
Linda	Maeding	(Secretaria), PAD- representante del PDI
Dagmar	Schmelzer	Representante del PDI (UR)
Katharina	Jahn	Representante de estudiantes
María	de la Fuente	Representante del PAS

Ana	Ruiz	Agente Externo (UAM)
-----	------	----------------------

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

El Reglamento que regula el funcionamiento de la Comisión de Calidad del Máster en Estudios Interculturales Europeos fue aprobado por parte de la Junta de la Facultad de Filología el día **16 de diciembre de 2009** y puede consultarse en:

<https://www.ucm.es/data/cont/docs/837-2019-02-05-REGLAMENTO%20COMISI%C3%93N%20CALIDAD%20MASTER%20DE%20ESTUDIOS%20INTERCULTURALES.pdf>

1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
16/12/2020	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aprobación, si procede, del acta de la reunión anterior 2. Informe de la coordinadora 	<p>Medidas adoptadas en el contexto COVID-19 en el curso 2019-20</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Protocolos de la Facultad de Filología (y otros centros) 2. Casos de abandono del Máster <p>Implementación de medidas indicadas en el informe Aneca (17/12/2019)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Refuerzo de gestión para la coordinación (Laura Amigot, 2 ECTS) 2. TFM: acuerdo con las tres universidades para la reimplantación de la defensa pública (curso 2020-21 – cursos posteriores) 3. Realización de encuestas: creación de un grupo INNOVA docencia “interno” para desarrollar 3 encuestas de satisfacción 4. Nivelación de los requisitos lingüísticos en todas las universidades 5. Medidas para el incremento del alumnado con ingreso UCM: Negociación con el Centro de Idiomas UCM para ofrecer un curso de preparación para el examen de nivel C1 del ÖSD en modalidad <i>blended learning</i>

	3. Ruegos y preguntas	
06/07/2021	<p>1. Balance e informe de la coordinadora sobre el curso 2020-21</p> <p>2. Previsión para el curso 2021-22:</p> <p>3. Otros asuntos y sugerencias</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reimplantación de las defensas de Trabajos de Fin de Máster – acuerdos adoptados con las universidades colaboradoras • Relevo en la coordinación MEIE (Madrid) a partir del curso 2021-22 • Habilitación de la cuenta de correo info.meie@ucm.es para todas las comunicaciones sobre cuestiones referidas al MEIE • Readscripción de asignaturas del Máster en Estudios Avanzados sobre el Islam • Informe de seguimiento especial (septiembre de 2021)

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>Conocimiento y diagnóstico de las dificultades del Título</p> <p>Buena comunicación entre universidades, facultades y titulaciones.</p>	<p>Las soluciones pueden depender de otras instancias y se pueden implementar muchas veces con demora.</p> <p>Las medidas deben consensuarse por las tres universidades, lo que ralentiza el ritmo de actuación e intervención.</p> <p>Dentro de la UCM a veces hay falta de comunicación entre las distintas instancias de las que dependen las titulaciones, lo que dificulta la toma efectiva y eficiente de medidas de mejora.</p>

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

Integrantes de la Comisión de Coordinación:

Nombre	Apellidos	Categoría y/o colectivo
--------	-----------	-------------------------

Marta	Fernández Bueno	(Coordinadora)
Linda	Maeding	(Secretaria), Miembro del Dpto. de Filología Alemana y Filología Eslava
Isabel	García Adánez	Miembro del Dpto. de Filología Alemana y Filología Eslava y excoordinadora del Máster
Dagmar	Schmelzer	Coordinadora del Máster (UR)
Fanny	Platelle	Coordinadora del Máster (UCA)
Jochen	Mecke	Creador del Máster (UR)

Durante el curso 2020-2021 la Coordinadora contó con el apoyo de Profesora Laura Amigot, a quien se le asignaron 2 créditos para este cometido.

La coordinación del Máster se realiza en dos niveles: externo (como titulación conjunta que debe alinearse con otras dos universidades europeas) e interno (como titulación que se implementa en distintas Facultades de la UCM en su segundo curso).

En el nivel **externo** la coordinación del Máster exige una comunicación INTERUNIVERSITARIA plena a fin de integrar las enseñanzas de la Titulación en un todo unitario, desarrollado en distintos escenarios académicos. Para garantizar el cumplimiento de este objetivo, se celebran cada año reuniones plenarias en Regensburg, donde se dan cita las coordinadoras del Máster en las tres universidades. Las decisiones que se adoptan internamente son comunicadas al resto de universidades colaboradoras.

También en el nivel **interno**, dado que las enseñanzas en el segundo año del Máster se desarrollan en seis Facultades distintas, es obligado mantener un diálogo INTERFACULTATIVO con distintos interlocutores: los coordinadores de los Másteres vinculados, eminentemente, y en ocasiones es incluso necesario consultar con equipos decanales para resolver cuestiones de índole administrativa. Se llevan a cabo reuniones puntuales y parciales cuando los temas a tratar así lo exigen (planificación de horarios y profesorado cada curso académico). La comunicación es fluida y frecuente.

Fecha	Temas tratados	Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados
29/01/2021 (online)	Implementación de las medidas de mejora del informe de acreditación de diciembre de 2019	<ol style="list-style-type: none"> 1. Defensas orales a partir de febrero de 2021 <ol style="list-style-type: none"> a. Regensburg en 2021 – Clermont en 2021-22 b. Notas finales cambiantes según universidad 2. Encuestas de calidad

	<p>Exámenes presenciales durante la pandemia</p> <p>Preguntas/otros temas a tratar</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. A alumnos de diferentes años y egresados en el marco del INNOVA b. Posibilidad de desarrollar un plan de encuestas entre las tes universidades <p>3. Nivel de idioma para admisión al máster-Madrid</p> <p>4. Solicitud del Máster en la UCM</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Dificultad de alcanzar nivel C1 b. Exámenes ÖSD en Madrid <p>5. Apoyo a la coordinación en Madrid</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Laura Amigot– 2 ECTS
<p>OTRAS ACTIVIDADES DE LA COMISIÓN (reuniones con estudiantes)</p>		
<p>(12/02/2021)</p>	<p>Configuración de tribunales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Redacción en alemán / español → defensa en alemán / español, si la constitución del tribunal permite la elección → depende de la disponibilidad de profesores germanistas. - Redacción en francés → defienden en español, puesto que no disponemos de profesorado romanista, a diferencia de la U. Regensburg. - Es fundamental tener en cuenta las pautas del PROTOCOLO. - Para prepararlo con tiempo es fundamental saber títulos y directores. <p>Plazos</p> <p>1. Envío del TFM por correo electrónico a la coordinadora (en formato PDF) a la siguiente dirección: martafb@ucm.es (y con C/C a: info.meie@ucm.es) → Fechas límite: 25/06/2021 - 10/09/2021</p>	

	<p>2. Nombramiento de tribunales por parte de la coordinación, distribución de los TFM a los miembros de los tribunales y publicación de la convocatoria de la defensa de los TFM que incluya el enlace a la sesión en la plataforma que se acuerde entre el tribunal y el estudiante, por mediación de la Coordinador del Máster → Fechas límite: 29/06/2021 - 13/09/2021.</p> <p>3. Realización de las defensas → Fechas límite: 14/07/2021 - 28/09/2021.</p> <p>4. Firma de actas y publicación oficial de las calificaciones en el expediente → Fechas límite: 20/07/2021 - 30/09/2021.</p> <p>Calificaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2/3 – nota media de los informes de 1. + 2. Evaluadores. - 1/3 – nota que da el tribunal a la presentación oral. - En la UR y UCA se mantiene el modelo antiguo de evaluación. <p>En la UCM la nota puede variar (o no) por la nota de la defensa.</p>
(22/07/2021) online	<p>Entrega de horarios, fechas, planificación, localización de facultades. Resolución de dudas. Presentación de la nueva coordinadora a partir de octubre.</p>
(17/09/2021)	<p>Bienvenida y apertura del curso: Saludo y presentación de profesores y asignaturas. Resolución de consultas.</p>

FORTALEZAS	DEBILIDADES
La comunicación entre los distintos actores e interlocutores.	<p>Hay múltiples frentes de actuación que resultan difíciles de abordar desde la coordinación.</p> <p>La voluntad de estandarizar procedimientos y trámites choca con la independencia (incluso con la legislación) de cada universidad, por lo que la convergencia total es más una aspiración que una realidad.</p>

3. ANÁLISIS DEL PERSONAL ACADÉMICO

	3º curso de seguimiento o 2º curso acreditación 17/18	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación 18/19	5º curso de seguimiento 4º curso de acreditación 19/20	6º curso de seguimiento o 5º curso de acreditación 20/21
IUCM-6 Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente	6.25%	8 (72.72%)	5 (45.45%)	93,9% (31)
IUCM-7 Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente	3.13%	5 (45.45%)	4 (36.36%)	8 (88,9%)

IUCM-8 Tasa de evaluaciones positivas del profesorado	No hay datos	100%	100%**	7 (87,5%)
--	--------------	------	--------	-----------

La tasa de participación del profesorado en el Programa de Evaluación Docente DOCENTIA (IUCM-6) aumenta de manera sustancial en 2020-21 hasta alcanzar casi el máximo. De igual manera, asciende el número de tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente hasta el 88,9%.

Sin embargo, desciende el buen resultado en la tasa de evaluaciones positivas del profesorado (IUCM-8), hasta un 87,5%; esto podría estar motivado por las dificultades derivadas de la pandemia, los escenarios cambiantes social y académicamente, que influyen directamente en la percepción de la docencia por parte del alumnado, en su mayoría extranjero con residencia temporal en Madrid. Aun así, sigue siendo una cifra alta, lo que refrenda la calidad del profesorado que imparte las asignaturas de este Máster y cómo es percibido por el alumnado.

La práctica totalidad del profesorado UCM que imparte docencia en el Máster es permanente y suma un total de 42 sexenios de investigación, como se puede observar en la siguiente tabla:

Categoría	Personas	% de Personas	Créditos Impartidos	% de Créditos Impartidos	Sexenios
Ayudante Doctor	3	12,0%	8,16	24,8%	0
Catedrático de Universidad	3	12,0%	3,60	10,9%	14
Contratado Doctor	7	28,0%	4,15	12,6%	8
Titular de Universidad	11	44,0%	16,69	50,7%	19
Titular de Universidad Interino	1	4,0%	0,29	0,9%	1

Una peculiaridad en cuanto al personal académico adscrito al Máster en Estudios Interculturales Europeos en la UCM es que su docencia es compartida con alguno de los 12 Másteres oficiales vinculados a esta Titulación. De ahí las dificultades de implementación del programa de Evaluación del Profesorado. Solo dos asignaturas, las que integran el módulo obligatorio de segunda lengua (Seminario de español académico y Alemán para fines académicos) en segundo curso, con un total de 12 ECTS, son específicas del máster.

En lo que atañe al personal académico de la U. Regensburg, los docentes que imparten las asignaturas obligatorias en las materias de Estudios y Teoría cultural y Lenguas (español, alemán) están vinculados a la Facultad de Humanidades y al Departamento de Lenguas Románicas. Agrupados por categorías son:

Catedráticos/as:

- Prof.^ª Dr.^ª Maria Selig (Lingüística románica - francés/italiano)
- Prof.^ª Dr.^ª Isabella von Treskow (Literatura románica - francés/italiano)
- Prof. Dr. Jochen Mecke (Literatura románica - francés/español)
- Prof. Dr. Ralf Junkerjürgen (Estudios culturales románicos - francés/español)

Profesores/as Doctores/as con categorías equivalentes a Profesores Titulares o Contratados Doctores :

- Apl. Prof. Dr. Hubert Pöppel
- Apl. Prof.^ª Dr.^ª Annette Endruschat
- PD Dr.^ª Dagmar Schmelzer
- Dr. Brigitte Sertl
- Dr. Jonas Hock

- Dr.ª Laura Linzmeier
- Dr.ª Christine Lessle
- Dr. Manfred Weichmann

Profesores/as no doctores/as:

- Eduardo Verdugo-Raab
- Sieglinde Sporrer
- Carmela Magiardi
- Minerva Peinador
- Nicole Cucit

Lectores/as:

- Francés : Emmanuelle Brun.
- Español: Pedro Álvarez Olañeta, Trinidad Bonachera Álvarez, Laura Cano Caraballo, Lluís Mùrcia i Tordera
- Italiano: Simona Fabellini, Dr.ª Giulia de Savorgnani

En el caso de la U. Clermont Auvergne, el profesorado de Estudios Germánicos y de alemán como lengua aplicada involucrado en el Máster es el siguiente:

- Anne-Sophie GOMEZ. Maître de conférences. Littérature de langue allemande.
- Hélène GUYOT-SANDER. Maître de conférences. Allemagne, dialogue social, monde du travail, consommation, traduction spécialisée.
- Fanny PLATELLE. Maître de conférences. Littérature et culture de l'Autriche (XIXe - XXe siècles). Interculturalité.
- Oliver SCHULZ. Maître de langues. Politique, relations franco-allemandes.
- Friederike SPITZL-DUPIC. Professeur des universités. Linguistique / Historiographie de la linguistique et histoire des idées.
- Franziska TÄGER. Lectrice DAAD.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Alta valoración del profesorado. Aumento de participación en las encuestas.	Todavía queda un margen de participación que hace necesaria la mayor promoción de las encuestas.

4. ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Normalmente las quejas y sugerencias de parte de los estudiantes se exponen en las reuniones que se convocan durante el curso y también a través del correo electrónico. Se trata mayoritariamente de dudas sobre trámites administrativos que se resuelven de forma inmediata.

También las propuestas del equipo docente se comunican por vía telefónica o correo electrónico a la coordinadora; se trata casi siempre de incidencias ocurridas en las actas, dirección de los TFM, etc.

En la web raíz del Máster (<https://www.ucm.es/estudios/master-estudiosinterculturaleseuropeos>), pinchando el icono "Buzón de sugerencias y reclamaciones", se accede a un breve formulario a través del cual se pueden plantear cuestiones relativas al Máster. También se puede acceder a través de la web propia del Máster (<https://www.ucm.es/estudios-interculturales-europeos/buzon-de-sugerencias-y-reclamaciones>). El procedimiento para cursar y atender reclamaciones formales aparece

publicado en la web raíz del Máster (<https://www.ucm.es/estudios/master-estudiosinterculturaleseuropeos>), pinchando en “Detalles de la titulación” > “sistema de Garantía de Calidad” y se describe en los siguientes términos:

“Procedimiento para tramitar quejas y reclamaciones

1. Las reclamaciones serán formuladas por la persona interesada mediante escrito que incluya sus datos personales, el sector de la comunidad universitaria al que pertenece y su domicilio a efectos de notificación, en el que expondrá los hechos que originan la reclamación, el motivo y alcance de lo que se demanda y la petición que se dirige a la Comisión de Calidad del Centro. En la página web del Máster hay también disponible un formulario para cursar la reclamación.
2. La Comisión de Calidad del Centro registrará todas las reclamaciones y enviará acuse de recibo al/a la reclamante. A estos efectos, la Comisión de Calidad dispondrá de un registro propio, no integrado en el sistema general de registros de la Universidad Complutense. Dicho registro tendrá carácter reservado al objeto de garantizar la confidencialidad.
3. La Comisión de Calidad del Centro no tramitará: reclamaciones y observaciones anónimas o formuladas con insuficiente fundamentación o inexistencia de pretensión ni aquellas cuya tramitación cause un perjuicio al derecho legítimo de terceras personas. En todo caso, comunicará por escrito a la persona interesada los motivos de la no admisión a trámite.
4. La Comisión de Calidad del Centro no entrará en el examen individual de aquellas reclamaciones sobre las que esté pendiente resolución judicial o expediente administrativo y suspenderá cualquier actuación si, en el transcurso de su tramitación, se iniciara un procedimiento administrativo o se interpusiera demanda o recurso ante la justicia ordinaria. Ello no impedirá, no obstante, la investigación de los problemas generales planteados en las reclamaciones presentadas. Admitida la reclamación, la Comisión de Calidad del Centro promoverá la oportuna investigación y dará conocimiento a todas las personas susceptibles de verse afectadas.
5. En la fase de investigación del procedimiento se realizarán las actuaciones pertinentes para comprobar cuantos datos fueran necesarios, mediante el estudio de la documentación necesaria y realización de entrevistas personales; la Comisión de Calidad del Centro podrá recabar los informes externos que estime pertinentes.
6. Una vez concluidas sus actuaciones, notificará su resolución a las personas interesadas y la comunicará al órgano universitario afectado, con las sugerencias o recomendaciones que considere convenientes para la subsanación, en su caso, de las deficiencias observadas.
7. En todo caso resolverá en el plazo de **tres meses** a partir de la fecha de admisión de la reclamación”.

Asimismo, se consigna la posibilidad de presentar “sugerencias de mejora y quejas menores no cursadas a través del Registro” en los siguientes términos:

“En el caso de quejas, ruegos y sugerencias de mejora, no de reclamaciones oficiales cursadas a través del Registro de la UCM (ver procedimiento anterior), el Máster pone a disposición del profesorado, alumnado y PAS una dirección de correo electrónico para todas aquellas propuestas que tengan como finalidad promover la mejora de la calidad de la Titulación: info.meie@ucm.es (ASUNTO: QUEJA MEIE).

Las decisiones y resoluciones de la Comisión de Calidad del Centro no tienen la consideración de actos administrativos y no serán objeto de recurso alguno; tampoco son jurídicamente vinculantes y no modificarán por sí mismas acuerdos o resoluciones emanadas de los órganos de la Universidad.

Toda la información y análisis referente a las encuestas de satisfacción y tratamiento de reclamaciones y sugerencias se incorporará al Sistema de Información de la titulación.”

Durante el curso 2020-2021 ha habido, sobre todo, consultas informativas que no podrían llegar a entenderse como quejas; reflejan dificultades que se presentan al alumno y se derivan del manejo de diferentes sistemas administrativos y universitarios y que se resuelven a través del mail de la coordinadora (aclaración sobre fechas, plazos de matrícula, modificaciones de esta, etc. o con la colaboración de la Secretaría de Filología).

En septiembre de 2021 llegó a través del correo electrónico una queja de una alumna que, llegado el momento de presentar su TFM y ante la introducción de las defensas orales de TFM, MODIFICACIÓN NECESARIA indicada por la Fundación madri+d, no le quedaba claro el idioma de la defensa, si era necesario entregar el TFM en papel o electrónico, etc. La queja se resolvió dándole una atenta respuesta y remitiéndola a los documentos explicativos sobre TFM: guía UCM sobre el TFG ([Máster en Estudios Interculturales Europeos \(conjunto con U. de Clermont-Auvergne y U. Regensburg\) \(ucm.es\)](#)) así como el protocolo para la defensa oral ([Máster en Estudios Interculturales Europeos \(conjunto con U. de Clermont-Auvergne y U. Regensburg\) \(ucm.es\)](#)).

Dado que el curso 20-21 ha sido el de implantación de las defensas orales públicas de los TFM y hubo que ajustar el procedimiento para llevarlo a cabo por las 2 o 3 universidades implicadas, según el caso, esta alumna se sintió desorientada y formuló su queja en un correo a las coordinadoras del máster de los 3 países. Se le dio respuesta, se aclararon sus dudas y la alumna realizó con éxito la defensa de su TFM en la convocatoria de septiembre de 2021.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Capacidad de intervención rápida frente a incidencias sobre todo de índole administrativa.	Ninguna.

5. INDICADORES DE RESULTADO

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	2º curso de seguimiento o 1º curso acreditación 16/17	3º curso de seguimiento o 2º curso acreditación 17/18	4º curso de seguimiento o 3º curso de acreditación 18/19	5º curso de seguimiento o 4º curso de acreditación 19/20	6º curso de seguimiento o 5º curso de acreditación 20/21
ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas	25	25	25	25	25
ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso	20	1*	2*	3*	4*
ICM-3 Porcentaje de cobertura	80	4%	8%	12%	16%
ICM-4 Tasa de rendimiento del título	91,65	93.48%	90.34%	83.02%	91,08%
ICM-5 Tasa de abandono del título	6,66	30%	30%	18.75%**	14,29%**

ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados	99,79	92.03%	89.71%	88.07%	94,81%
ICM-8 Tasa de graduación	60	50%	50%	56.25%	52,38%
IUCM-1t Tasa de éxito	98.88%	100%	100%	100%	100%
IUCM-5 Tasa de demanda del máster	240%	132%	148%	100%	26%
IUCM-16 Tasa de evaluación del título	92.74%	93.48%	90.34%	83.02%	80,49%

(*) El dato proporcionado por el SIDI refleja únicamente el contingente de estudiantes que ingresa a través de la UCM. No incluye a los que acceden a través de las dos universidades asociadas, que son matriculados manualmente por la Secretaría de Alumnos del Centro con los datos suministrados por las otras dos universidades a través de las respectivas coordinadoras. La cifra *real* puede colegirse del número de alumnos matriculados en la asignatura “Asignaturas cursadas en la Universidad de Ratisbona” (ver tabla ICMRA-2, resaltado en negrita).

(**) Datos referidos a la cohorte de entrada 2018-19.

Los datos de la tabla anterior arrojan algunos puntos destacables:

- En la matrícula de nuevo ingreso (ICM-2) se percibe un paulatino aumento en el número de estudiantes que ingresan a través de la UCM.
- El ICM-3 refleja un bajo porcentaje, 16%, que debería ser corregido por el total de alumnos de nuevo ingreso (21), lo que constituye el porcentaje real de 84%.
- En cuanto al ICM-4, tasa de rendimiento del título, se percibe un ligero aumento, lo que advierte una mejoría en la superación de los módulos o materias de la titulación.
- El ICM-5, la tasa de abandono, sigue reduciéndose con respecto al curso anterior. Se mantiene, por tanto, la permanencia.
- La tasa de eficiencia a de los egresados, ICM-7, aumenta con respecto a los últimos cuatro cursos, lo que refleja el mejor dominio y los mejores resultados de los alumnos.
- El índice ICM-8 (tasa de graduación) es relativamente bajo (52,38%) si tenemos en cuenta que el porcentaje mayoritario de los estudiantes que cursan este Máster tienen origen académico en Alemania, donde se constata una mayor flexibilidad y tolerancia en cuanto a la duración de los estudios.
- La tasa de demanda del máster, IUCM-5, desciende considerablemente, tendencia a la baja desde años atrás, pero corresponde tan solo a la demanda desde la UCM.
- Por último, el índice IUCM-16 (tasa de evaluación del título) que registra un 80.49% desciende por quinto año, lo que indica una consonancia con el ICM-8 y apunta a la flexibilidad organizativa de los alumnos a la hora de programar cuándo se examinan de los créditos matriculados.

ICMRA- 2: Resultados en las Asignaturas - Datos extraídos el 25/10/202

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
ALEMÁN PARA FINES ACADÉMICOS Y PROFESIONALES	OBLIGATORIA	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	1	1	0

ASIGNATURAS CURSADAS EN LA UNIVERSIDAD DE RATISBONA	OBLIGATORIA	21	21	0	100,00 %	100,00 %	0,00%	100,00 %	0	0	21	0	0	0
COMUNICACIÓN E INNOVACIÓN PARA LA TRANSFORMACIÓN SOCIAL	OPTATIVA	6	6	0	83,33%	100,00%	16,67%	83,33%	1	0	0	0	5	0
COMUNICACIÓN PÚBLICA EN LA SOCIEDAD MULTIÉTNICA	OPTATIVA	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	0	4	0
CONFLICTOS Y RELACIONES INTERNACIONALES EN LA INFORMACIÓN PERIODÍSTICA	OPTATIVA	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	1	0	0
DERECHO INTERNACIONAL PENAL Y DERECHOS HUMANOS	OPTATIVA	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	1	0	0
EL INGLÉS COMO LENGUA INTERNACIONAL Y LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL (INGLÉS-OTRAS LENGUAS)	OPTATIVA	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	2	1	0
ESCRITURAS DE LA MEMORIA	OPTATIVA	3	3	0	33,33%	100,00%	66,67%	33,33%	2	0	0	1	0	0
ESTRATEGIAS DE COOPERACIÓN Y DESARROLLO	OPTATIVA	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	2	0	0
ESTRATEGIAS DE INTEGRACIÓN: MIGRACIONES Y POLÍTICAS MIGRATORIAS	OPTATIVA	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	2	2	0
FUNDAMENTOS PARA EL ANÁLISIS DEL DESARROLLO ECONÓMICO	OPTATIVA	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	0	1	0
GLOBALIZACIÓN Y DESARROLLO	OPTATIVA	6	6	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	3	2	1
HISTORIA POLÍTICA INTERNACIONAL DEL SIGLO XX	OPTATIVA	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	2	0	0
LA DIMENSIÓN CULTURAL DE LAS RELACIONES INTERNACIONALES	OPTATIVA	1	0	1	100,00%	100,00%	0,00%		0	0	1	0	0	0
LA LITERATURA DEL EXILIO Y LA BÚSQUEDA DE IDENTIDAD	OPTATIVA	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	0	1	0
LA PROYECCIÓN EXTERIOR DEL MODELO DE LA UE: POLÍTICA DE VECINDAD, COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y CULTURA	OPTATIVA	4	4	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	0	4	0
LENGUA FRANCESA	OPTATIVA	2	2	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	0	2	0
POLÍTICA ECONÓMICA ACTUAL	OPTATIVA	1	1	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	1	0	0
SEMINARIO DE ESPAÑOL ACADÉMICO	OBLIGATORIA	8	8	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	0	0	7	1
SEMINARIO DE ESTUDIOS INTERCULTURALES APLICADOS AL INGLÉS	OPTATIVA	3	3	0	100,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0	0	1	1	0	1
TRABAJO FIN DE MÁSTER (MÁSTER EN ESTUDIOS INTERCULTURALES EUROPEOS)	PROYECTO FIN DE CARRERA	21	19	2	71,43%	100,00%	28,57%	68,42%	6	0	1	4	10	0

En la tabla IMCRA-2 aparecen

En la tabla IMCRA-2 aparecen en negrita las **Asignaturas Cursadas en la Universidad de Ratisbona**. Estas figuran con aprobado porque la UCM reconoce que han sido cursadas en la/s universidad/es extranjeras y es en el expediente que expiden la/s otra/s universidad/es donde aparecen desglosadas con sus respectivas notas.

En general, se observan muy buenos resultados en las asignaturas, que oscilan casi siempre entre el notable y el sobresaliente, lo que demuestra el buen aprovechamiento y rendimiento académico del alumnado.

Por último, es significativo ver las buenas notas obtenidas en el TFM a la vez que se observa cierto número de NP. Estos aspectos reflejan la ya comentada flexibilidad organizativa del alumnado del máster.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Los estudiantes tienen un alto grado de compromiso con su formación académica, de acuerdo con los postulados de Bolonia. Ese compromiso redundará en sus buenas calificaciones, que copan la parte más alta de la tabla. Esta circunstancia hace que el profesorado del Máster esté satisfecho con el tipo de alumnado que lo cursa.	Los desfases en la gestión de las calificaciones entre una universidad y otra puede desvirtuar la realidad de los resultados académicos obtenidos. Dado que cada universidad tiene en su país un calendario y un protocolo distinto en la publicación de las calificaciones, es difícil implementar medidas correctivas. Esto repercute directamente en la inclusión en los expedientes UCM de las calificaciones de primer curso, que figuran bajo el conglomerado "Asignaturas cursadas en la Universidad de Ratisbona" (60 ECTS) y que viene realizando la coordinadora manualmente. Y afecta también a las calificaciones del TFM, que se dilatan más allá del cuarto semestre de la titulación, lo que retrasa la graduación de los estudiantes.

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 por no estimarse adecuados los mecanismos de acceso habilitados.

Sin embargo, durante el curso 2020-2021 la Coordinadora del Máster llevó a cabo un Proyecto Innova respaldado por la Oficina para la Calidad de la UCM cuyo objetivo fue la obtención de datos sobre la calidad de la titulación, (<https://www.ucm.es/proyectos-de-innovacion-y-mejora-de-la-calidad-docente>). El proyecto presentado por la coordinadora saliente de este Máster y titulado "Internacionalización académica y convergencia europea: la gestión de la calidad en titulaciones interuniversitarias". Como ella misma explica en el Informe de Autoevaluación presentado en septiembre de 2021 ante la Fundación Madri+d, el proyecto:

"fue validado por el Vicerrectorado de Calidad y dotado económicamente con 500 euros. Los resultados derivados del proyecto son públicos y quedan recogidos en la Memoria final,

que se puede descargar y/o consultar en el enlace: <https://eprints.ucm.es/id/eprint/66249/>. Los resultados de las encuestas están además disponibles y se pueden consultar en la propia web del Máster: <https://www.ucm.es/estudios-interculturales-europeos/resultados-encuestas> y en la ficha de la titulación, accediendo a través de "Sistema de Garantía de Calidad" en el siguiente enlace: <https://www.ucm.es/estudios/master-estudiosinterculturaleseuropeos-estudios-sgc>. Dicho presupuesto se dedicó íntegramente a la confección y realización de encuestas por parte de una empresa de proyectos informáticos, sobre la base de un material generado por los miembros del equipo investigador, integrado por profesorado y alumnado del Máster, es decir, conocedores desde dos perspectivas distintas, de la realidad concreta de la titulación en todas sus vertientes.

Este equipo preparó una serie de preguntas, agrupadas en distintos apartados, a las que los encuestados podrían responder, bien con sí/no o bien con una escala del 1 al 5. De entre todos ellos queremos destacar el último, relativo a la actividad ejercida tras los estudios, es decir, el apartado destinado a los egresados de la titulación. Dado que las encuestas oficiales a egresados realizadas por la UCM tienen escaso impacto entre el estudiantado que ha cursado el Máster, los datos que arrojan las respuestas pueden ser de especial utilidad. **Conviene resaltar, no obstante, que el impacto de la encuesta, lanzada en dos ocasiones, no fue tampoco excesivo, lo que pone sobre la mesa la posible necesidad de recabar esta información por vías alternativas.**

Al tratarse de una única encuesta que los alumnos podían rellenar tantas veces cuantas universidades hayan visitado, hay determinadas cuestiones que no son compatibles con el sistema universitario español, pero sí con el francés o el alemán. Por ejemplo, en lo tocante a la organización de los exámenes, que en la universidad alemana depende directamente del examinando, a diferencia de la universidad española.

Tras unas breves preguntas de índole general sobre el modo de acceso a los estudios, el itinerario elegido (trinacional o binacional), la vía por la que se ha conocido la existencia del Máster y los motivos de la elección del Máster, la encuesta se centra en aspectos críticos de la titulación, a saber:

Cuestiones generales

1. La variedad de asignaturas optativas permite crear un perfil académico individual
2. La variedad de asignaturas optativas permite crear un perfil profesional individual.
3. El sistema de tutorías es adecuado.
4. La correlación de asignaturas es práctica para alcanzar el objetivo final del Máster.
5. La organización de las asignaturas en módulos es adecuada.
6. La integración de contenidos dentro de un mismo módulo es adecuada.
7. Especifique a qué módulo(s) se refiere. [ESPACIO PARA CONTESTAR]
8. El hecho de que existan asignaturas compartidas por Grado y Máster es adecuado.

Prácticas

1. ¿Ha realizado prácticas durante el periodo de estudios? Sí / No
2. La supervisión por parte de la coordinación de las prácticas voluntarias es satisfactoria.
3. El reconocimiento de las prácticas como módulo optativo en Regensburg es satisfactorio.
4. La asistencia recibida durante las prácticas obligatorias es satisfactoria.
5. La ayuda del departamento en la búsqueda de prácticas es satisfactoria.

Trabajo de Fin de Máster (TFM)

1. La información ofrecida sobre la realización del TFM es satisfactoria.

2. La búsqueda de un/a director/a y un/a revisor/a fue fácil.
3. La gestión del TFM en las universidades colaboradoras es homogénea.

Financiación

1. He recibido información por parte de la universidad de origen de las posibles formas de financiación de los estudios.
2. El apoyo financiero recibido durante mi estancia en la(s) universidad(es) de acogida es satisfactorio (Indique la procedencia institucional del apoyo recibido).

Organización de exámenes

1. El tiempo de corrección de los exámenes y comunicación de las calificaciones es adecuado.
2. La periodicidad y distribución de los exámenes en el tiempo es adecuada.
3. Los criterios de evaluación se han comunicado claramente desde el inicio de las clases.
4. Las fechas de inscripción y realización de los exámenes se han comunicado oportunamente.

Estancia(s) en el extranjero - Puntúe de 1 (mínimo) a 5 (máximo), o bien n/s-n/c (no sabe-no contesta) Valore los siguientes aspectos de su estancia en el extranjero

1. Orientación (presencial/virtual) para la organización de la estancia en el extranjero por parte de la universidad de origen.
2. Asesoramiento previo a la estancia en el extranjero por parte de la(s) universidad(es) de acogida.
3. Asesoramiento durante la estancia en el extranjero por parte de la(s) universidad(es) de acogida. Información de las universidades colaboradoras sobre la oferta de cursos gen el resto de universidades.
1. Apoyo de los responsables del Máster para solucionar cuestiones académicas.
2. Apoyo del personal de administración para gestionar incidencias administrativas.
3. Adecuación de los conocimientos lingüísticos exigidos al nivel de los cursos ofrecidos.
4. Si lo desea, puede añadir algún comentario sobre la organización académica/administrativa en la(s) universidad(es) colaboradora(s)?
[ESPACIO PARA RESPONDER]

Calidad de la información - Puntúe de 1 (mínimo) a 5 (máximo), o bien n/s-n/c (no sabe-no contesta)

1. Idoneidad de la información académica ofrecida en el programa de estudios.
2. Idoneidad de la información administrativa ofrecida en el programa de estudios.
3. Información sobre la interrelación entre las asignaturas de las universidades colaboradoras al comienzo del Máster.
4. Aprovechamiento de la semana de orientación previa al comienzo del primer año en la UR.
5. Facilidad en el acceso a toda la información relevante para la realización del Máster.

Formación lingüística - Puntúe de 1 (mínimo) a 5 (máximo), o bien n/s-n/c (no sabe-no contesta)

1. La oferta de cursos en lengua española es adecuada.

2. La oferta de cursos en lengua alemana es adecuada.
3. La oferta de cursos en lengua francesa es adecuada.
4. El nivel lingüístico de los estudiantes es homogéneo.
5. La coincidencia de estudiantes de Grado y Máster en los cursos de alemán en Regensburg no afecta al nivel de lengua alcanzado.
6. Los cursos de traducción son adecuados a la formación ofrecida en el Máster.

Orientación laboral y salidas profesionales

1. ¿Considera suficiente la información recibida en cuanto a salidas laborales?
2. ¿Cuántos semestres ha requerido para concluir la titulación?
3. ¿Considera la posibilidad de extender su formación universitaria?
4. En caso afirmativo, ¿por qué vía? (Estudiar otro Máster / otro Grado / un Doctorado [Especifique en qué universidad])
5. Si ha realizado prácticas durante la titulación, ¿ha continuado trabajando en el lugar en el que llevó a cabo dichas prácticas?
6. ¿Su trabajo está relacionado con las enseñanzas recibidas en el Máster?
7. ¿Considera que la realización del Máster ha mejorado su empleabilidad?
8. ¿Las aptitudes adquiridas en el Máster mejoran su desempeño laboral?
9. ¿Facilitó su formación lingüística en el Máster su acceso al mercado laboral?
10. ¿Se encuentra trabajando actualmente?
11. ¿En qué país desempeña su trabajo? (Alemania / España / Francia / Otro [especifique cuál])
12. ¿Cuál es su lengua de trabajo? (Alemán / Español / Francés /Otra [especifique cuál])
13. ¿Cuánto tiempo ha durado su relación contractual?
14. ¿Cuánto tiempo tardó en encontrar empleo?
15. ¿Qué vías utilizó en la búsqueda de empleo? (Oficinas de empleo públicas / Agencias de empleo privadas / Plataformas de búsqueda en internet / Contacto directo con empresas/instituciones / Otras [especifique cuál])
16. ¿En qué franja se sitúa su remuneración laboral? (< 1000 euros/mes / 1000-1500 euros/mes / 1500-2000 euros/mes / > 2000euros/mes)

Sugerencias

Indique cualquier sugerencia que considere oportuna para la mejora de la calidad del Máster.”

Con respecto al agente externo, la Dra. Ana Ruiz, miembro de la Comisión de Calidad del Máster, califica con un 10/10 todos los aspectos requeridos (metodología de trabajo de la Comisión de Calidad, participación en la toma de decisiones y satisfacción global con la actividad desarrollada en la Comisión de Calidad) salvo el punto sobre desarrollo y evolución de los títulos en los que participa como agente externo, calificado con 9 puntos sobre 10, debido a las grandes trabas burocráticas y legislativas de coordinación de un título internacional, pues frenan el desarrollo y evolución del programa. La mejora de este aspecto, que no depende de la propia comisión, potenciaría el logro de todos los objetivos planteados.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
------------	-------------

<p>No pueden tasarse sin datos. Reacción de la coordinación ante la ausencia de resultados. Percepción positiva del agente externo.</p>	<p>Los mecanismos habilitados por la universidad para transmitir los resultados de las encuestas de satisfacción. El esfuerzo llevado en el proyecto Innova no ha arrojado demasiados datos.</p>
---	---

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

En cuanto a las encuestas internas realizadas, tomando como referencia la página 81 en adelante,

<https://www.ucm.es/estudios-interculturales-europeos/file/encuesta-ucm>,

el 33,33% del alumnado indica que su trabajo tiene que ver con los estudios realizados, aunque un 41,67% no sabe o no contesta. Sin embargo, el 75% afirma que cursar el MEIE ha mejorado su empleabilidad aunque ve poca relación entre su actividad laboral y los estudios.

El aspecto de conocimiento de lenguas extranjeras, un punto fuerte de la titulación, les ha facilitado el acceso a puestos de trabajo a más de la mitad, el 66,67%. Del 83,33% que está trabajando actualmente, el 50% lo hace en Alemania y el 33,33% en España. En esos casos, los idiomas de trabajo mayoritarios son el alemán, el español y el inglés. Esto evidencia la preferencia por permanecer en Alemania tras los estudios.

En cuanto a la duración del contrato y su remuneración, un 41,67% ha tenido contrato de más de 12 meses y el 66,67% tardó tan solo entre 1 y 3 meses en encontrar empleo. El 50% gana más de 2000€ al mes.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>Desde la coordinación del Máster saliente se ha buscado la manera de obtener resultados tangibles y efectuar encuestas.</p> <p>Los estudiantes del máster acceden a trabajos con cierta rapidez y están bien remunerados.</p> <p>Los estudiantes perciben la posesión del máster como un punto fuerte para su empleabilidad.</p>	<p>El éxito de la encuesta, efectuada en dos ocasiones, no fue excesivo, lo que evidencia la necesidad de buscar otras vías de recabar información.</p> <p>La viabilidad y constitución de un Proyecto Innova para poder obtener datos y resultados no puede ser algo permanente y repetitivo año tras año, pues supone hacer un esfuerzo extraordinario que denotaría la ausencia de un sistema de obtención de resultados y de ejecución de encuestas ordinario, adecuado, normalizado y efectivo, que sería lo deseable.</p> <p>Los estudiantes no siempre trabajan en ámbitos relacionados con el máster.</p>

5.4 Análisis de la calidad de los programas de movilidad.

No procede, puesto que lamentablemente, los estudiantes UCM no pueden disfrutar de apoyo económico ni de programas de movilidad.

No obstante, como es un Máster internacional, la movilidad sí existe y es intrínseca al programa.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
El MEIE es una titulación internacional conjunta con dos posibles itinerarios (binacional y trinacional). La movilidad estudiantil es un aspecto inherente a la titulación.	Los estudiantes de la UCM no pueden disfrutar del programa Erasmus + al estar matriculados desde el comienzo de sus estudios en todas las universidades en las que van a cursar las enseñanzas. A diferencia de los estudiantes de la UCA, nuestros alumnos no disponen de ayudas económicas para su movilidad.

5.5 Análisis de la calidad de las prácticas externas.

En la UCM los estudiantes del MEIE solo pueden realizar prácticas externas de forma extracurricular, por lo que no procede tal análisis. No obstante, algunos/as estudiantes deciden realizar prácticas para que les sean reconocidas en la universidad colaboradora. Para gestionar estos casos, la Facultad de Filología cuenta con una Oficina de Prácticas que coordina los acuerdos y contratos de los/las estudiantes con las empresas interesadas (<https://filologia.ucm.es/practicas>).

Esta información es pública en la web del Máster, marcando la pestaña “Detalles de la titulación” y luego “Estructura del plan” (<https://www.ucm.es/estudios/master-estudiosinterculturaleuropeos-estudios-estructura>). También en: <https://www.ucm.es/estudios-interculturales-europeos/practicas-extracurriculares-1>

FORTALEZAS	DEBILIDADES
No procede.	No procede.

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.

Durante el curso 2020-2021 se ha hecho efectivo el sistema de defensa pública de los Trabajos Fin de Máster. Véase el final del punto 4 de la presente memoria.

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.

El Plan de Mejor propuesto por la Coordinación del Máster en Estudios Interculturales a raíz del informe emitido por la Fundación madri+d ha consistido en:

- Introducción de las defensas orales del TFM (véase el final del punto 4 de la presente memoria).
- Inclusión de una descripción de las características del TFM y cómo se evaluará (en porcentaje) cada una de ellas (véanse los links aportados al final del punto 4 de la presente memoria).

Cito, al respecto, el informe de la coordinadora saliente presentado en septiembre de 2021: “En la memoria verificada de la titulación se especifica la proporción que han de guardar el trabajo escrito y la defensa oral a la hora de determinar la nota final, siendo aquella de 2/3 para el primero y 1/3 para la segunda. La valoración del trabajo por parte del director y de un segundo

corrector se materializa en sendos informes, como puede comprobarse en el documento número 06 que acompaña a este informe como evidencia. Esto refuerza el valor del trabajo escrito sobre la presentación oral. Por otro lado, las categorías evaluables en el marco de la defensa oral son, a tenor de la memoria verificada: capacidad de argumentación y grado de dominio académico y profesional de las lenguas española y alemana por parte del estudiante. Para favorecer el rigor en el proceso de evaluación de la defensa oral se ha elaborado un documento titulado "Informe de defensa", que grosso modo contiene los distintos ítems especificados en la denominada "Plantilla para la Evaluación del TFM", documento publicado en la página web de la UCM en el siguiente enlace: [https://www.ucm.es/trabajo-fin-de-master.](https://www.ucm.es/trabajo-fin-de-master)"

-Arbitrio de mecanismos que fomenten la participación de los diferentes colectivos en las encuestas de satisfacción. Cito de la coordinadora saliente:

"El escaso volumen de encuestas de satisfacción de los distintos colectivos implicados en la impartición del título y de evaluación del profesorado se encuentra entre los aspectos deficitarios del Máster, y tiene una repercusión directa a la hora de la detección de disfunciones y de la medición de la calidad de la titulación con criterios objetivos.

Si bien se planteó, en interlocución con el Vicerrectorado de Calidad, la posibilidad de realizar en sesiones presenciales específicas en aulas informáticas las encuestas de evaluación del profesorado y de satisfacción con la titulación, este plan se vio truncado con la emergencia sanitaria, que desconfiguró la presencialidad en las aulas, tal como la hemos conocido hasta ahora. No obstante, haciendo virtud de la necesidad tecnológica, se han recabado datos sobre los hitos en cuestión mediante una iniciativa que se describirá en el epígrafe siguiente referido al Criterio 7 sobre Indicadores de rendimiento y satisfacción.

De cara a la evaluación del profesorado, en este curso 2020-21 se ha dado por fin solución a una demanda largamente perseguida por el profesorado del Máster: Al tratarse, en el caso de todas las optativas, de asignaturas compartidas por dos titulaciones, y ser a efectos cuantitativos grupos autónomos, normalmente reducidos, el programa Docentia no permitía la evaluación de la asignatura por parte del alumnado. El Vicedecanato de Tecnologías, junto con la sección de Personal en colaboración con los responsables informáticos de la Universidad optaron por unificar la actividad de prácticamente todas las asignaturas del Máster. Esto tiene como consecuencia que a efectos cuantitativos, los grupos cuentan como uno solo, al margen de la titulación a la que estén vinculados. Esto irá dando sus frutos en el futuro y permitirá extraer datos concluyentes sobre la idoneidad del profesorado de la titulación al permitirse que las asignaturas sean evaluadas dentro del programa Docentia.

Por último, de cara a la evaluación de la titulación por parte del profesorado topamos con un problema algo distinto, que es el de la percepción de pertenencia de los docentes a esta titulación. Como quiera que el estatus del Máster en Estudios Interculturales Europeos es huésped de otros Másteres oficiales, donantes de asignaturas, al cumplimentar las encuestas Docentia de satisfacción con la titulación, el profesorado tiende a olvidar que es también profesorado de este otro Máster. Así las cosas, la coordinación del MEIE ha recordado al profesorado su "doble condición" en cada una de las últimas convocatorias del programa Docentia sobre satisfacción con la titulación, con una respuesta favorable del equipo docente, que en muchas ocasiones han querido voluntariamente repetir la encuesta a fin de poder incluir también este Máster. Es tal vez este buen momento para reconocer, desde mi labor de coordinación, el compromiso, la dedicación, la "paciencia administrativa" y el buen hacer de mis colegas, que muestran con su trabajo su generosidad y altruismo apoyando y estimulando científicamente a nuestros estudiantes. La valía de esta titulación se debe, en su mayor medida y sin lugar a dudas, a su labor docente."

-Alivio de la carga de trabajo de la coordinadora del máster. Cito del informe de la coordinadora saliente:

En interlocución directa con el Vicedecano de Calidad de la Facultad de Filología se han organizado las tareas puramente administrativas inherentes a la gestión del Máster con el fin de delimitar las competencias académicas de la Coordinación y transferir en la medida de lo posible las tareas de índole administrativa al personal de administración. Las incidencias relativas a la matrícula, de las que se ha venido informando regularmente desde la Coordinación a las secciones responsables en la Universidad, siguen reiterándose a pesar de la pedagogía que en este plano lleva a cabo la Coordinación. Se trata de una dificultad administrativa que desdora la buena imagen de la titulación y cuya solución trasciende la propia competencia de la Facultad de Filología, pero que sin duda lastra considerablemente la propia labor de gestión del Máster.

Se ha asignado un apoyo a la coordinación que este curso ha asumido la Dra. Laura Amigot (2 créditos).

-Establecimiento de un procedimiento para la recogida de información y análisis de la inserción laboral de egresados así como el fomento de la participación de las encuestas de los diferentes colectivos implicados en la impartición del título (véase el punto 5.3. de la presente memoria).

El informe de seguimiento presentado en septiembre de 2021 ha recibido respuesta el 20 de octubre de 2021, antes de la entrega de esta memoria, y ha sido evaluado como favorable en todos los puntos tratados.

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.

Se ha actuado conforme a las recomendaciones del último Informe de Seguimiento del Título, a saber:

-Se ha actualizado la información referente a:

Normas de permanencia: <https://www.ucm.es/estudios-interculturales-europeos/normas-de-permanencia>.

CV del personal docente: <https://www.ucm.es/estudios/master-estudiosinterculturaleseuropeos-estudios-personal>

Información sobre los principales resultados del título e informes de seguimiento: <https://www.ucm.es/estudios-interculturales-europeos/documentacion-calidad>

-Se exponen en esta memoria las quejas recibidas, medidas adoptadas y el mecanismo por el que han llegado (véase el punto 4 de la presente memoria).

-Se expone la valoración de la de la titulación de un agente externo (véase el punto 5.2 de la presente memoria).

-Se exponen los datos recabados a través del grupo INNOVA respecto a inserción laboral: [Encuestas internas de satisfacción \(junio de 2021\) | Máster en Estudios Interculturales Europeos \(conjunto con U. de Clermont-Auvergne y U. Regensburg\) \(ucm.es\)](#)

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

-Nuevas campañas de publicidad, con personal de apoyo y sesiones de captación del alumnado: no ha habido porque la efectividad en cursos anteriores ha sido nula.

-Diseño de un curso online para preparar el ÖSD en la UCM para cumplir con los requisitos lingüísticos de ingreso equivalente a un C1 de alemán: todavía no se ha encontrado la manera de poder costearlo.

-Aumentar el número de reuniones de la comisión de calidad UCM y de las otras universidades y mantenimiento de los mecanismos de comunicación con los distintos actores: se han mantenido reuniones oficiales y contactos continuos entre diferentes miembros de la comisión, así como con las coordinadoras de la UR y de la UCA.

-Ayuda administrativa para la Coordinadora (mecanismos de coordinación): se ha asignado una profesora de apoyo con 2ECTS pero la descarga administrativa no ha sido tal. Siguen sin automatizarse procesos de matrícula que pervierten la función fundamentalmente académica de la coordinación y suponen un esfuerzo también para el PAS de la Secretaría de la Facultad, ya desbordado con otras titulaciones, también internacionales.

-Es necesario aumentar la participación de docentes y estudiantes en el programa de evaluación DOCENTIA y por parte del VR de Calidad, facilitar que se puedan cumplimentar las encuestas en asignaturas compartidas por varias titulaciones; por parte de la coordinadora insistir para que el profesorado dedique tiempo a esto: se ha hecho un esfuerzo por obtener de datos al margen de Docentia mediante un proyecto Innova, pero tampoco la masa crítica alcanzada fue mucho mejor que la que abarca Docentia, y ha supuesto una inversión de tiempo y esfuerzo considerable.

Al profesorado se le ha recordado rellenar las encuestas que atañen al MEIE y habrá que observar con el paso del tiempo si se convierte en costumbre y se automatiza esta práctica.

-Estudiar con el VR de RR.II. las posibilidades reales de nuestro alumnado de solicitar becas de movilidad del programa Erasmus +: hasta el momento no se ha logrado nada al respecto.

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.

Estos aspectos han quedado reflejados en el punto 6.2, puesto que en septiembre de 2021 se ha entregado el Informe autoevaluación de la Fundación Madrid+d.

El informe ha sido evaluado positivamente en su totalidad el 20/10/2021.

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.

- 1) Internacionalización intrínseca al diseño de la titulación e implementación en hasta tres universidades europeas. Esto, que representa tal vez la mayor fortaleza del Máster, es también su mayor dificultad, puesto que se intenta hacer converger tres sistemas universitarios distintos arropados por sus normativas legales. Creemos que esto es además un componente de desgaste que minora el grado de satisfacción de los distintos actores (profesorado, alumnado, personal de apoyo...) y que supone un “baño de realidad” frente a todo enfoque idealista de la internacionalización de la enseñanza dentro del EEES.
- 2) Convergencia académica europea llevada a la práctica. Abundando en lo anterior, el EEES es un ámbito ideal e idóneo en el que se enmarca este proyecto, pero la realidad de las administraciones divergentes pone profundas trabas al desarrollo de una titulación de estas características.
- 3) Oferta lectiva multidisciplinar de interés: en pocos años se ha duplicado la oferta lectiva en el plan de Estudios de la UCM, actualizándose los contenidos a la coyuntura social, política y económica que atraviesa Europa en la actualidad. Este aspecto permite adaptar el programa del máster a las necesidades del alumnado a través de la elección de asignaturas/módulos.
- 4) Alto nivel de competencia en las lenguas vehiculares del Máster: los requerimientos lingüísticos de esta titulación retratan el perfil idóneo de ingreso, pero al mismo tiempo limitan enormemente las posibilidades de ingreso si no se llega a ese nivel.
- 5) Facilidad para realizar prácticas extracurriculares: aunque no pertenezcan al programa, muchos estudiantes realizan prácticas, lo que les prepara de manera cercana y cotidiana a su posible futuro laboral.

	FORTALEZAS	Análisis de la fortaleza*	Acciones para el mantenimiento de las fortalezas
Estructura y funcionamiento del SGIC	el SGIC del MEIE tiene ya una dinámica de funcionamiento adecuada	epígrafe 1	Programar un “calendario de gestión” del Máster, que recoja las tareas a cubrir y los procedimientos a realizar, de forma que el ritmo de reuniones sea más previsible y más efectivo por lo tanto
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	hay una buena interacción en los distintos actores implicados en la implementación de la titulación	Subepígrafes 1.2 y 1.3.	Continuar con la adscripción de una ayudante a la coordinación
Personal académico	profesorado altamente cualificado, como revela que buena parte del alumnado del Máster elija a docentes de la UCM como directores/as de su TFM	Epígrafe 3	Cuidar al profesorado y reforzar su sentido de pertenencia al Máster. Incluirlo en eventos de orden académico que se celebren con los fondos con los que cuenta la titulación de diversa procedencia.
Sistema de quejas y sugerencias	se toman las medidas correctivas necesarias ante las incidencias	Epígrafe 4	Seguir atendiendo las demandas de docentes y alumnos/as, relacionadas todas ellas con incidencias en, por ejemplo, la publicación de actas, la participación en DOCENTIA, etc.
Indicadores de resultados	las encuestas que tenemos dan una buena valoración al Máster	Epígrafe 5	mantener la calidad de la oferta lectiva, pero avalada por un número suficiente de encuestas que garantice la fiabilidad de los datos
Satisfacción de los diferentes colectivos	(v. supra)	Subepígrafe 5.2	
Inserción laboral	hubo hace varios años un estudio de la UCM sobre inserción laboral de egresados que no se ha vuelto a realizar	Subepígrafe 5.3	Buscar la manera de hacer esos estudios estadísticos de forma institucional que no impliquen medidas tan extraordinarias como la creación de un Proyecto Innova
Programas de movilidad	el profesorado disfruta del programa Erasmus + de movilidad	Subepígrafe 5.4	Seguir haciendo uso de las becas de movilidad para realizar estancias de formación o docentes tan pronto como la situación sanitaria lo permita
Prácticas externas	NO PROCEDE	Subepígrafe 5.5	NO PROCEDE
Informes de verificación, Seguimiento y Renovación de la Acreditación	Se han implementado las recomendaciones expresadas por las distintas instancias de control de calidad en la medida en que afectaban al ámbito de competencia de la coordinación de la titulación	Epígrafe 5	Deben llevarse a cabo también las recomendaciones expresadas por las distintas instancias de control de calidad que trascienden el ámbito de competencia de la coordinación de la titulación

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.

Parecen persistir los problemas señalados en anteriores informes, lo que permite sospechar una posible cronificación o enquistamiento de aquellos:

1. Desconocimiento de la existencia de la titulación y de sus requisitos de ingreso, lo que podría paliarse con acciones de difusión, que implican un diseño y un tiempo del que no se dispone.
2. Dificultad para hacer campañas publicitarias efectivas (sobre todo en RR.SS.) sin personal de apoyo.
3. Descompensación numérica entre los distintos colectivos de ingreso (UR/UCM/UCA): poco a poco mejoran las cifras de estudiantes ingresados a través de la UCM, sin que esta mejoría dé margen al optimismo. La labor de difusión requiere constancia, tiempo y no arroja resultados hasta pasado un cierto tiempo.
4. Dificultad para el alumnado no germanoparlante de alcanzar los requisitos lingüísticos de ingreso (C1 de alemán) – por el contrario, los estudiantes de ingreso a través de la UR no alcanzan este nivel en español en todos los casos y los estudiantes de ingreso a través de la UCA no lo alcanzan en ningún caso.
5. Escaso seguimiento de los sistemas de sondeo de la calidad. Esto tiene distintas causas y requeriría de forma urgente la toma de medidas a distintos niveles, y no solo de la coordinación. Este problema es interno de la UCM, pero teniendo en cuenta que se trata de una titulación con tres actores principales, los muestreos deberían ser, en un supuesto ideal, aplicables a todas las universidades, para poder establecer el grado de cumplimiento de expectativas en términos absolutos y también relativos. Este objetivo escapa ampliamente las propias competencias de la coordinadora.

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

1. Nuevas campañas de publicidad.
2. Refuerzo del plan de captación de alumnado (sesiones de difusión en la UCM y otras universidades del Estado) para nivelar numéricamente los distintos colectivos de ingreso (UR/UCM/UCA).
3. Fomentar la igualdad de nivel de idioma de acceso en las 3 universidades.
4. Buscar, con el apoyo de la universidad, la manera de articular sistemas ordinarios de sondeo de la calidad.

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	Demora en la toma de decisiones cuando se deben consensuar medidas entre todas las universidades colaboradoras	Hay diversas instancias intra- e interuniversitarias que deben ser consultadas	Aumentar el número de reuniones de la comisión de calidad UCM y de las otras universidades	Actas de las reuniones	Las comisiones de calidad de las distintas universidades	2020-21 en adelante	En proceso (aprovechar el nuevo formato de reuniones virtuales)
Organización y funcionamiento de los mecanismos de coordinación	Notable inversión de tiempo para coordinar información de otras 2 universidades extranjeras, 6 Facultades y 12 titulaciones – pese a todo la coordinación interfacultativa e interdepartamental funciona de manera satisfactoria	Complejidad del diseño de este Máster	Mantenimiento de los mecanismos de comunicación con los distintos actores ayuda administrativa para la Coordinadora	Reuniones mantenidas con estudiantes y coordinadoras de otras universidades	La propia Universidad, coordinadora	2020-21 en adelante	En proceso
Personal Académico	Ninguno (de hecho, es uno de los puntos fuertes de esta titulación)	---	Es necesario aumentar la participación de docentes y estudiantes en el programa de evaluación DOCENTIA. La coordinación deberá recordar al profesorado que imparte clases en sus titulaciones y también en el MEIE	Encuestas de satisfacción	VR de Calidad Coordinación de la titulación	2020-21 en adelante	En proceso
Sistema de quejas y sugerencias	Ninguno			Existencia de quejas/reclamaciones	Coordinación de la titulación	Permanente	En proceso

Indicadores de resultados	falta de encuestas que midan el grado de satisfacción por parte de docentes y estudiantes	el profesorado no se siente parte de la titulación porque las asignaturas son compartidas con otras titulaciones Por esa misma razón los estudiantes no pueden participar en los programas de evaluación de su profesorado	Por parte del VR de Calidad, facilitar que se puedan cumplimentar las encuestas en asignaturas compartidas por varias titulaciones; por parte de la coordinadora insistir para que el profesorado dedique tiempo a esto.	Programa DOCENTIA	VR de Calidad Agencia externa encargada de implementar las encuestas, sobre todo a egresados Coordinación de la titulación	Cada año	En proceso
Satisfacción de los diferentes colectivos	(v. supra)	(v. supra)	(v. supra)	(v. supra)	(v. supra)	(v. supra)	(v. supra)
Inserción laboral	No se realizan encuestas institucionales a los egresados de la UCM	Desconocidas	Volver a realizar esas encuestas si es necesario disponer de esos datos	Encuestas de inserción laboral	UCM	Desconocida	No realizado
Programas de movilidad	Al estar matriculado simultáneamente en las 2-3 universidades colaboradoras, el alumnado no puede solicitar becas Erasmus de movilidad (que sí obtienen, sin embargo, los estudiantes procedentes de la UCA); la movilidad del profesorado queda limitada normalmente a los departamentos de Filología Alemana y	Particulares de cada docente, en el caso de la movilidad docente; en el caso de la movilidad estudiantil convendría estudiar con el VR de RR.II. las posibilidades reales de nuestro alumnado de solicitar becas de movilidad del programa Erasmus +	Publicitar	Datos proporcionados por vicedecanatos y vicerrectorado de Relaciones Internacionales	VR Relaciones Internacionales a escala institucional, coordinadora del Máster a escala de la titulación	A partir de 2020-21 en adelante	En proceso

	Filología Eslava de la UCM y al departamento de Románicas de la UR.						
Prácticas externas	NO PROCEDE	NO PROCEDE	NO PROCEDE	NO PROCEDE	NO PROCEDE	NO PROCEDE	NO PROCEDE
Informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación	Hay recomendaciones que implican toma de decisiones a nivel institucional, no de titulación		Acción conjunta de los distintos órganos institucionales implicados en la titulación	(v. epígrafe) 6	La UCM	2020-21 en adelante	En proceso

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