

# VICERRECTORADO DE CALIDAD



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE  
DE MADRID

## OFICINA PARA LA CALIDAD

**MEMORIA ANUAL DE SEGUIMIENTO DEL  
MÁSTER HISPANO-FRANCÉS EN LENGUA  
FRANCESA APLICADA**

**CURSO 2016/17**

## Contenido

I.- INTRODUCCIÓN .....	3
II.- CRITERIOS .....	3
CRITERIO 1: LA FACULTAD PUBLICA EN SU PÁGINA WEB INFORMACIÓN SOBRE EL GRADO/MÁSTER EN XXXXXX .....	4
Aspectos a valorar:.....	4
CRITERIO 2: ANÁLISIS CUALITATIVO DEL DESARROLLO EFECTIVO DE LA IMPLANTACIÓN Y DE LOS NIVELES DE CALIDAD ALCANZADOS EN EL GRADO/MÁSTER EN XXXXXX.....	4
Aspectos a valorar:.....	4
SUBCRITERIO 1: ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO .....	4
SUBCRITERIO 2: INDICADORES DE RESULTADO .....	8
SUBCRITERIO 3: SISTEMAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL TÍTULO.....	11
SUBCRITERIO 4: TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.....	19
SUBCRITERIO 5: MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS.....	21
SUBCRITERIO 6: RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO. ....	22
SUBCRITERIO 7: ENUMERACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES ENCONTRADOS EN EL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL TÍTULO, ELEMENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SGIC QUE HA PERMITIDO SU IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS DE LAS CAUSAS Y MEDIDAS DE MEJORA ADOPTADO.....	27

## I.- INTRODUCCIÓN

Esta Memoria tiene su origen en lo señalado en el artículo 27 del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, modificado por el Real Decreto 861/2010, de 2 de julio.

El objetivo de esta Memoria Anual es que los responsables del seguimiento del Título en el Centro realicen un autodiagnóstico del desarrollo del Título, y que sus reflexiones permitan entender mejor los logros y las dificultades del mismo. Esta Memoria Anual forma parte de la primera etapa del Seguimiento del Título que culmina con la Acreditación, en caso favorable.

Para la elaboración de la Memoria se han tenido en cuenta las indicaciones de las distintas instituciones implicadas en la Calidad de la Educación Superior, destacando entre estas indicaciones las de disponer de mecanismos formales para el control y revisión de sus Títulos, que aseguren su relevancia y actualidad permanentes, permitiéndoles mantener la confianza de los estudiantes y de otros agentes implicados en la Educación Superior (criterio 1.2). De igual modo, se señala que las instituciones de Educación Superior deben garantizar que recopilan, analizan y utilizan información pertinente para la gestión eficaz de sus programas de estudio y de otras actividades (criterio 1.6), y que publican información actualizada, imparcial y objetiva, tanto cualitativa como cuantitativa, sobre los programas y Títulos que ofrecen (criterio 1.7).

## II.- CRITERIOS

En el proceso de seguimiento se han establecido dos criterios que son objeto de análisis por la Comisión de Calidad del Título y/o Centro.

El primero de los criterios hace referencia a la **información pública del Título**. En este criterio se analiza la disponibilidad, accesibilidad y actualización de la información necesaria para satisfacer las demandas e intereses de los diferentes grupos que interactúan directa o indirectamente en el proceso formativo.

El segundo de los criterios, que analiza la **información proveniente del Sistema de Garantía Interno de Calidad**, permite conocer el desarrollo del Título y los niveles de calidad alcanzados en el programa formativo. En este apartado se encuentran la información relacionada con el análisis de indicadores, información generada por el sistema interno de garantía de la calidad, acciones puestas en marcha por el Centro como consecuencia de los análisis realizados por el mismo, de las recomendaciones efectuadas en los informes de verificación, modificación y las realizadas como consecuencia de los informes de seguimiento internos de la UCM y externos (FUNDACIÓN MADRI+D).

## **CRITERIO 1: LA FACULTAD PUBLICA EN SU PÁGINA WEB INFORMACIÓN SOBRE EL MÁSTER HISPANO-FRANCÉS EN LENGUA FRANCESA APLICADA**

### **Aspectos a valorar:**

1. La página Web del Centro ofrece la información sobre el Título, previa a la matriculación, que se considera crítica, suficiente y relevante de cara al estudiante (tanto para la elección de estudios como para seguir el proceso de enseñanza-aprendizaje). Este Centro garantiza la validez de la información pública disponible.

El enlace de la página Web que contiene esta información es el siguiente:  
<https://www.ucm.es/master-hispanofrances>

También se proporciona información a través del URL de Paris-Sorbonne:  
[https://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwju2ab2pM3YAhUDWRQKHYVcDewQFggnMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.paris-sorbonne.fr%2FIMG%2Fpdf%2FMaster\\_2\\_Langue\\_Francaise\\_Appliquee\\_UCM\\_ENTRANTS.pdf&usg=AOvVaw1Orh3Z4GTdVG02EaC3ftMZ](https://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwju2ab2pM3YAhUDWRQKHYVcDewQFggnMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.paris-sorbonne.fr%2FIMG%2Fpdf%2FMaster_2_Langue_Francaise_Appliquee_UCM_ENTRANTS.pdf&usg=AOvVaw1Orh3Z4GTdVG02EaC3ftMZ)

Y en:

<http://vof.paris-sorbonne.fr/fr/index/master-XB/arts-lettres-langues-ALL/master-lpl-langue-francaise-appliquee-p-lfa-fle-program-mlet1-215.html>

Así como mediante un enlace en la página web de la Embajada francesa:

<http://www.ambafrance-es.org/Le-Master-franco-espagnol-en-langue-francaise-appliquee-MLFA-une-formation>

2. Esta información está actualizada y su estructura permite un fácil acceso a la misma.
3. La información presentada se adecua a lo expresado en la memoria verificada del Título.

## **CRITERIO 2: ANÁLISIS CUALITATIVO DEL DESARROLLO EFECTIVO DE LA IMPLANTACIÓN Y DE LOS NIVELES DE CALIDAD ALCANZADOS EN EL MÁSTER HISPANO-FRANCÉS EN LENGUA FRANCESA APLICADA**

### **Aspectos a valorar:**

#### **SUBCRITERIO 1: ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO**

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

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

Nombre	Apellidos	Categoría y/o colectivo
María Luisa	Guerrero Alonso	Presidenta Profesora Titular

Pilar	Andrade Boué	Representante PDI Profesora Titular
Laurence	Rouanne	Representante PDI Profesora Contratado Doctor
Ana Isabel	Labra Cenitagoya	Agente externo Profesor Titular (Universidad de Alcalá)
Carmen	Fábregas Gine	Representante PAS
Carmen	Quintero Álvarez de Eulate	Representante Estudiantes
Olivier	Soutet	Representante Paris Sorbonne Catedrático de lingüística

Según lo aconsejado en el Informe de seguimiento de títulos 2014-2015, se empezó a negociar con el profesor encargado de las prácticas de los estudiantes en el Instituto Francés de Madrid durante el curso 2015-2016, para que se incorpore a esta Comisión de calidad. Esta incorporación se produjo en junio de 2017, al final del periodo aquí analizado, y sus consecuencias se reflejarán en la memoria de seguimiento 2017-2018.

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

El Máster, como todas las titulaciones de la UCM, cuenta con una Comisión de Calidad encargada de recoger todos los datos e informes necesarios, de realizar el seguimiento y evaluación de calidad del título y su desarrollo, así como de las propuestas de mejora que se consideren pertinentes. Para ello, se reúne tanto de forma periódica como extraordinaria, como consta en las Actas correspondientes. Dichas Actas son dadas a conocer al Consejo Coordinador del Máster con el objeto de que tome al respecto las decisiones oportunas. En caso de desacuerdo entre los miembros de la comisión se opta por la votación con resultado de mayoría absoluta.

La Comisión de Calidad tiene una comunicación continua con el Vicedecanato de Investigación y la Comisión de Coordinación Académica, para tratar de cuantos aspectos se refieran al Máster, así como dudas y circunstancias surgidas en el día a día del mismo. Asimismo, la Presidenta de la Comisión, o en su defecto, otros miembros de la Comisión asisten regularmente a las reuniones informativas programadas por la Comisión de Calidad de la Facultad de Filología. Para más información, véase: <https://www.ucm.es/master-hispanofrances/calidad>

Todas las normas de funcionamiento se coordinan con la Comisión de Calidad de la Facultad de Filología. La Comisión de Calidad de la Facultad de Filología está presidida por el Decano o por la persona en quien delegue. Son miembros además los coordinadores de los 20 títulos del centro, un representante del profesorado del centro, un representante del alumnado, un representante del PAS y dos agentes externos (en estos momentos una profesora de la Universidad de Alcalá y un profesor de la Universidad Autónoma de Madrid). Estos 26 miembros se reúnen una vez al año con el fin de aprobar las memorias anuales de seguimiento de todos los títulos previamente a su elevación al Vicerrectorado de Evaluación de la Calidad de la Universidad. Además, debaten y aprueban las modificaciones respecto a la calidad de cada titulación, las propuestas de mejora y las demás funciones que prevé el documento Sistema de Garantía de Calidad del Documento Verifica de cada título.

Durante el curso académico, sin embargo, para obtener mayor operatividad, el Vicedecano responsable de la calidad del centro convoca reuniones con todos o algunos de los coordinadores de los títulos para organizar la realización de las memorias anuales de seguimiento. Por lo demás nos atenemos a la descripción del funcionamiento del SIGC tal y como figura en los documentos Verifica de los títulos.

Existe, a disposición de los actores implicados (profesorado, alumnado y PAS), un Buzón de Sugerencias para todas aquellas propuestas que tengan como finalidad promover la mejora de la calidad del MLFA.

### 1.3.- Periodicidad de las reuniones y acciones emprendidas.

La Comisión de Calidad se reúne regularmente de noviembre a febrero para la elaboración de la Memoria de Seguimiento. Aparte de este período, se convocan reuniones puntuales en función de las necesidades.

Durante el curso 2016-2017, se han celebrado tres reuniones por parte de la Comisión de Calidad, con el objetivo de hacer el mejor seguimiento de la calidad de los estudios.

#### - 12 de diciembre de 2016

- Temas tratados: Seguimiento de las acciones de mejora; incidencias en el desarrollo del curso.
  - Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados:
- Información aún sin actualizar en la página web: se hace hincapié en la actualización de la página web del MLFA llevando a cabo una revisión de los programas de las asignaturas (incluyendo las prácticas externas) que aparecen en GEA.
- Se analizan los resultados de las anteriores encuestas internas de profesorado y egresados para implementar mejoras cara al siguiente curso.
- La representante de estudiantes informa de que no hay, por el momento, incidencias relevantes que comentar o subsanar respecto al primer curso del Master.

#### - 15 de febrero de 2017

- Temas tratados: elaboración de la memoria de seguimiento para el curso 2015-2016
  - Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados:
- Se terminó de elaborar la Memoria de seguimiento para el curso 2015-2016. Previamente la Presidenta había enviado información y varios borradores a los miembros de la Comisión para preparar conjuntamente la redacción final.

#### - 21 de junio de 2017

- Temas tratados: Informe de la Presidenta; análisis de los resultados de las encuestas internas de Calidad; análisis del informe de la memoria 2015-2016.
  - Problemas analizados, acciones de mejora, acuerdos adoptados:
- Comunicación de la baja de la Dra. Guerrero como miembro de esta Comisión.
- Comunicación de la propuesta de nombramiento de la Dra. Rouanne como nueva Presidenta de la Comisión. Ratificado por Junta de Facultad el 17 de julio de 2017.
- Comunicación de la propuesta de nombramiento del Dr. Arroyo Ortega como miembro de esta Comisión.
- Encuestas internas:

**Puntos positivos destacados:** Disponibilidad y profesionalidad de los profesores, contenidos enriquecedores, variedad de asignaturas, prioridad dada a la didáctica, coordinación e itinerarios positivos, conferencias interesantes, diversidad de empresas para las prácticas.

**Puntos a mejorar:** más información sobre las estancias en París, descompensación del número de asignaturas en el 2º semestre, falta de información sobre las prácticas, pocas prácticas, poca elección de optativas.

→ La coordinadora del MLFA organizará una sesión informativa al principio del curso.

→ La Dra. Guerrero apunta que se volverá a intentar instaurar prácticas en el Liceo francés.

- Informe de la memoria 2015-2016: se analizan los puntos calificados con un “cumple parcialmente”

1- Necesidad de publicar la secuencia temporal de las materias y asignaturas en la página web: Se encargará la presidenta.

2- Necesidad de publicar, en la página web, aspectos relativos a una breve descripción de los módulos y materias asociadas: esta descripción ya está realizada.

3- Necesidad de especificar, en las guías docentes de las asignaturas, detalles relativos a tipo de asignatura, número de créditos, programa, objetivos de aprendizaje, metodología de aprendizaje, criterios de evaluación e idioma: se pedirán a los profesores del siguiente curso que cada uno revise su ficha docente. Está en proceso y prácticamente realizada. Está obstaculizada por problemas técnicos que impiden a un profesor de una asignatura que impartió por primera vez un profesor distinto acceder sistemáticamente a la edición de la ficha GEA. Este problema, señalado en la plataforma SITIO, parece tener difícil solución.

4- Se requiere una reflexión sobre la gestión y la coordinación del SGIC: se acuerda que sea realizada por esta Comisión a partir del próximo curso, debido a los cambios que se van a producir en la composición de los miembros de la misma.

5- Se requiere desarrollar un plan especial de seguimiento relativo a la cobertura de la oferta de plazas: se informará de este requerimiento a la coordinadora de máster y al responsable de las prácticas, que se suelen encargar de las labores de difusión del MLFA.

6- Se requiere desarrollar un plan especial de seguimiento relativo a la tasa de graduación: se pedirá a los profesores que intensifiquen sus tareas de tutorización, especialmente para los estudiantes que tienen dificultad en realizar su TFM.

7- Se requiere un estudio de los mecanismos de coordinación horizontal y vertical y el análisis de la idoneidad de los mismos. Este punto está muy relacionado con el punto (4) de esta reunión y también se traslada a los nuevos miembros de la Comisión, que deberían ser nombrados durante el verano de forma oficial.

8- Se requiere un análisis cualitativo de los resultados del programa Docentia. Se acuerda solicitar a los profesores sus informes Docentia con fines de análisis.

9- Se requiere que incluyamos las tasas correspondientes a la realización de las prácticas en el próximo informe. Se solicitarán al responsable de las prácticas, que además se va a incorporar a esta Comisión.

10- Se recomienda realizar el análisis de los programas de movilidad según lo comprometido en el SGIC. Aunque se procura hacer este análisis todos los años, se procurará detallarlo más.

11- Se requiere incluir encuestas a agentes externos.

12- Se subraya la ineffectividad de los mecanismos formales del buzón para quejas y reclamaciones. La representante de los estudiantes explica que sus compañeros prefieren pedirle a ella que se encargue de trasladar sus comentarios y sugerencias (puesto que no hay puntos que realmente puedan ser calificados de “quejas”) antes de usar la vía escrita. Tienen bastantes prejuicios acerca de la efectividad del buzón. No obstante, se acuerda pedir a la Coordinadora del MLFA que recuerde a los estudiantes la existencia del buzón de reclamaciones en la página web, y la conveniencia de su uso, durante la reunión que mantiene con ellos a principios de curso.

13- Se requiere ahondar en la descripción de la realización de las encuestas internas. La metodología empleada para la realización de las encuestas internas es la siguiente:

- La presidenta de la Comisión de calidad envía un correo solicitando el cumplimiento de la encuesta interna a los estudiantes afectados. El contenido de nuestros ítems parte del seguimiento estrecho y cotidiano por parte de profesores y alumnos, que trabajaron en estrecha colaboración.

- Cada ítem se puede valorar en una escala del 1 al 10.

- Se realiza una media numérica de cada ítem.

- Los resultados de estas encuestas se analizan y comentan durante una reunión de la Comisión. Los datos más relevantes provienen a menudo de los comentarios más que de las medias numéricas.

Al no disponer esta Comisión de ningún técnico especialista en estadística, no podemos efectuar cálculos más precisos. Cualquier solicitud en este sentido no sería realizable.

## SUBCRITERIO 2: INDICADORES DE RESULTADO

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

### INDICADORES DE RESULTADOS

	<b>Curso 13-14 Quinto curso de implantación Acreditación</b>	<b>Curso 14-15 Sexto curso de implantación Primer curso seguimiento acreditación</b>	<b>Curso 15-16 Séptimo curso de implantación Segundo curso seguimiento acreditación</b>	<b>Curso 16-17 Octavo curso de seguimiento Tercer curso de seguimiento acreditación</b>
<small>*ICM- Indicadores de la Comunidad de Madrid *IUCM- Indicadores de la Universidad Complutense de Madrid</small>				
<b>ICM-1 Plazas de nuevo ingreso ofertadas</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>40</b>
<b>ICM-2 Matrícula de nuevo ingreso</b>	<b>13</b>	<b>23</b>	<b>21</b>	<b>17</b>
<b>ICM-3 Porcentaje de cobertura</b>	<b>30%</b>	<b>57,5%</b>	<b>52,5%</b>	<b>42,50%</b>
<b>ICM-4 Tasa de rendimiento del título</b>		<b>98,9%</b>	<b>93,59%</b>	<b>94,67%</b>
<b>ICM-5.1/6.1 Tasa de abandono del título</b>	<b>4,6%</b>	<b>4,3%</b>	<b>18,18%</b>	<b>4,34%</b>
<b>ICM-7 Tasa de eficiencia de los egresados</b>			<b>98,99%</b>	<b>97,84%</b>
<b>ICM-8 Tasa de graduación</b>	<b>38,5%</b>	<b>67,3%</b>	<b>71,43%</b>	<b>60,87%</b>
<b>IUCM-1 Tasa de éxito</b>				<b>99,63%</b>

<b>IUCM-2</b> <b>Tasa de demanda del grado en primera opción</b>				
<b>IUCM-3</b> <b>Tasa de demanda del grado en segunda y sucesivas opciones</b>				
<b>IUCM-4</b> <b>Tasa de adecuación del grado</b>				
<b>IUCM-5</b> <b>Tasa de demanda del máster</b>				<b>122.50%</b>
<b>IUCM-6</b> <b>Tasa de participación en el Programa de Evaluación Docente</b>				<b>100%</b>
<b>IUCM-7</b> <b>Tasa de evaluaciones en el Programa de Evaluación Docente</b>		<b>50%</b>	<b>50%</b>	<b>44,44%</b>
<b>IUCM-8</b> <b>Tasa de evaluaciones positivas del profesorado</b>				<b>100%</b>
<b>IUCM-13</b> <b>Satisfacción de alumnos con el título</b>				
<b>IUCM-14</b> <b>Satisfacción del profesorado con el título</b>				
<b>IUCM-15</b> <b>Satisfacción del PAS del Centro</b>				
<b>IUCM-16</b> <b>Tasa de evaluación del título</b>				<b>95,02%</b>

## 2.1.- Análisis cualitativo de los Resultados Académicos

Los indicadores del presente autoinforme ponen de manifiesto el alto grado de cumplimiento de lo establecido en la memoria de verificación del Título. Los diferentes sectores implicados en la docencia y administración señalan una satisfacción generalizada con el funcionamiento y la coordinación del mismo.

Con 18 alumnos de nuevo ingreso (constan en GEA 18 alumnos, y no 17, según indica el ICM-2), 13 estudiantes UCM de 2º año (más 3 procedentes de Paris-Sorbonne), el MLFA contó con 31 alumnos UCM matriculados en el curso 2016-2017. La tasa de cobertura sería por lo tanto del 45 % (y no del 42,3% que indica el ICM-3). El número de alumnos de nuevo ingreso pasó por debajo de los 20, apartándose de la tendencia a la estabilización por encima de ese umbral, tendencia iniciada en los dos cursos anteriores. Sin embargo, a la hora de elaborar este informe,

la Comisión de calidad confirma la tendencia al alza del nuevo ingreso en la matrícula del 17-18, con 22 estudiantes de nuevo ingreso.

La tasa de rendimiento del Título confirma también la tendencia a estabilización del MLFA en este sentido. Hay que tener en cuenta que la especificidad de este Master, al combinar enseñanzas y métodos docente y calificadores de universidades distintas, exige al estudiante una adaptación de su esfuerzo y estrategias más amplias que en lo que sería un master universitario. En aras a mantener esta alta tasa de rendimiento y mejorarla, El Consejo coordinador trabaja estrechamente con el profesorado de Sorbona para solventar incidencias que perjudiquen la superación de los créditos matriculados con el estudiante. En este sentido, la ayuda personalizada a los estudiantes es continua, sobre todo en lo que se refiere a superar los créditos de los TFM, a través de tutorías personalizadas y contacto periódico con los estudiantes en esta situación.

La tasa de abandono volvió a unos niveles muy bajos en 2016-2017, situándose por debajo del 5%. El seguimiento estrecho en las reuniones de Consejo de Coordinación y la Comisión de Calidad de este punto está dando resultados, y se certifica que en esta promoción casi todos los estudiantes de primer año no abandonaron e hicieron su M2 en Paris-Sorbonne. La mayoría del M2 en Sorbona matricula los créditos pendientes que son casi exclusivamente los del TFM. Para sancionar estos créditos y que el estudiante obtenga la condición de egresado, la labor de Tutorías ha sido reforzada durante los dos últimos cursos, ampliando el número de Tutores y aumentando en una la convocatoria de defensas de Máster en noviembre, medida que se ha revelado muy eficaz.

Los indicadores de eficiencia de los egresados están en niveles muy altos gracias a medidas comentadas anteriormente. Tanto en la UCM como en Sorbona se insiste en la importancia de finalizar estos estudios y se motiva, entre otros argumentos, a los estudiantes con información sobre los destinos laborales de egresados que, como se explicita en el informe, son cada vez más amplios. El estudiante está cada vez más concienciado de que con este título podrá obtener una inserción laboral más fácil y con mejores condiciones laborales tanto en España como en Francia. En la página web del MLFA se publican testimonios reales sobre la inserción laboral de nuestros estudiantes.

La tasa de graduación está en descenso, con una pérdida de aproximadamente 10 puntos con relación al anterior periodo analizado. Esto se debe generalmente a la dificultad para terminar el Trabajo de fin de máster en el tiempo previsto. Al irse a Paris en M2, muchos estudiantes encuentran ahí un trabajo y retrasan su vuelta a España. La realización del TFM, hecha más compleja debido a la distancia entre tutor y estudiante, es además entorpecida por la difícil compatibilidad de su realización con una jornada laboral exigente en cuanto a horas de dedicación.

La tasa de éxito del título, de la que se dispone por primera vez, roza el 100%: los estudiantes superan las materias a las que se presentan a examen, incluido el TFM, a pesar de las condiciones que dificultan su realización, indicadas en el párrafo anterior.

Los datos relativos a la tasa de demanda del MLFA, superior al 122%, de los que se dispone por primera vez de forma fehaciente, dan fe de los productivos resultados de la labor de difusión del MLFA.

La tasa de participación en el programa Docentia fue del 100%, lo mismo que el porcentaje de resultados positivos. Datos recopilados directamente por esta Comisión de calidad para con el profesorado ofrecen datos más precisos, que se recogen en el apartado (3.2).

Los esfuerzos tanto de la Oficina de Calidad del Rectorado como del Consejo de coordinación animando a los profesores del Master a realizar las Docentia, han dado unos resultados máximos.

Respecto a los índices de satisfacción de los estudiantes, del profesorado y del PAS, que se detallarán en el apartado 3.5. Podemos aportar porcentajes obtenidos de las encuestas internas, que en el curso 16-17 mejoraron en sus contenidos. Tal y como se detalla en el mismo apartado, el grado de satisfacción de los estudiantes en el M1 en UCM es de 7,5/10 (se detallan y especifican los puntos concretos en el apartado 3.5). No tenemos datos, este año, del grado de satisfacción de los estudiantes de Paris-Sorbonne, ni se ha diferenciado entre alumnos entrantes desde el master de París-Sorbonne y los propios. Establecer esta diferenciación será un tema prioritario de interés para la Comisión de Calidad para el 2017-2018. La dinámica entre los estudiantes UCM y los de París es muy distinta, los grupos son cuantitativamente muy dispares y sus eventuales problemas lo son también. La Coordinación de Sorbona ha respondido en todo momento a las demandas in situ y ha iniciado medidas de mejora, como son cursos especiales de contenido cultural para los estudiantes de M1, impartidos por el catedrático Olivier Soutet.

Respecto al porcentaje de satisfacción del Profesorado UCM, este se sitúa según las encuestas internas en el 4,2/5 y para los colegas franceses en 4/5, destacando en sus respuestas la impresión de progresión satisfactoria de estos estudios cuantitativa y cualitativamente, así como la cada vez mayor colaboración en aspectos investigadores (trabajos personales y tesis doctorales). Para obtener datos más precisos sobre el grado de satisfacción de los colectivos, remitimos al punto 3.5.

### **SUBCRITERIO 3: SISTEMAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL TÍTULO.**

En este subcriterio se procede a analizar el estado de la implantación y resultados de los procedimientos contemplados para el despliegue del Sistema de Garantía Interno de Calidad que son los siguientes, debiendo consignarse en cualquier caso el estado de implantación (Implantado, en Vías de Implementación o No Implementado):

- 3.1.- Análisis del funcionamiento de los mecanismos de coordinación docente.
- 3.2.- Análisis de los resultados obtenidos a través de los mecanismos de evaluación de la calidad de la docencia del título.
- 3.3.- Análisis de la calidad de las prácticas externas.
- 3.4.- Análisis de la calidad de los programas de movilidad.
- 3.5.- 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).
- 3.6.- Análisis de los resultados de la inserción laboral de los graduados y de su satisfacción con la formación recibida.
- 3.7.- Análisis del funcionamiento del sistema de quejas y reclamaciones.

#### **3.1.- Análisis del funcionamiento de los mecanismos de coordinación docente.**

El Consejo de Coordinación se compuso en el curso 2016-2017 de los siguientes miembros:

- Coordinadora: Dra. Sonia Gómez-Jordana
- Secretario: Dr. Álvaro Arroyo
- Vocales: Dra. Lourdes Carriero, Dra. Mª Luisa Guerrero, Dra. Amalia Rodríguez Somolinos.

En el curso 2016/17, todos los profesores UCM que se han desplazado a París Sorbona han mantenido reuniones tanto con los alumnos de Sorbona interesados en este Máster, como con los alumnos UCM que cursan el segundo año en la Sorbona. En ellas, se les ha informado de la programación, las características especiales de estos estudios, cuestiones administrativas (convalidaciones, información sobre alojamiento). A esos encuentros se han unido los habituales (3 en este curso) con el Coordinador de Sorbonne, M. Soutet, y la responsable delegada, Mme. Marque-Pucheu, tanto en sus visitas a la UCM para la defensa de los TFM como en sus clases en el marco del Master. En estas reuniones, se ha realizado el análisis de los mecanismos de coordinación docente, sin que hayan advertido novedades que reseñar respecto a lo realizado en cursos anteriores y especificados en las memorias de seguimiento anteriores. Las circunstancias y resultados de estos encuentros de coordinación docente se han comunicado puntualmente al Consejo de Coordinación del MLFA.

Por último, se mantuvo la labor de los coordinadores de enlace, Dr. Arroyo y Dra. Gómez-Jordana con las empresas en las que se realizan las prácticas. Los coordinadores suelen mantener con los estudiantes una reunión previa a que comiencen su labor en las empresas. A lo largo de las prácticas, el coordinador se informa puntualmente de las actividades que el becario realiza. Asimismo, el informe final es presentado al Consejo de Coordinación, que lo valora antes de incorporarlo al expediente del alumno.

En otro orden de cosas, es de destacar la colaboración de profesores de ambas universidades, que se materializa en la realización de cursos o seminarios, en ambos sentidos. En 2016-2017:

- impartieron una conferencia en el marco del MLFA 4 profesores de París-Sorbonne: Olivier Soutet, Kirill Illisnki, Christiane Marque-Pucheu e Inés Sfar;
- impartieron una conferencia en Paris IV – La Sorbonne 3 profesoras UCM: María Luisa Guerrero y Sonia Gómez-Jordana, ambas gracias a una beca del Ministerio, y la profesora Pilar Andrade, con la ayuda de una beca Erasmus.

El Dr. Arroyo también colabora con la profesora del máster Christiane Marque-Pucheu en una publicación sobre la didáctica de las construcciones fundamentales del francés en la editorial Clé international.

Fuera del ámbito de este convenio, el 16 de mayo de 2017 dio una conferencia la profesora Florence Lefevre, de la Universidad de París III Sorbonne-Nouvelle, gracias a un intercambio Erasmus.

Cabe señalar que tres profesionales ajenos a la Universidad impartieron conferencias en el marco del MLFA:

- 22 de noviembre de 2016: Lourdes Muñoz, antigua alumna UCM y actualmente profesional en el mundo editorial, conferencia: *L"édition du FLE*.
- 17 de enero de 2017: conferencia de Martine Bolomey, antigua Jefa de la cabina francesa de la ONU, sobre *L'interprétation de conférence*.
- 23 de marzo de 2017: la Dña. Malika Embarek impartió un Taller de Traducción de Literatura Francófona sobre textos de Tahar Ben Jelloun.

Todo ello contribuye al intercambio de conocimientos a nivel científico y a una mejor coordinación docente e investigadora en el MLFA.

### 3.2.- Análisis de los resultados obtenidos a través de los mecanismos de evaluación de la calidad de la docencia del título.

Debe subrayarse la perfecta adecuación del perfil del equipo docente del MLFA con las asignaturas propuestas en el programa. El cuadro de profesores estuvo constituido, en términos cuantitativos y de categoría profesional, por 8 profesores (2 catedráticos de Universidad y 6 titulares de Universidad). La trayectoria profesional docente e investigadora de todos ellos corresponde a las materias impartidas. El colectivo arroja una media de dos tramos de investigación y una media de tres quinquenios de docencia.

Respecto a los programas Docentia, el 100% del profesorado se ha sometido a este programa. Los resultados son buenos: esta Comisión dispone de un 75% de los informes recibidos por los profesores y el ítem *Estoy satisfecho con la labor docente del profesor* se valora con un 8,2 de media.

Para el análisis de los resultados de las encuestas tanto externas como internas, se remite al punto (3.5).

Cabe destacar igualmente los proyectos de investigación y grupos de investigación que dirigen y en los que participan profesores del Máster en Lengua Francesa Aplicada. Dichos proyectos y grupos de investigación tienen relación directa con la enseñanza impartida en el Máster, así como con los temas desarrollados por alumnos en sus Trabajos de Fin de Máster. Así, la Profesora Amalia Rodríguez Somolinos dirige un proyecto de investigación I+D "Marcadores pragmáticos y oralidad en lingüística histórica del francés" referencia: FFI2013-41355-P, del Ministerio de Economía y Competitividad, Plan Estatal de Investigación Científica y Técnica y de Innovación (2013-2016). La profesora Sonia Gómez-Jordana, profesora del MLFA, es miembro a tiempo completo de dicho proyecto de investigación. Del mismo modo, la Profesora Amalia Rodríguez Somolinos dirige el Grupo de investigación UCM "Lingüística textual y gramática francesa" (referencia 930824), del que la profesora Sonia Gómez-Jordana forma parte. La Profesora Lourdes Carriedo, profesora del MLFA, -coordina desde 2016 el Grupo de investigación UCM "La Europa de la escritura. Grupo de investigación interdisciplinar e internacional en torno a las relaciones entre la escritura y la imagen" (930196, incluido en el Campus de Excelencia Internacional. Clúster de Patrimonio Cultural, del que forman parte las Dras Picazo, Guerrero y Reboul y Andrade. Además las profesoras del MLFA Dolores Picazo, M<sup>a</sup> Luisa Guerrero, Lourdes Carriedo, Anne-Marie Reboul y Pilar Andrade participaron como miembros a tiempo completo en el proyecto de investigación "Nuevas formas del mito: una metodología interdisciplinar" (FFI 2012-32594). Pilar Andrade fue investigadora principal de "Nuevos modelos urbanos en la Posmodernidad: la ciudad hostil y su proyección estético-literaria" (PR26/16-20272) y participó en "Nuevos modelos urbanos en la Postmodernidad: la no-ciudad y sus representaciones literarias y artísticas" (FFI2016-77157-P).

### 3.3.- Análisis de la calidad de las prácticas externas.

Este apartado ha sido desde el primer curso académico de este Máster, objeto de una atención prioritaria. Como demuestran las memorias de Calidad previas a ésa, la satisfacción de los agentes implicados en las mismas ha ido en aumento y se trata sin lugar a dudas de una de las fortalezas del Máster.

Se ha incrementado con un nuevo miembro, la Dra. Gómez-Jordana, la coordinación de las prácticas con las empresas.

Se ha asentado la participación de las empresas presentes otros años y se han incorporado tres nuevas: el colegio e instituto san Luis de los Franceses de Pozuelo de Alarcón y el IES San Juan Bautista. También se han hecho prácticas dentro de la Facultad de Filología de la UCM. Las empresas y organismos colaboradores del MLFA son cada vez más numerosos:

- 36 caracteres (empresa de traducción audiovisual)
- Asociación Diálogo (Da acceso a realizar prácticas en empresas francesas: L'Oréal, Renault, Carrefour, etc.)
- Casa de Velázquez (Madrid)
- CEAR (Comisión Española de Ayuda al refugiado)
- Colegios e institutos: Saint-Chaumont, Colegio Estudio, San Luís de los Franceses, IES San Juan Bautista
- Embajada de Francia en España
- Facultad de Filología, Universidad Complutense de Madrid
- Instituto Francés de Madrid
- Liceo Francés de Madrid

Para el próximo curso, se plantea implementar prácticas en Francia gracias a la movilidad *Erasmus Practica*. Por otra parte, se han establecido negociaciones con Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid.

La coordinación de las prácticas, además de contactar con las empresas, realiza un estrecho seguimiento del alumno y los tutores siguen el trabajo del becario que tiene que entregar un trabajo final de prácticas, evaluado en junio y/o septiembre. Dada la naturaleza profesionalizante de este máster, todos los años la totalidad de nuestros estudiantes realizan prácticas. La tasa de participación en las prácticas externas fue por lo tanto del 100%, con un resultado académico muy positivo (100% de aprobados y con unos resultados obtenidos que superan el 9/10 entre junio y septiembre). La sesión de septiembre viene motivada por el hecho de que muchos alumnos finalizan las prácticas más tarde. El grado de satisfacción se valora en un 50% por la empresa o entidad y en otro 50% por el informe de prácticas que tienen que elaborar.

#### 3.4.- Análisis de la calidad de los programas de movilidad.

A lo largo de este curso, la coordinación del Master ha seguido incidiendo en adaptar las clases a los programas de este Master existentes en las dos universidades. Cada vez la adaptación de los contenidos es mayor, tal y como se deduce de las encuestas internas realizadas a los alumnos de la UCM y a los de París Sorbona.

Las clases impartidas por los profesores de la UCM en la Sorbona se integran en el módulo "Culture française et espace européen". Esto ha llevado a las profesoras de Literatura y cultura de la UCM- Dras Picazo, Reboul, Guerrero y Andrade- a adaptar los contenidos de las clases impartidas a las características especiales de dicho módulo. La profesora del área de lingüística de la UCM que se ha desplazado este curso a París, la Dra. Jordana- ha acordado estrechamente con sus colegas de Sorbona el contenido de sus clases, como viene siendo habitual en otros años.

Respecto a la movilidad de los estudiantes, en el 2016-2017, de los once estudiantes que fueron en M2 a París-Sorbonne, 3 lo hicieron con una beca del Ministerio de Educación español. Ninguno contó con una beca Erasmus. En contrapartida tres alumnos de la Universidad de París IV Sorbona cursaron su segundo año de Máster en la Universidad Complutense de Madrid.

Respecto a la movilidad de los profesores, en el 2016-2017, tres profesores del MLFA pudieron desplazarse a París-Sorbonne, mediante financiación del Ministerio de educación (2 profesores) y becas Erasmus (1 profesor). En el caso de las ayudas del Ministerio, la cantidad concedida a la

residencia no cubre gastos (ni siquiera de hotel de 2 estrellas), frente a una cantidad atribuida al desplazamiento donde sobra la mitad del dinero asignado, sin que éste se pueda aplicarse a la deficitaria de residencia. Por otra parte, los dos profesores que se han desplazado con estas ayudas han tardado más de un año en ser reembolsados. Ello evidencia una circunstancia manifiestamente mejorable y que representa un obstáculo para la movilidad del profesorado Complutense en el marco del MLFA.

El enfoque profesionalizante - uno de los componentes del MLFA - se materializa mediante intervenciones de profesionales ajenos al ámbito universitario. Se contó con 3 conferencias en el periodo analizado.

Detalle de las conferencias:

- 3 de octubre de 2016: conferencia del Profesor Olivier Soutet, de París IV Sorbona, *La stylistique: une passion française*.
- 21 de noviembre de 2016 : conferencia del Profesor Kirill Illisnki de París IV Sorbona, *Histoire de la viticulture en France: le cas du champagne*.
- 22 de noviembre de 2016: Lourdes Muñoz, antigua alumna de nuestra Licenciatura y actualmente profesional en el mundo editorial, *L'édition du FLE*.
- 17 de enero de 2017: conferencia de Martine Bolomey, antigua Jefa de la cabina francesa de la ONU, *L'interprétation de conférence*.
- 21 de febrero de 2017: conferencia de Christiane Marque-Pucheu: *Illustration des spécificités françaises : Fragonard peintre et Fragonard marque de parfum*.
- 23 de marzo de 2017: Dña. Malika Embarek, Taller de traducción de Literatura Francófona sobre textos de Tahar Ben Jelloun.
- 27 de marzo de 2017: conferencia de la profesora Inés Sfar, de París IV Sorbona, *Introducción a la fraseología*.
- 16 de mayo de 2017 : conferencia de la profesora Florence Lefevre, de la Universidad de París III Sorbonne-Nouvelle, *Les interrogatives (directes et indirectes) dans des corpus oraux du français*.

### 3.5.- 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).

Las encuestas de satisfacción realizadas a los estudiantes UCM por el Vicerrectorado de Calidad arrojan los resultados que a continuación se detallan. Cabe señalar sin embargo el grado relativo de representatividad de esos resultados, puesto que solo se obtuvieron 8 respuestas de los 34 estudiantes matriculados.

El grado de satisfacción de los estudiantes es correcto: se sitúa en 6,5, ligeramente por encima de la media de satisfacción de másteres de la Facultad de Filología. Destacan muy por encima de la media (8.86, es decir en más de punto y medio por encima de la media) las respuestas al ítem "Seguiría siendo alumno de la misma titulación". La puntuación más baja es de 4,5 en el ítem "Recomendaría la titulación", resultado difícilmente explicable en vista de lo reseñado anteriormente y del hecho de que, sin embargo, se puntúa alrededor de 8 la satisfacción para con la UCM y los estudios superiores. Estos resultados se han comunicado a esta Comisión de calidad a finales de enero de 2018, por lo que serán analizados de forma pormenorizada a lo largo de 2018. Se estudiarán las medidas a tomar.

Las encuestas oficiales del Vicerrectorado de calidad en lo que a PDI se refiere reflejan una elevada satisfacción global para con la titulación (9/10, más un 1,5 punto adicional comparativamente a la media UCM), satisfacción debida principalmente a la orientación

internacional del título (93 %) y a la coordinación del título (79%). Los puntos menos favorables son atribuidos a la relación calidad-precio y a la insuficiencia de recursos administrativos. El profesorado del título está comprometido en un 75% y neutro por los demás.

Las encuestas que conciernen el PAS son relativas a la Facultad en su conjunto, y no son representativas de la satisfacción del PAS que colabora con el MLFA.

Contamos también con encuestas internas, cuyos resultados se detallan a continuación.

**- Encuestas internas a estudiantes**

En las encuestas a los alumnos, se han distribuido los ítems ya existentes más otros nuevos sugeridos por la representante de estudiantes en la Comisión de calidad, en los siguientes apartados: actividad docente, interacción con el estudiante, implicación con el estudiante y otras cuestiones.

**a) Encuestas internas de M1.**

De los 18 alumnos, contestaron 14 (78%), con los siguientes resultados:

- Bloque 1 (docencia): 7,6/10 de media
- Bloque 2 (interacción con los estudiantes): 7,75/10 de media

Destacan:

- Implicación de los profesores: 9,6 /10
- Prácticas: 6,6 /10
- Otras cuestiones: 5,9 /10

La media global es satisfactoria, con un 7,6 / 10 (una décima más que en el curso anterior). De hecho, estos resultados son en general ligeramente mejores que los anteriores.

Los aspectos más valorados fueron:

- Disponibilidad de los profesores
- Profesionalidad de los profesores
- Contenidos enriquecedores
- Incremento del nivel de lengua francesa
- Variedad de asignaturas
- Prioridad dada a la didáctica
- Se valora la coordinación
- Se valoran los itinerarios
- Conferencias interesantes (se valorará la posibilidad de que los profesores honoríficos puedan dar alguna)
- Diversidad de empresas para las prácticas

Se apuntaron como aspectos mejorables:

- Se pide aún más información sobre las estancias en París (la Dra. Guerrero apuntó que se volverá a intentar conseguir residencia en el Colegio Español)

- Mucha carga de trabajo en algunas asignaturas, método de evaluación a veces excesivamente severo.
- El segundo semestre está descompensado en cuanto a número de asignaturas.
- Ámbitos de estudio en ocasiones demasiado generales: faltarían asignaturas como comunicación cultural, marketing...
- Falta información sobre las prácticas (La Dra. Guerrero apunta que se volverá a intentar instaurar prácticas en el Liceo francés)
- Poca elección de optativas.

Toda esta información, así como información del curso anterior, llevó a la Comisión de calidad y al Consejo de Coordinación a elaborar un plan de satisfacción para mejorar la respuesta a las peticiones de los estudiantes. Dicho plan de satisfacción consta de las siguientes acciones:

- Reunión de la coordinadora del MLFA con los nuevos estudiantes en el mes de junio, para dar información detallada a los estudiantes que cursen el M2 el siguiente año.
- Racionalizar tareas en la asignatura “Relaciones culturales entre Francia y España”.
- La mencionada descompensación del 2º cuatrimestre se justifica por la realización de las prácticas durante este periodo. Así se expone en la memoria Verifica y esta Comisión considera justificado que siga siendo así.
- Las asignaturas mencionadas no constan en la memoria Verifica. Sin embargo, se estudiará la posibilidad de aumentar el número de optativas y hacerlas fijas (activar “Lingüística contrastiva” en 2017-2018). Se activó “Tendencias literarias y culturales de la Francia contemporánea” en 2016-2017, tal y como se sugirió en anteriores memorias de seguimiento.
- Más información sobre las prácticas.

**b) Encuestas internas de M2.**

De 13 estudiantes respondieron 7 (el 54%). Las respuestas reflejan el nivel de satisfacción de los estudiantes con las clases de la Sorbona. En un 5,9 sobre 10 se establece el nivel de satisfacción global. Este porcentaje supera el del año anterior.

El porcentaje más bajo, aunque más alto que el curso anterior, se da en aquellas preguntas que se refieren a la información docente y administrativa sobre la estancia en Sorbona. Se valora medianamente (5,7/10) la preparación de las clases y la atención del profesorado francés a los estudiantes de la UCM. Esto último parece corresponderse con que el número de alumnos en las aulas de la Sorbona en este máster, entre 80 y 100, pues nuestros alumnos se integran a grupos propios de este Master de lengua Aplicada, lo que dificulta una atención más directa, a la que, en cambio, está habituado el alumnado en la UCM.

Las acciones previstas en el curso anterior y reseñadas en la memoria de seguimiento 2015-2016 se han llevado a cabo en su integralidad:

- Entrevista entre la coordinadora UCM y la responsable de Sorbona en el mes de septiembre para intercambiar datos de alumnos de docencia y estancia, con el fin de facilitar reuniones de acogida en Sorbona.
- Inclusión en la página web del máster (UCM) de las asignaturas de Sorbona, antes de la matriculación de los alumnos en M-2. El link que indicamos está disponible en la página web del máster UCM:

[http://vof.paris-sorbonne.fr/plugins/odf-paris4/www/\\_content/generate-pdf/m1-langue-francaise-appliquee-finalite-professionnelle-subprogram-mlm5p1-14.pdf?contentId=subProgramContent://13f526d1-2247-4cb2-b016-5ae1ea12be45](http://vof.paris-sorbonne.fr/plugins/odf-paris4/www/_content/generate-pdf/m1-langue-francaise-appliquee-finalite-professionnelle-subprogram-mlm5p1-14.pdf?contentId=subProgramContent://13f526d1-2247-4cb2-b016-5ae1ea12be45)

- Aprovechando la estancia docente en Madrid, por movilidad, de la responsable del Máster en Paris-Sorbonne, la Dra. Marque-Pucheu, se organizó una reunión especial con los futuros alumnos complutenses de M-2.

#### **- Encuestas internas a profesores.**

- Profesorado de Paris-Sorbonne: de cuatro profesores contestaron dos. Sobre todo, consideran que la movilidad del profesorado (8/10) es beneficiosa para el máster, y valoran el progreso en la interrelación administrativa y docente de este máster. Consideran suficiente el nivel de formación de los estudiantes UCM para seguir las enseñanzas impartidas.
- Profesorado UCM: de ocho profesores contestaron siete. El nivel de satisfacción es alto (8,9/10 de media). Se valora especialmente la organización y la coordinación del máster (9,5/10) y la formación adquirida por los alumnos al finalizar el máster (8,5/10). El aspecto menos valorado es relativo a las circunstancias de movilidad del profesorado, cuya mejoría se ha sugerido en apartados anteriores. En las preguntas abiertas, se propone seguir mejorando la selección de alumnos en cuanto a su nivel lingüístico, sobre todo en español, tender puentes entre la docencia y la investigación, favoreciendo la difusión de los trabajos de mayor calidad realizados en clase. Muestran un excelente grado de satisfacción con la actitud de los estudiantes.

#### **- Encuestas internas a personal administrativo.**

Se sigue constatando un exceso de trabajo administrativo, especialmente en lo que se refiere a los trámites de estancia de movilidad. Sería interesante contemplar la posibilidad de un aumento de plantilla administrativa para los próximos cursos. La administrativa sigue señalando la progresiva mejora de la comunicación con los órganos superiores de la administración de la UCM.

#### **- Encuestas internas a agentes externos.**

En cuanto a las encuestas externas, los profesores indican un nivel de satisfacción bastante alto (8,2/10). La Dra. Isabel Labra señala sin embargo que su apreciación se debe a su experiencia no tanto en la convocatoria 2016-17 (en la que estuvo de baja por maternidad) como en otras convocatorias. Cabe destacar que el resultado más alto (9/10) se da en el ítem “Desarrollo y evolución de los Títulos en los que usted participa como agente externo”.

#### **3.6.- Análisis de los resultados de la inserción laboral de los egresados y de su satisfacción con la formación recibida.**

Los datos proporcionados por la Comunidad de Madrid arrojan una tasa de inserción laboral del 33,3% en 2016 (2 años después de egresar), con un 100% de contratos temporales. Sin embargo, dado el carácter eminentemente internacional de este máster, estos datos no reflejan la

realidad, pues un altísimo número de nuestros egresados busca y encuentra trabajo fuera de España. La Comisión de calidad así como la coordinadora del MLFA procuran hacer un seguimiento lo más exhaustivo posible de los egresados. Sin embargo, mantener el contacto es complicado, ya que los interesados pueden cambiar de dirección mail o, por razones que a veces ignoramos, no están localizables u no contestan a las encuestas que les mandamos con el fin de conocer si situación laboral.

Se enviaron encuestas a 35 personas (últimas promociones de egresados), de las cuales han respondido 7 (el 20%). Este dato es aun así muy superior al de años anteriores. Las encuestas revelan que los ámbitos profesionales en los que los estudiantes han encontrado salidas son los siguientes (están todas relacionadas con las áreas laborales para las que prepara el MLFA): profesores de FLE en organismos privados y en centros extranjeros, profesores de español en organismos extranjeros y profesionales del área de la edición, de la traducción y la gestión cultural, empresas de comunicación y empresas francesas instaladas en España (automóviles, importación-exportación, comunicación global, etc.). A los destinos laborales ya reseñados en anteriores memorias de seguimiento hay que incorporar, en el ámbito de la enseñanza: un estudiante encontró trabajo en Italia, en el Liceo "E. Torricelli" de Maniago (Pordenone) y otra es profesora de español en un colegio público en Issy-les-Moulineaux, Francia. Otra egresada se colocó en el Departamento de asistencia técnica de Apple en Cork, Irlanda, para el público francés.

### 3.7.- Análisis del funcionamiento del sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones.

Ni el buzón administrativo ni el físico han recibido quejas, porque estas se suelen canalizar a través de la entrevista personal con los profesores o la coordinadora del máster UCM y la responsable en Sorbona. Estas quejas tienen que ver con lo contenido en las encuestas, ya comentado anteriormente.

En todo momento la presidenta de la Comisión de calidad, así como la Coordinadora transmiten al consejo del máster las quejas expresadas por los alumnos con el fin de aportar soluciones. Ya que el informe del último periodo analizado recomendaba que se ahondase en el no-uso del buzón de reclamaciones, se solicitó a la coordinadora del máster que informara de este punto a los estudiantes en la reunión que mantiene con ellos a principios de curso. Pero, como comunicó la representante de los estudiantes a esta Comisión, sus compañeros siguen prefiriendo la vía oral para tratar las incidencias relacionadas con el curso, ya que les ofrece más confianza en la resolución de sus dudas.

## **SUBCRITERIO 4: TRATAMIENTO DADO A LAS RECOMENDACIONES DE LOS INFORMES DE VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN.**

4.1.- 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, para la mejora de la propuesta realizada.

No procede.

4.2.- Se han realizado las acciones necesarias para llevar a cabo las recomendaciones establecidas en el Informe de Seguimiento del Título, realizado por la Agencia externa para la mejora del Título.

No procede.

4.3.- 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.

A partir de las recomendaciones emitidas en el informe del Vicerrectorado de calidad de la UCM el 28 de abril de 2017, se han realizado las siguientes mejoras:

Criterio 1, punto 1

- La publicación, en la página web, de aspectos relativos a la secuencia temporal de las materias y asignaturas está en proceso de realización. El cambio en la presidencia de la Comisión ha causado un retraso en la realización de este punto.
- La publicación, en la página web, de aspectos relativos a la breve descripción de los módulos y materias asociadas está realizada.
- La publicación, en las guías docentes de las asignaturas de detalles relativos a tipo de asignatura, número de créditos, programa, objetivos de aprendizaje, metodología de aprendizaje, criterios de evaluación e idioma está en proceso y prácticamente realizada. Está obstaculizada por problemas técnicos que impiden a un profesor de una asignatura que impartió por primera vez un profesor distinto acceder sistemáticamente a la edición de la ficha GEA. Este problema, señalado en la plataforma SITIO, parece tener difícil solución.

Criterio 1, subcriterio 1, punto 1

La reflexión sobre la gestión y la coordinación del SGIC se ha llevado a cabo (cf. más abajo: *criterio 3, punto 1.3*).

Criterio 1, subcriterio 2, punto 1

La tabla de índices se ha completado en todos sus apartados con el 100% de los datos proporcionados desde la Oficina para la calidad.

Criterio 1, subcriterio 2, punto 2.1

- Un plan especial de seguimiento relativo a la cobertura de la oferta de plazas está funcionando ya. Hay de destacar, en este sentido, la labor de la coordinadora de máster y del responsable de las prácticas, que realizan una intensa labor de difusión del MLFA. La diferencia entre la tasa de demanda del máster (122 %) y la tasa de cobertura (42,6 %) se explica principalmente por el alto coste de los estudios, sobre todo en lo que se refiere a los gastos fuera de matrícula generados por el desplazamiento y la estancia en París en M2. La escasez de becas y ayudas financieras no ayuda a paliar este inconveniente.
- Un plan especial de seguimiento relativo a la tasa de graduación también está funcionando ya y se materializa a través de un seguimiento y un contacto muy estrecho con los estudiantes en dificultad y la multiplicación del número de tutores.

Subcriterio 3, punto 1.3

- Estudio de los mecanismos de coordinación horizontal y vertical y el análisis de la idoneidad de los mismos:

Resumen de los mecanismos de coordinación horizontal y vertical: como se ha indicado en el punto anterior, la Comisión de Calidad está en contacto permanente con la Comisión de Coordinación del Master, y también con la Comisión de Calidad de la Facultad. Además, por tratarse de un Master con un profesorado en número reducido y perteneciente al mismo Departamento, la Comisión de Calidad tiene contacto continuo con cada uno de los profesores

que imparten las asignaturas, y le comunica puntualmente todo lo relativo a las cuestiones organizativas, docentes, de matrícula, de movilidad, de reclamaciones, etc.

- Las fechas de las reuniones y los temas y acciones tratados están recogidos en la presente memoria.

#### Subcriterio 3, punto 2.2

El análisis cualitativo de los resultados del programa Docentia se ha completado con los datos de los datos de la evaluación del programa.

#### Subcriterio 3, punto 3.2

Esta memoria incluye las tasas correspondientes a la realización de las prácticas (véase 3.3.)

#### Subcriterio 3, punto 4.2

Se ha realizado el análisis de los programas de movilidad. (véase 3.1.)

#### Subcriterio 3, punto 5.3

Esta memoria incluye los resultados de las encuestas a agentes externos (véase 3.5)

#### Subcriterio 3, punto 7.4

La inefectividad de los mecanismos formales del buzón y administrativo fue analizada en la reunión de la Comisión de calidad 21 de junio de 2017 (véase 1.2).

#### Subcriterio 4, punto 3

Metodología empleada para la realización de las encuestas internas: se trató ese punto en la reunión de la Comisión de calidad 21 de junio de 2017 (véase 1.2).

#### Subcriterio 4, punto 5

Se requiere enumerar e informar de las acciones realizadas o no tras la acreditación del título más detalladamente:

4.4.- Se ha realizado el plan de mejora planteada en la última Memoria de seguimiento a lo largo del curso a evaluar

No procede.

4.5.- 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 Fundación para el conocimiento Madri+D para la mejora del Título.

- Respecto de la valoración global del criterio 1: Como ya se explicó en la Memoria del curso 2015-2016, se activó otra asignatura optativa y se mejoraron los mecanismos administrativos de acogida de los estudiantes de M2 en Sorbona.

- Respecto de la valoración global del criterio 2, se han incorporado algunos datos a la página web, y se está revisando dicha página propia del Master, así como las vinculadas a ella (de la Facultad y Universidad), para completarla con los datos requeridos.

- Respecto de la valoración global del criterio 6, se ha indicado a los profesores que precisen sus criterios de evaluación, aunque no todos ellos lo han hecho aún.

### **SUBCRITERIO 5: MODIFICACIÓN DEL PLAN DE ESTUDIOS**

En este subcriterio queda recogida cualquier modificación del Plan de Estudios que se haya realizado durante el curso con el consiguiente análisis y posterior descripción de las causas que la han motivado.

5.1.- Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación de las modificaciones sustanciales realizadas.

No procede.

5.2.- Naturaleza, características, análisis, justificación y comunicación de las modificaciones no sustanciales realizadas.

No procede.

#### **SUBCRITERIO 6: RELACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FORTALEZAS DEL TÍTULO.**

	<b>FORTALEZAS</b>	<b>Análisis de la fortaleza*</b>	<b>Acciones para el mantenimiento de las fortalezas</b>
<b>Estructura y funcionamiento del SGIC</b>	<p>Reuniones periódicas entre profesores UCM a estudiantes de Paris-Sorbonne, y responsables de Paris-Sorbonne con estudiantes UCM, para proporcionar información práctica y detallada.</p> <p>Contactos periódicos coordinadores de prácticas - estudiantes - empresas con el fin de agilizar y optimizar la realización de las mismas.</p> <p>Intensos intercambios entre docentes, en ambos sentidos, y aportaciones de profesionales.</p>	<p>3.1</p> <p>3.1</p> <p>3.1</p>	<p>Mantenimiento de estas reuniones para próximos cursos.</p> <p>Mantenimiento de estas reuniones para próximos cursos.</p> <p>.</p>
<b>Indicadores de resultado</b>	<p>Tendencia al alza en el número de inscripciones, por encima de los 20, tras una ligera disminución en 2016-2017. Tasa de demanda superior al 122%,</p> <p>Indicadores de eficiencia en niveles muy altos. Tasa de abandono inferior al 5%</p> <p>100% de participación en el sistema de evaluación de profesores. Resultados satisfactorios.</p> <p>Porcentaje de satisfacción del profesorado UCM y Paris-Sorbonne entorno al 4/5 (encuestas internas).</p>	<p>2.1</p> <p>2.1</p> <p>2.1</p> <p>3.5</p>	<p>Continuar con las labores de difusión del MLFA</p> <p>Mantenimiento del alto número de tutores implicados. Mantenimiento de la 3<sup>a</sup> convocatoria para defensa de TFM en noviembre.</p> <p>Proseguir con los esfuerzos de la Oficina de Calidad del Rectorado como del Consejo de coordinación animando a los profesores del Master a realizar las encuestas Docencia.</p>

	Grado de satisfacción de los estudiantes ligeramente por encima de la media de satisfacción de másteres de la Facultad de Filología.		
<b>Sistemas para la mejora de la calidad del título</b>	Elevado número de empresas de relevancia para la realización de las prácticas. Incremento en 3 nuevos organismos para la oferta de prácticas.	3.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Flujo de contactos continuado empresa-máster-estudiante.</li> <li>- Nuevas firmas de convenios y ampliación de la oferta para las prácticas.</li> </ul>
	Implementación de un plan de satisfacción para agilizar las respuestas a las peticiones de los estudiantes.	3.5	Acciones puntuales
<b>Informes de Seguimiento y Renovación de la Acreditación</b>	Las acciones previstas en el curso anterior y reseñadas en la memoria de seguimiento 2015-2016 se han llevado a cabo prácticamente en su integralidad.	1.3 y 4.3	

**Además:**

- Se trata de un Máster Internacional que proporciona acceso al doble diploma UCM/Universidad de París Sorbona por convenio entre ambas universidades. Esta condición de Máster conjunto atrae a estudiantes de todas las procedencias. De hecho, actualmente el Máster presenta un marcado perfil multicultural en cuanto a sus estudiantes que además proceden de campos diversos, pero siempre con un alto nivel de lengua francesa.
- Incluye en su programa una estancia de un semestre en la Universidad de París-Sorbona (París IV).
- Es el único máster de estas características y en esta especialidad que se ofrece en Europa.

- El Máster es el resultado de la estrecha colaboración UCM – Paris-Sorbonne: comisiones mixtas, movilidad de profesores en un sentido y en otro, intercambio de estudiantes, etc.
- Es de destacar el apoyo de las instituciones francesas en España, como por ejemplo la Embajada de Francia, el IFM, la asociación empresarial Diálogo y, a partir del 2015/16 la Casa de Velázquez; todos ellos participan con subvenciones, intervenciones de profesionales y acogiendo a los estudiantes en Prácticas.
- El Máster cuenta con ayuda de la Embajada de Francia en España, que apoya de manera incondicional el proyecto. Lo demuestra la subvención de casi 2000 euros concedida en el curso 2015-2016 y las continuas entrevistas del equipo coordinador con los consejeros docentes de la Embajada (Dª Nuria Vivancos) para continuar con estas subvenciones, así como para publicitar lo más ampliamente posible el MLFA a través de los canales informativos de la Embajada.
- Vinculado al Máster se encuentra el Doctorado de Estudios Franceses (PDEE 105105), que cuenta con una Mención de excelencia (Puntuación ANECA: 91/100). **Es el único programa español de Doctorado en Estudios Franceses con dicha Mención.** Este programa tiene inscritas tesis doctorales en régimen de cotutela o para las que se solicitará la Mención de Doctorado Europeo (Véase <http://www.ucm.es/doctorado/doctorado-estudios-franceses/>).
- Se cuenta con una plantilla de amplia experiencia docente e investigadora, como lo demuestra su promedio de 2 sexenios de investigación y de 4 quinquenios docentes.
- Comunicación continua y recíproca entre el Consejo coordinador del MLFA , la Comisión de Calidad del MLFA, el Vicedecanato de Estudios y Ordenación académica y el Vicedecanato de Investigación y Tercer ciclo, gracias a la que se permite intercambiar información, detectar incidencias y en el caso de que sea necesario, buscar soluciones con prontitud.
- La movilidad de profesores propicia el intercambio de metodología docente y contenidos. Debe subrayarse la agilidad con la que se ha venido produciendo hasta el momento dicha movilidad de profesores, a pesar de no contar siempre con ayuda económica satisfactoria para su realización.
- Con relación a la organización docente, el máster realiza un esfuerzo continuo para conectar e imbricar los contenidos de las intervenciones de los profesores de París-Sorbona en la UCM y viceversa. La fluidez en los intercambios está ya bien instalada: 4 profesores de Paris-Sorbonne vinieron à la UCM en 2016-17 y tres profesores UCM fueron a París. También se dio cabido a la intervención de una profesora de Paris IV Sorbonne-Nouvelle y a tres intenciones de profesionales ajenos al ámbito universitario (véase apartado 3.1) Todo ello contribuye al intercambio de conocimientos a nivel científico y a una mejor coordinación docente e investigadora en el MLFA.

— Revisión continua de la satisfacción de los colectivos implicados en el máster: revisión de ítems de encuestas, aplicación pronta de medidas de actuación.

**SUBCRITERIO 7: ENUMERACIÓN DE LOS PUNTOS DÉBILES ENCONTRADOS EN EL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL TÍTULO, ELEMENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SGIC QUE HA PERMITIDO SU IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS DE LAS CAUSAS Y MEDIDAS DE MEJORA ADOPTADO.**

7.1.- 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. Propuesta del nuevo Plan de acciones y medidas de mejora a desarrollar

	<b>Puntos débiles</b>	<b>Causas</b>	<b>Acciones de mejora</b>	<b>Responsable de su ejecución</b>	<b>Fecha de realización</b>	<b>Realizado/ En Proceso/ No realizado</b>
<b>Estructura y funcionamiento del SGIC</b>						
<b>Indicadores de resultado</b>	Tasa de graduación en descenso.	Con frecuencia esta dificultad se debe a que los estudiantes encuentran antes de terminar sus estudios de Máster una inserción en el mercado laboral, en ámbitos relacionados con las enseñanzas cursadas en dichos estudios. Ello les dificulta concentrarse en el TFM.	No perder el contacto con dichos estudiantes animándolos a finalizar su TFM	Coordinador y Tutores del TFM	Cada curso	En proceso

	Ausencia de datos diferenciados sobre satisfacción de estudiantes UCM y de Paris-Sorbonne.  Baja puntuación en el ítem “Recomendaría la titulación” de las encuestas hechas a los estudiantes.	Ausencia del ítem correspondiente en las encuestas, que son anónimas.  Possible desajuste entre las expectativas previas sobre el contenido del MLFA y la experiencia real,	Diferenciar en las encuestas internas entre estudiantes UCM y estudiantes Paris-Sorbonne  Detallar en la página web restricciones en cuanto al acceso a ciertos organismos para las prácticas.	Comisión de calidad  Comisión de calidad y coordinación del MLFA	Cada curso  2017-18	En proceso  En proceso
<b>Sistemas para la mejora de la calidad del título</b>	Oferta de asignaturas optativas reducida	Riesgo de baja matriculación en algunas optativas	Diversificación y ampliación de la oferta de asignaturas optativas	Consejo de coordinación	2017-2018	Realizado
<b>Tratamiento dado a las recomendaciones de los informes de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación</b>	Seguimiento de la inserción laboral de los egresados	Baja eficacia de los mecanismos institucionales para facilitar este seguimiento. Escasa participación de los egresados en las encuestas.	Insistencia por parte de las Comisiones de Calidad del MLFA, de la Facultad ante las instituciones de potenciar los mecanismos de comunicación y recogida de datos. Por parte de la	Comisiones de Calidad. Vicerrectorado	Cada curso	En proceso

			C. Calidad del MLFA, revisión de los ítems de encuestas internas, actualización y comunicación más intensa con egresados. Consulta de redes laborales como Linkedin.			
<b>Modificación del plan de estudios</b>						

**\*Esta tabla es de mínimos. Aquellos títulos que tengan recogido en memorias anteriores los puntos débiles de otra manera, pueden continuar con su modelo.**

MEMORIA APROBADA POR LA JUNTA DE CENTRO EL DÍA XXXXXXXXX