

## Informe Definitivo

**Expediente:** 711  
**Título:** Máster Universitario en Estudios Interculturales Europeos  
**Centro:** FACULTAD DE FILOLOGÍA (MÁSTER)  
**Universidad:** Universidad Complutense de Madrid

### INFORMACIÓN PÚBLICA

#### Valoración Final

Uno de los compromisos esenciales que las universidades adquieren en el momento de la implantación de un título oficial es garantizar la publicidad de aquella información que se considera esencial para el conocimiento y toma de decisiones de los estudiantes y de la sociedad en general. Dicha información deberá ser pública, estará actualizada, será objetiva y a la menos deberá contener las características más relevantes de la memoria de verificación del título, así como el despliegue operativo del plan de estudios en cada curso.

De acuerdo con los requisitos enunciados arriba, se puede concluir que el título objeto de evaluación ofrece una información pública que se considera MEJORABLE en diferentes aspectos que se resaltan a continuación.

Dentro del apartado de RECOMENDACIONES DE MEJORA cabe destacar principalmente los apartados de descripción del título, acceso y admisión, planificación de enseñanzas, personal académico, medios materiales a disposición del título y Sistema Interno de Garantía de la Calidad (SIGC). En primer lugar, respecto a la descripción del título, resulta insuficiente la información suministrada sobre el número mínimo de ECTS por matrícula y período lectivo. En cuanto al acceso y admisión, debe figurar en la página web del Master la información relativa al período y a los requisitos para formalizar la matrícula, así como los plazos de preinscripción existentes; además, el carácter interuniversitario e internacional de este Master, requiere una información más completa sobre los mecanismos disponibles para la información y la orientación de los estudiantes matriculados. En tercer lugar, por lo que se refiere a la planificación de las enseñanzas, se recomienda mejorar el contenido información de las Guías Docentes de las asignaturas, así como su lugar de impartición, mejorando el acceso a la información relativa a los acuerdos o convenios de colaboración del título, lo cual resulta más relevante por su carácter de interuniversitario e internacional. En cuanto al personal académico, hay que ofrecer un mayor detalle de los profesores, al menos en cuanto a su número y a su distribución por categorías. De la misma forma, se echa en falta una mayor información sobre los recursos disponibles para la impartición del título. Por último, en lo referido al SIGC, se recomienda ofrecer una información más comprensible relativa a su organización, composición y funciones, a las mejoras que se han implantado como consecuencia de su puesta en funcionamiento y a lograr una mayor visibilidad de los sistemas de quejas y reclamaciones.

Por otra parte, existen algunos elementos que han sido valorados como INADECUADOS y que necesariamente deben ser mejorados mediante la adopción de las correspondientes acciones correctoras: falta la información correspondiente a la normativa vigente para la permanencia en el título y sobre la transferencia y reconocimiento de créditos.

Finalmente, esta Comisión recomienda al Título, por un lado, de cara a dar cumplimiento pleno al referente de evaluación, hacer públicas las medidas de mejora que hayan sido adoptadas y que son la evidencia de un correcto funcionamiento de los mecanismos internos de control de calidad, así como ofrecer información actualizada sobre los indicadores más relevantes del título, de cara a la plena

consecución del principio de publicidad y de rendición de cuentas ante los grupos de interés y la sociedad en general; y, por otro, redoblar los esfuerzos para conseguir que las páginas web del propio Master y de la Universidad contengan una información homogénea, y así evitar posibles contradicciones que introduzcan confusión en los colectivos interesados.

### Descripción del título

Se considera que el título ofrece una información ADECUADA y coherente con la memoria de verificación en los siguientes elementos que componen este apartado:

- Denominación del título.
- Título conjunto (para másteres exclusivamente).
- Universidades participantes.
- Centro, Departamento o Instituto responsable.
- Centros en los que se imparte el título.
- Tipo de enseñanza (presencial, semipresencial, a distancia).
- Nº total créditos ECTS.
- Idiomas en los que se imparte.

No obstante, en los elementos que se relacionan a continuación, aun considerándose adecuados, se estima pertinente emitir las siguientes RECOMENDACIONES DE MEJORA:

- Nº mínimo de ECTS por matrícula y periodo lectivo: se recomienda incluir la información de manera explícita y clara en la página web del Máster

Por otro lado, resulta indispensable que se proceda a la revisión del siguiente elemento que ha sido valorado como INADECUADO por las siguientes razones:

- Normas de permanencia: debe incluirse un enlace en el que se recoja la normativa de permanencia vigente en la universidad.

### Competencias

Se considera que el título ofrece una información ADECUADA y coherente con la memoria de verificación en los siguientes elementos que componen este apartado:

- Competencias transversales y específicas a adquirir durante los estudios.

### Acceso y admisión

Se considera que el título ofrece una información ADECUADA y coherente con la memoria de verificación en los siguientes elementos que componen este apartado:

- Información dirigida al estudiante de nuevo ingreso.
- Criterios de Admisión (MASTERS).
- Pruebas de acceso especiales, en su caso.
- Perfil recomendado para el estudiante de nuevo ingreso.

No obstante, en los elementos que se relacionan a continuación, aun considerándose adecuados, se estima pertinente emitir las siguientes RECOMENDACIONES DE MEJORA:

- Periodo y requisitos para formalizar la matrícula - Falta la información en la página específica del máster. Aunque es posible acceder a ella en los enlaces correspondientes al apartado "Información general" común para todos los títulos de la Facultad, este bloque desaparece cuando se comienza a navegar por la página del máster. Se recomienda que este enlace esté visible y activo cuando se realiza la navegación por la página del máster.

- Plazos de preinscripción - Falta la información en la página específica del máster. Aunque es posible acceder a ella en los enlaces correspondientes al apartado "Información general" común para todos los

títulos de la Facultad, este bloque desaparece cuando se comienza a navegar por la página del máster. Se recomienda que este enlace esté visible y activo cuando se realiza la navegación por la página del máster.

- Mecanismos de información y orientación para estudiantes matriculados. - Dado el carácter interuniversitario e internacional del máster, resulta imprescindible comunicar convenientemente esos mecanismos, teniendo en cuenta las propuestas de la memoria de Verificación, muy explícitas en este sentido. La información ofrecida en el apartado "Coordinación y profesorado" debe ser completada.

Por otro lado, resulta indispensable que se proceda a la revisión de determinados elementos que han sido valorados como INADECUADOS por las siguientes razones:

- Información sobre transferencia y reconocimiento de créditos - No se ha encontrado disponible esta información en el momento de realizar el seguimiento

### **Planificación de las enseñanzas**

Se considera que el título ofrece una información ADECUADA y coherente con la memoria de verificación en los siguientes elementos que componen este apartado:

- Plan de estudios.
- Información general con la distribución de créditos en función del tipo de materia y nº de créditos de las asignaturas.
- Tipo de asignatura.
- Nº de créditos.
- Programa.
- Objetivos de aprendizaje.
- Metodología de aprendizaje.
- Criterios de evaluación.
- Prácticas externas (convenios con entidades públicas o privadas, sistema de tutorías, sistemas de solicitud, criterios de adjudicación...) - .
- Breve descripción de los módulos o materias, su secuencia temporal y adecuación a la adquisición de competencias - La información sobre el plan de estudios es completa, clara y accesible.

No obstante, en los elementos que se relacionan a continuación, aun considerándose adecuados, se estima pertinente emitir las siguientes RECOMENDACIONES DE MEJORA:

- Guías docentes de las asignaturas: faltan los contenidos de varias guías docentes, incluidas las de las asignaturas obligatorias. La información debe ser convenientemente actualizada antes del periodo de matrícula.

Se recomienda enlazar de manera clara en algún punto de la página del máster a la información relativa a las asignaturas que han de ser cursadas en la Universidad de Ratisbona.

- Acuerdos o convenios de colaboración y programas de ayuda para el intercambio de estudiantes - Dado el carácter internacional del título, resulta indispensable para el alumno poder contar con esta información desde la propia página del máster, pues en la actualidad es accesible desde la página principal, pero desaparece cuando se comienza a navegar por los contenidos específicos del título (como ocurre con los datos de admisión y matrícula). Como recomendación general a la Facultad, debería permitirse que esos contenidos estén siempre accesible.

### **Personal Académico**

En el siguiente elemento, aun considerándose adecuado, se estima pertinente emitir la siguiente RECOMENDACIÓN DE MEJORA:

- Personal Académico: aunque se hace una referencia al profesorado del título, no se ofrece información precisa sobre su número y su distribución por categorías. Se recomienda incluir esa información.

### Medios materiales a disposición del Título

En el siguiente elemento, aun considerándose adecuado, se estima pertinente emitir la siguiente RECOMENDACIÓN DE MEJORA:

- Aulas informáticas, recursos bibliográficos, bibliotecas, salas de estudio... : se recomienda hacer referencia a los recursos a disposición del título.

### S.I.G.C.

En los elementos que se relacionan a continuación, aun considerándose adecuados, se estima pertinente emitir las siguientes RECOMENDACIONES DE MEJORA:

- Breve descripción de la organización, composición y funciones del SICG (título o centro): se recomienda presentar una información más comprensible para el público en general. Las referencias internas a la memoria de Verificación de la que está extraído el texto publicado se entienden con dificultad fuera de ese contexto. Convendría facilitar la redacción y presentar la información de manera más accesible con vistas a su lectura por parte de un público heterogéneo.
- Mejoras implantadas como consecuencia del despliegue del SICG: no se ha encontrado disponible esta información en el momento de realizar el seguimiento.
- Información sobre el sistema de quejas y reclamaciones: además del procedimiento descrito en el apartado de "Garantía de calidad", se recomienda hacer referencia al buzón de quejas y sugerencias habilitado por la Facultad.

## AUTOINFORME

### Valoración Final

La adaptación de los títulos universitarios oficiales al Espacio Europeo de Educación Superior supuso un cambio en la estructura y en el modelo de enseñanza – aprendizaje y además implicó la necesidad de que se adoptasen controles internos y externos de calidad en el título. Estos controles siguen directrices europeas recogidas en el documento Criterios y Estándares Europeos (European Standards and Guidelines). Estos criterios fueron incorporados a la normativa universitaria nacional, estableciendo la obligatoriedad para las universidades de realizar controles internos de calidad así como de someterse a controles externos de los órganos de evaluación que las comunidades autónomas estableciesen a estos efectos. Los principios generales de actuación de las agencias de calidad en esta materia quedaron establecidos mediante un protocolo marco que es el que ACAP aplica para llevar a cabo el proceso de seguimiento de la implantación de los títulos de las universidades madrileñas. La finalidad de los sistemas internos de garantía de calidad (SIGC) diseñados por las universidades no es otra que garantizar el cumplimiento de los objetivos académicos del título basándose en el análisis periódico de datos objetivos y fiables al objeto de evitar posibles desviaciones en la consecución del perfil del egresado comprometido inicialmente. El seguimiento externo realizado por esta Agencia tiene como objetivo esencial colaborar con las universidades en la detección de esas posibles desviaciones durante el periodo de implantación y orientar en la adopción de posibles medidas preventivas. La información objeto de este autoinforme se basa en el análisis de los puntos que han sido definidos como esenciales para la constatación de que el título orienta sus actuaciones adecuadamente. Respecto al SIGC, la información recogida resulta insuficiente en relación a la determinación de algunos de los representantes en este órgano, respecto a la Comisión de Calidad del Centro en el que se integra este Master, así como de las actividades y acuerdos desarrollados durante el período de seguimiento. Por otro lado, en los indicadores de resultado, aunque la Comisión es consciente de las dificultades que se derivan de un título interuniversitario, debería haberse hecho un análisis más amplio de esos indicadores, así como ofrecer aclaraciones respecto a algunas desviaciones en el número de plazas. En los sistemas empleados para la mejora de la calidad del título, resulta mejorable el Autoinforme en los aspectos relativos a la coordinación docente, tratando de evitarse la información duplicada y en el correspondiente al sistema de quejas y reclamaciones, ofreciéndose un mayor análisis de los resultados del mismo. Por otra parte, resulta necesario dar respuesta, del tipo que sea, a las recomendaciones efectuadas por el Informe de Verificación, así como completar los puntos débiles detectados con un mayor análisis. Además, la Comisión considera que debe corregirse necesariamente de cara a futuros análisis, y que el Autoinforme cumpla los objetivos para los que fue diseñado, lo relativo al órgano responsable de la coordinación y del seguimiento del título, en relación a su descripción, funciones de sus miembros y grado de cumplimiento de esas funciones. De la misma manera, resulta necesario corregir la falta de información y análisis en relación a la calidad de la docencia impartida, a los programas de movilidad y a la satisfacción de los diferentes colectivos implicados en la impartición del título.

### Estructura y Funcionamiento del Sistema de Garantía de Calidad

RELACIÓN NOMINAL DE LOS RESPONSABLES DEL SIGC Y COLECTIVO AL QUE REPRESENTAN: ADECUADO CON RECOMENDACIONES

- Se recomienda incluir como miembro el representante externo mencionado en el apartado relativo al tratamiento dado a las recomendaciones al informe de verificación.

NORMAS DE FUNCIONAMIENTO Y SISTEMA DE TOMA DE DECISIONES:

- Respecto a ADECUADO CON RECOMENDACIONES se ha observado lo siguiente:

- No se hace referencia a la Comisión de Calidad de la Facultad de Filología, responsable última, de acuerdo con la memoria de Verificación del título, del SIGC de los títulos impartidos en dicho centro.

- Respecto a INADECUADO se ha observado lo siguiente:

- No se realiza una descripción del órgano responsable de la coordinación y el seguimiento del título, ni se detallan sus normas de funcionamiento ni su sistema de toma de decisiones. Tampoco se detallan las funciones específicas de sus miembros, ni el grado de cumplimiento de las funciones que la comisión asumió como propias en la memoria de Verificación. Se debe incluir una reflexión sobre la efectividad del sistema de seguimiento adoptado y su grado de implantación.

#### PERIODICIDAD DE LAS REUNIONES Y ACCIONES EMPRENDIDAS: ADECUADO CON RECOMENDACIONES

- La información presentada debería incluir todo el periodo objeto de seguimiento, en el caso de que la comisión se haya reunido con anterioridad. Se recomienda detallar los "ejes de mejora", para poder valorar correctamente la tarea de seguimiento llevada a cabo por la comisión.

### Indicadores de Resultado

#### ANÁLISIS DE INDICADORES: ADECUADO CON RECOMENDACIONES

- Pese a las dificultades que impone la naturaleza del título y su estructura, debe realizarse, en la medida de lo posible, un análisis correlacional, evolutivo y causal de los indicadores, solo existente para algunos de ellos.

Respecto al análisis evolutivo debe contextualizarse correctamente a qué curso académico de los dos analizados corresponden algunos datos.

Respecto análisis causal, falta en la mayor parte de los indicadores

Debe explicarse con más detalle la diferencia entre los datos de abandono proporcionados por la Universidad y el planteado por el título, además de su desviación con la propuesta de la memoria de Verificación.

No deben confundirse los indicadores relativos a la calidad del personal docente con los resultados de las encuestas de satisfacción.

En el número de plazas ofertadas hay un exceso frente a lo establecido la memoria verificada.

### Sistemas para la mejora de la Calidad del Título

#### COORDINACIÓN DOCENTE: ADECUADO CON RECOMENDACIONES

- De la información proporcionada puede desprenderse que las reuniones de la Comisión de calidad y las de la Comisión de coordinación son las mismas. En tal caso, es recomendable no duplicar información innecesaria. De lo contrario, convendría especificar o delimitar claramente las funciones de cada una.

- Debe hacerse una descripción más detallada de los mecanismos de coordinación docente: coordinación de materias, asignaturas, elaboración de guías docentes, planificación, etc. El carácter interuniversitario del título exige una tarea de coordinación intensa.

#### CALIDAD DE LA DOCENCIA: INADECUADO

- No se analizan indicadores cuantitativos que permitan valorar la calidad del profesorado. Faltan los datos relativos a la participación en el programa DOCENTIA, en lo que respecta al profesorado UCM. Los datos relativos al abandono han de analizarse en el apartado dedicado a los indicadores de seguimiento. Se recomienda incluir datos cuantitativos concretos relativos a la satisfacción de los estudiantes con el profesorado.

#### PROGRAMAS DE MOVILIDAD: INADECUADO

- Debe realizarse un análisis del grado de implantación y los resultados obtenidos a partir de los procedimientos para garantizar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad comprometidos en la memoria de verificación (punto 9.3). No se menciona ninguno de los mecanismos

---

allí recogidos (informes de los estudiantes y de los responsables de los programas de movilidad).

**SATISFACCIÓN DE COLECTIVOS: INADECUADO**

- Debe realizarse una presentación de los mecanismos con los que cuentan las universidades participantes para medir los niveles de satisfacción de los agentes implicados. La coordinación académica del título debería permitir la circulación de indicadores de seguimiento entre las universidades participantes.

**SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES: ADECUADO CON RECOMENDACIONES**

- Debe incluirse una descripción más detallada del sistema de recogida de datos y de su tratamiento. Se debe incorporar al autoinforme una reflexión del responsable de la titulación sobre el funcionamiento de sistema de quejas y reclamaciones.

**Recomendaciones del Informe de Verificación y de Seguimiento**

**RECOMENDACIONES DEL INFORME DE VERIFICACIÓN: ADECUADO CON RECOMENDACIONES**

Se debe responder a todas las recomendaciones del informe de verificación. Este informe contiene recomendaciones en tres criterios: criterio 1 (descripción del título), criterio 2 (justificación) y criterio 5 (planificación de las enseñanzas).

**Modificaciones del Plan de Estudios**

**Fortalezas**

**ANÁLISIS DE FORTALEZAS: ADECUADO**

**Puntos Débiles**

**ANÁLISIS DE DEBILIDADES: ADECUADO CON RECOMENDACIONES**

- Se recomienda completar el apartado con la descripción de las medidas de mejora propuestas para intentar paliar los puntos débiles, así como su grado de implantación.