

---

## Informe Definitivo

---

**Expediente:** 710  
**Título:** Máster Universitario en Español como Segunda Lengua  
**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 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 tipo de enseñanza que se ofrece el Master. En cuanto al acceso y admisión, deben aclararse los datos relativos a la oferta de plazas en el título, mejorar y completar la información relativa al perfil recomendado para los estudiantes de nuevo ingreso, así como facilitar los accesos a la información relativa a los plazos de preinscripción y a los períodos y requisitos para la formalización de la matrícula. En tercer lugar, por lo que se refiere a la planificación de las enseñanzas, se recomienda otorgar una mayor relevancia a la información referida a las prácticas externas dado su carácter obligatorio y a la organización y descripción de los módulos, materias y asignaturas del plan de estudios. Por último, en lo referido al SIGC, se recomienda ofrecer una información más comprensible relativa a su organización, composición y funciones.

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: no se encuentra disponible la información relativa al Centro responsable de la impartición del título, ni el número mínimo de ECTS por matrícula y período lectivo, ni las normas de permanencia, ni el año en que comenzó la oferta de este Master. Además, debe corregirse igualmente la falta de información relativa a la transferencia y reconocimiento de créditos y a los mecanismos de información y orientación para los estudiantes matriculados, así como la correspondiente a los sistemas de quejas y reclamaciones.

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.
- Centro, Departamento o Instituto responsable.
- Nº total créditos ECTS.

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

- Tipo de enseñanza (presencial, semipresencial, a distancia): a pesar de que es posible determinar la presencialidad del título a partir de las guías docentes, se recomienda especificar claramente la naturaleza de la docencia en la información general del máster.

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

- Centros en los que se imparte el título: no se ha encontrado disponible esta información en el momento de realizar el seguimiento.
- Nº mínimo de ECTS por matrícula y periodo lectivo: no se ha encontrado disponible esta información en el momento de realizar el seguimiento.
- Normas de permanencia : no se ha encontrado disponible esta información en el momento de realizar el seguimiento ni se ha podido enlazar con la página web de la Facultad en el que se encuentra esta normativa.
- Curso académico en el que se implantó: no se ha encontrado disponible esta información en el momento de realizar el seguimiento.

### Competencias

Se considera que el título ofrece una información ADECUADA y coherente con la memoria de verificación en el siguiente elementos que compone 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).

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

- Número de plazas de nuevo ingreso ofertadas: la información pública ofrece el dato de 50 plazas en créditos y plazas y los detalles de la titulación presenta una oferta de 100 plazas. Se recomienda aclarar este aspecto.

- Perfil recomendado para el estudiante de nuevo ingreso: en el apartado "Perfil de acceso", se recomienda completar las vías de acceso, pues aunque se dice "se establecen las siguientes vías de acceso al máster", únicamente se especifica una (licenciados o graduados en Filología Hispánica o títulos afines).

- 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.

- 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.

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 esta información disponible en el momento de realizar el seguimiento.
- Mecanismos de información y orientación para estudiantes matriculados: no se ha encontrado esta información disponible 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:

- Calendario de implantación del título.
- 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.
- Guías docentes de las asignaturas: se considera positivamente la inclusión de enlaces directos a las guías docentes en el listado de asignaturas incluido en el apartado "Plan de estudios". Se recomienda corregir el pie explicativo del cuadro sobre el desarrollo del Prácticum (ANEXO: IV PRÁCTICUM: Máster de Estudios Interculturales Europeos. Español con fines académicos).

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

- Prácticas externas (convenios con entidades públicas o privadas, sistema de tutorías, sistemas de solicitud, criterios de adjudicación...) - Dado el carácter obligatorio de las prácticas externas, convendría proporcionarles un apartado exclusivo, distinguiendo contenidos propios de la guía docente de las características específicas de la asignatura y las instrucciones para cursarla.
- Plan de estudios - Se recomienda ampliar la información específica sobre la organización del plan de estudios en módulos, materias y asignaturas.
- Breve descripción de los módulos o materias, su secuencia temporal y adecuación a la adquisición de competencias - Se recomienda realizar una descripción más detallada de los módulos.

### **Personal Académico**

En el elemento de PERSONAL ACADÉMICO que se relaciona a continuación, aun considerándose adecuado, se estima pertinente emitir las siguientes RECOMENDACIONES DE MEJORA: aunque se incluye la relación del profesorado, no se especifica su distribución en las distintas figuras.

### Medios materiales a disposición del Título

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

- Aulas informáticas, recursos bibliográficos, bibliotecas, salas de estudio... - .

### 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 no se entienden con facilidad fuera de ese contexto.

En el apartado "Coordinación y profesorado", donde se incluye la nómina de los miembros de la comisión de calidad y la comisión de coordinación, falta la indicación de la coordinadora por tres veces.

- Mejoras implantadas como consecuencia del despliegue del SICG - No se ha encontrado esta información disponible en el momento de realizar el seguimiento.

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

- Información sobre el sistema de quejas y reclamaciones: no se ha encontrado esta información disponible en el momento de realizar el seguimiento.

## 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 adolece de la valoración del grado de implantación del sistema y de su forma de funcionamiento, así como de las actividades y acuerdos desarrollados durante el período de seguimiento. Por otro lado, en los sistemas empleados para la mejora de la calidad del título, resulta mejorable el Autoinforme en los aspectos relativos a la calidad de la docencia, en cuanto faltan por indicar acciones de mejora de esa calidad, así como los resultados (y su análisis) que se hayan podido obtener con las medidas aplicadas; en la satisfacción de los colectivos, en los que no se especifica el método de recogida, la frecuencia, el análisis y el impacto de la información disponible; y en el sistema de quejas y reclamaciones, pues debería haberse efectuado una reflexión en la misma línea que la anterior. Por su parte, tanto en las fortalezas como en las debilidades destacadas del título, se requiere una reflexión y una valoración de las detectadas. 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 análisis de indicadores, pues no se aporta ninguna información sobre ellos ni, por tanto, se hace el requerido análisis correlacional, evolutivo y causal exigido. De igual forma, no se ofrece ningún tipo de información en relación a los sistemas de coordinación docente.

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

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

La información aportada sobre responsables del SIGC y su representatividad se consideran adecuada.

NORMAS DE FUNCIONAMIENTO Y SISTEMA DE TOMA DE DECISIONES: ADECUADO CON RECOMENDACIONES

- Aunque se valora positivamente la representación de los distintos colectivos en la Comisión de Calidad y en la Comisión de Coordinación Académica, no se realiza en este apartado del autoinforme una valoración del grado de implantación del SIGC y su sistema de funcionamiento. De acuerdo con la memoria de Verificación, la Comisión de calidad del título se compromete a "elaborar anualmente una Memoria de sus actuaciones y proponer a la Comisión de Calidad del Centro un plan de mejoras y

revisión de la titulación, que deberá ser estudiado y aprobado por la Comisión de Calidad del Centro y por la Junta del Centro".

- 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. Asimismo debe aclararse la relación existente en el funcionamiento de las diferentes Comisiones existentes.

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

- Se recomienda explicar y analizar las actividades realizadas, incluidos los sistemas de apoyo y orientación a los estudiantes tras su matrícula, comprometidos en la memoria de verificación.

#### Indicadores de Resultado

##### ANÁLISIS DE INDICADORES: INADECUADO

- No se aportan los indicadores de resultado ni se realiza un análisis (correlacional, evolutivo y causal) de los mismos.  
- Se habla de solicitudes, pero no se ofrecen datos de matrícula ni la tasa de cobertura. Tampoco hay una comparación con los compromisos de la memoria de Verificación.

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

##### COORDINACIÓN DOCENTE: INADECUADO

- No se ofrece información ni análisis del funcionamiento de los sistemas de coordinación docente desplegados por el título (planificación de las enseñanzas, desarrollo del programa formativo, contenidos de las asignaturas, etc.). La información ofrecida en la parte final de este apartado corresponde más bien a las actividades de la comisión coordinadora del título.

##### CALIDAD DE LA DOCENCIA: ADECUADO CON RECOMENDACIONES

- Además del análisis de resultados se deben incluir las acciones de mejora para intentar paliar, en la medida de lo posible, los problemas detallados.  
- Se deben indicar los sistemas desplegados para evaluar la calidad de docencia especificando, además de los resultados globales, las actividades de evaluación y los datos de participación.

##### PRÁCTICAS EXTERNAS: ADECUADO

Las prácticas externas son obligatorias en este Máster (módulo PRACTICUM) y se realiza un adecuado análisis de su funcionamiento

##### SATISFACCIÓN DE COLECTIVOS: ADECUADO CON RECOMENDACIONES

- Se recomienda concretar la explicación general sobre el método de recogida, la frecuencia y tratamiento de los datos. Se recomienda además realizar una valoración del impacto del análisis de esos datos en el seguimiento de la titulación.

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

- Conviene añadir una reflexión sobre la recogida, tratamiento y análisis de estos datos y su posible impacto sobre el seguimiento del título. Si bien las encuestas de satisfacción pueden resultar orientativas en este sentido, los cauces inmediatos y directos para la presentación de quejas y reclamaciones han de ser otros.

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

RECOMENDACIONES DEL INFORME DE VERIFICACIÓN : ADECUADO

**Modificaciones del Plan de Estudios**

No se han producido

**Fortalezas**

ANÁLISIS DE FORTALEZAS: ADECUADO CON RECOMENDACIONES

- Se recogen los principales puntos fuertes de la titulación, pero no hay una reflexión detallada de los mismos.

**Puntos Débiles**

ANÁLISIS DE DEBILIDADES: ADECUADO CON RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar una valoración de las acciones de mejora planteadas por la comisión de calidad destinadas a paliar, en la medida de lo posible, estos aspectos mejorables detectados.